

**МЕДИАЦИЯ
ТЕХНОЛОГИЯ УРЕГУЛИРОВАНИЯ
КОНФЛИКТА**

- В России более 10 лет развивается медиация в образовательной сфере в форме «Школьных служб примирения», направленных на решение конфликтных ситуаций в правонарушениях несовершеннолетних.
- Первая медиация, проведена 16 декабря 2002 года в школе № 464 г. Москвы, и эту дату можно считать началом деятельности школьных служб примирения в России.

- В 2012 году задача создания школьных служб примирения вошла в «Национальную стратегию действий в интересах детей на 2012-2017» и в
- «План первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 — 2017 годы».
- Только за последний год в 15 субъектах РФ действуют 748 школьных и 77 территориальных служб примирения. Ими было разрешено около пяти тысяч конфликтных и криминальных ситуаций, в которых участвовали около пятнадцати тысяч человек, находящихся в конфликте/криминальной ситуации.

- **Жертвы:** склонны дистанцироваться от родителей, обладают внешним локусом контроля. Для них характерна закрытая позиция в общении и нежелание общаться, чувство одиночества и безразличия. Оценивают себя как не способных и не готовых проявлять активность в жизни, несчастных.
- **Були (агрессоры):** дистанцируются от родителей, обладают внешним локусом контроля, для них характерна открытая позиция в общении, позитивное отношение к себе и готовность проявлять активность в жизни.
- **Сторонние наблюдатели:** близкие отношения с родителями, внутренний локус контроля, открытая позиция в общении, открытая позиция в общении, позитивная оценка себя и готовность проявлять активность в жизни.

□ Давайте посмотрим на другие исследования, в которых исследователи говорят, что дело в определённой групповой структуре класса (ее еще называют «буллинг-структурой»). Выделяют разные позиции, например такие:

- • Преследователи (агрессоры, буллы)
- • Группа поддержки преследователей (смеются вместе с агрессором, стоят рядом момент травли, придумывают способы травли...)
- • Жертвы
- • Группа поддержки жертв (кто активно пытается противостоять травле другого человека)

- • **Нейтральные** - сам в конфликте не участвует и отстраняется от него (хотя им плохо от нарушения учебного процесса, срыва уроков, скандалов на уроке и перемене и пр.)
- • **Провоцирующие** - те, кто сам не применяет агрессии, но провоцирует насилие и травлю между другими в своих интересах (делают ставки на победителя, снимают на видео и выкладывают в интернет и пр.)
- • **Сочувствующие** (несогласные с происходящим, но обычно молчащие). Им не нравится происходящее в классе, но они стараются не вмешиваться (возможно, из страха поменяться с жертвой местами), но в результате это воспитывает в них равнодушие, либо они, чувствуя бессилие, становятся «косвенными» жертвами травли.

Типичные способы реагирования на конфликты в школе:

- **Административно – карательный**
- **Направление к психологу или социальному педагогу**
- **«Стрелки» среди подростков**
- **Замалчивание (полное не реагирование на ситуацию в надежде, что все решиться само по себе)**

В мире известны три основные формы урегулирования конфликтов:

- 1) с позиции силы – военные действия, административные приказы, иное использование авторитета и власти;
- 2) с позиции закона/права – урегулирование в суде, арбитраже или третейском суде;
- 3) переговоры с позиции взаимного согласования интересов.

- **Медиация** – это процесс, в котором участники (конфликтующие стороны) с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают свой конфликт.
- Для поддержки проведения медиации в образовательной организации формируются Школьные службы медиации. Служба медиации стремится, чтобы максимальное количество ситуаций решались на программах примирения, и чтобы сторонам конфликта в первую очередь была предложено самим найти решение ситуации.
- **Цель школьной службы медиации**- развитие в образовательных организациях восстановительного способа реагирования на конфликты и правонарушения.

Целями службы медиации являются:

- распространение среди участников образовательного процесса цивилизованных форм разрешения споров и конфликтов (восстановительная медиация, переговоры и другие способы);
- помощь участникам образовательного процесса в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе принципов и технологии восстановительной медиации;
- организация в образовательной организации некарательного реагирования на конфликты, проступки, противоправное поведение и правонарушения несовершеннолетних на основе принципов и технологии восстановительной медиации.

Задачи службы медиации:

- Ограничение административных реакций на конфликтные ситуации, нарушения дисциплины и правонарушения несовершеннолетних;
- Проведение программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций для участников споров, конфликтов и противоправных ситуаций;

- обучение учащихся (воспитанников) и других участников образовательного процесса цивилизованным методам урегулирования конфликтов и осознания ответственности;
- организация просветительных мероприятий и информирование участников образовательного процесса о принципах и технологии восстановительной медиации.

□ Основные принципы восстановительной медиации:

□ - Добровольность участия сторон

- Стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в медиации как до ее начала, так и в ходе самой медиации.

□ - Информированность сторон

Медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях.

- Нейтральность медиатора

Медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если медиатор чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому медиатору или прекратить медиацию. Медиатор не может принимать от какой-либо из сторон вознаграждения, которые могут вызвать подозрения в поддержке одной из сторон.

В ситуации, где есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве.

□ - Самостоятельность служб примирения

Служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

□ - Конфиденциальность процесса медиации

Медиация носит конфиденциальный характер. Медиатор или служба медиации обеспечивает конфиденциальность медиации и защиту от разглашения касающихся процесса медиации документов. Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена. Медиатор, передает информацию о результатах медиации в структуру, направившую дело на медиацию. Медиатор может вести записи и составлять отчеты для обсуждения в кругу медиаторов и кураторов служб примирения. При публикации имена участников должны быть изменены.

□- Ответственность сторон и медиатора

Медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

- Заглаживание вреда обидчиком

Три основные фазы медиации:

1. Предварительная фаза (знакомство с конфликтом, встречи с каждой из сторон, изучение, составление карты конфликта, подготовка совместных переговоров)
2. Фаза медиационной беседы (работа с конфликтными сторонами, ведение переговоров)
3. Фаза осуществления

Правила поведения медиантов

1. Не перебивать
2. Не оскорблять
3. У медиатора есть право остановить процесс
4. Соблюдать принцип равноправия
5. Есть возможность поговорить с медиатором
«тет-а-тет»

«Лестница» восстановительной медиации



Медиатор

ПОНИМАНИЕ СЕБЯ

ПОНИМАНИЕ ДРУГОГО

ОСОЗНАНИЕ ПОСЛЕДСТВИЙ

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ИЗМЕНЕНИЕ
СИТУАЦИИ И СОВМЕСТНЫЙ ПОИСК
И РЕАЛИЗАЦИЯ РЕШЕНИЯ

Участники криминальной
или конфликтной
ситуации

ПОНИМАНИЕ СЕБЯ

ПОНИМАНИЕ ДРУГОГО

ОСОЗНАНИЕ ПОСЛЕДСТВИЙ

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ИЗМЕНЕНИЕ
СИТУАЦИИ И СОВМЕСТНЫЙ ПОИСК
И РЕАЛИЗАЦИЯ РЕШЕНИЯ

ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫЕ ДЕЙСТВИЯ И СОВМЕСТНАЯ ВЫРАБОТКА РЕШЕНИЯ

Правила поведения медиатора:

1. Нейтральность
2. Безоценочность
3. Конфиденциальность
4. Организация только процесса примирения
5. Ограничение количества участников
6. Индивидуальное общение с наиболее конфликтной личностью

УСЛОВИЯ УСПЕХА:

- Добровольность участия сторон
- Информированность о процедуре медиации
- Нейтральность медиатора
- Конфиденциальность процесса
- Ответственность сторон

ХОД ВСТРЕЧИ (МЕДИАЦИОННАЯ БЕСЕДА)

- 1. Представиться
- 2. Обозначить цель встречи
- 3. Обозначить свою роль
- 3. Оговорить условия (не перебивать, не оскорблять, соблюдать конфиденциальность, возможность переговорить индивидуально)
- 4. Изложить проблемную ситуацию самому (Сергей отобрал телефон у Андрея)
- 5. Выслушать обе стороны (видение ситуации, понимание себя в ситуации обеими сторонами)
- 6. Проговорить самому (кратко сформулировать итог услышанного)
- 7. Помочь выразить ощущения каждой из сторон, выслушать каждую сторону (**чувства**, переживания в момент конфликта)
- 8. Прояснить причину конфликта, помочь осознать её обеим сторонам
- 9. Обсудить возможные последствия, определить отношение сторон к последствиям
- 10. Выслушать предложения сторон о путях урегулирования конфликта (сразу, ещё одна встреча, ...), о дальнейших взаимоотношениях.
- 11. Зафиксировать решения сторон
- 12. Заключить соглашение.

ТЕХНИКИ

- Я-сообщения (о своих чувствах, мыслях, опасениях)
- Конкретизация обобщений (что именно, кто именно)
- Изменение высказываний (враждебно сформулированные в нейтральные)
- Отражение (парафраз» (краткий безоценочный пересказ своими словами того, что услышал)
- Призыв к высказыванию (если молчит, плачет)
- Вздорное предположение (если призыв к высказыванию не помогает)
- Конкретизация высказываний (например)
- Понимание посланий тела
- Удвоение
- Смена ролей
- Худшая из возможностей
- Закрытые вопросы
- Мозговая атака
- «+» и «-»
- Метод единого текста (если много участников, мнений, предложений)
- Снижение эмоционального накала (подходящие вышеназванные техники)
- Препятствие провокациям (подходящие вышеназванные техники)

ПРАВИЛА ФОРМИРОВАНИЯ СОГЛАШЕНИЯ

- Ясный простой язык
- Точные понятия (без слов скоро, разумно)
- Точно указанные сроки
- Равные обязательства сторон
- Действия одного лица не должны зависеть от действий другого
- Позитивный язык (без «не»)

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!