



**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, булли)
 - ▶ • 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 образовательном учреждении организуются Школьные службы примирения. Служба примирения 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 примирения - развитие в образовательных учреждениях восстановительного способа реагирования на конфликты и правонарушения.

Целями службы примирения 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 образовательном учреждении некарательного реагирования на конфликты, проступки, противоправное поведение и правонарушения несовершеннолетних на основе принципов и технологии восстановительной медиации.

Задачи службы примирения:

- ▶ **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

ПОНИМАНИЕ СЕБЯ

ПОНИМАНИЕ ДРУГОГО

ОСОЗНАНИЕ ПОСЛЕДСТВИЙ

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ИЗМЕНЕНИЕ СИТУАЦИИ И СОВМЕСТНЫЙ ПОИСК И РЕАЛИЗАЦИЯ РЕШЕНИЯ

Участники криминальной
или конфликтной
ситуации

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

Карта конфликта

Кто _____

Притязания _____

Опасения _____

Кто _____

Притязания _____

Опасения _____

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!