

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Сибирский федеральный университет
Лесосибирский педагогический институт – филиал СФУ

Н. В. Басалаева
Ж. А. Левшунова
Т. В. Шелкунова

МЕДИАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ

Красноярск – Лесосибирск
СФУ
2023

УДК 37.015.6(07)
ББК 74.04я73
Б27

Рецензенты: В. Б. Чупина, кандидат психологических наук, доцент
кафедры клинической психологии и психотерапии
КрасГМУ;
Е. И. Стоянова, кандидат психологических наук, доцент
клинической психологии и психотерапии КрасГМУ

Басалаева, Н.В.

Б27 Медиативные технологии в образовательном процессе : учеб. пособие /
Н. В. Басалаева, Ж. А. Левшунова, Т. В. Шелкунова ; под ред. Н.В. Басалаевой.
– Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2023. – 96 с.

ISBN 978-5-7638-4794-9

Рассмотрены актуальные вопросы применения медиативных технологий
в сфере образования, а также методы и приемы в деятельности медиатора.

Предназначено для студентов направлений подготовки 44.03.02
«Психолого-педагогическое образование», 44.03.05 «Педагогическое
образование»; специальности 44.05.01 «Педагогика и психология девиантного
поведения».

ISBN 978-5-7638-4794-9

Электронный вариант издания см.:
<http://catalog.sfu-kras.ru>

УДК 37.015.6(07)
ББК 74.04я73

© Лесосибирский педагогический институт – филиал СФУ, 2023
Н. В. Басалаева, Ж. А. Левшунова, Т. В. Шелкунова, 2023

ВВЕДЕНИЕ

Медиация является достаточно новой практикой в деятельности образовательных учреждений. Поскольку реалии современного образования показали увеличение конфликтных ситуаций в школах, возникла необходимость использования в образовательном процессе процедур медиации, способствующих предотвращению и разрешению конфликтов.

Для конструктивного разрешения конфликтов, возникающих в образовательной среде, в настоящее время активно создаются службы школьной медиации. Реализация таких медиативных технологий позволяет эффективно и в короткие сроки достичь взаимопонимания между участниками конфликта и найти решение, ориентированное на будущее сотрудничество, учит обучающихся конструктивному ведению диалога.

Медиация – это специальный вид деятельности педагога, направленный на урегулирование отношений между конфликтующими сторонами. Развитие и распространение медиативных технологий способствует уменьшению рисков возникновения конфликтов, а также их конструктивному разрешению.

В пособии раскрыты вопросы, связанные с использованием медиативных технологий в образовании, а также некоторые проблемы деятельности службы школьной медиации.

Глава 1

МЕДИАЦИЯ КАК СПОСОБ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ

Медиация (от англ. *mediation* – посредничество) означает позицию нейтральности, «среднего пути», середины между двумя мнениями, точками зрения. Происхождение термина «медиация» связано с латинским словом *mediare*, что значит «посредничать, участвовать в переговорах» [6].

Во всем мире медиация является одной из самых популярных форм урегулирования споров. Пробразом современной медиации стало третейское разбирательство, которое осуществлялось посредством привлечения к разрешению споров нейтральной третьей стороны – арбитра. Считается, что центрами возникновения третейского разбирательства были государства Европы – Англия и Франция XVII–XVIII веков. Именно в это время сложилась ситуация, когда устаревшее право не соответствовало новым реалиям капиталистического строя, и стороны охотнее обращались к третейскому разбирательству как более скорому, дешевому и компетентному.

Медиация в современном ее понимании возникла во второй половине XX века. К началу XX века в стремительно развивающейся американской экономике появилась новая форма конфликтов: борьба между образовавшимися профсоюзами и работодателями за условия труда и размер заработной платы. Без быстрого разрешения споров возникала угроза забастовок, массовых увольнений и временного закрытия целых фабрик. Тогда государство решило создать специальную службу, которая должна была выступать в качестве нейтрального посредника в конфликтах между работниками и работодателями. Так, в 1947 году была создана Федеральная служба посредничества и примирения США (*Federal Mediation and Conciliation Service*), в наименовании которой впервые и был употреблен термин «медиация». Хотя эта форма еще не имела характера самостоятельной процедуры, однако она заложила основу для

дальнейшего развития института, а впоследствии и правовой отрасли медиации.

В конце 1960-х годов в США были созданы такие организации, как *Neighborhood Justice Centers* и *Community Mediation*. Это локальные негосударственные организации, деятельность которых была направлена на разрешение конфликтов в семьях, между соседями, а также малообеспеченными лицами. Основная цель такой медиации, ориентированной на общественность, – предложить определённому кругу лиц, который по финансовым или эмоциональным причинам отказывается от обращения в государственный суд, другую площадку для разрешения споров с более низкими порогами доступа.

Медиация превратилась в самостоятельную процедуру лишь с середины 1970-х годов. В 1981 году профессора Гарвардской школы права Роджер Фишер и Уильям Ури опубликовали свою концепцию, определяемую как «совместные действия», в основе которой лежат разграничения интересов и позиций [2]. Так, в процессе переговоров стороны обозначают свои юридические позиции, которые чаще всего являются диаметрально противоположными, что и ведет к невозможности компромисса. В то же время за жесткими позициями сторон стоят прежде всего определенные потребности (интересы), которые в отличие от позиций не являются противоположными. Если в ходе переговоров удастся определить эти интересы сторон, то будет сделан большой шаг на пути к достижению соглашения. Медиатор строит переговоры таким образом, чтобы на первый план вышли именно интересы сторон. А это значит, что достигнутое соглашение будет взаимовыгодным, не будет победителей и проигравших. Задача медиатора состоит в том, чтобы сконцентрировать внимание сторон на их реальных интересах, а не на юридических позициях.

В 2001 году в США был принят Единый закон о медиации, объединивший более 2500 существовавших до этого законов штатов, регулировавших посредническую деятельность в различных сферах. Здесь же функционирует

Институт разрешения споров при Центре общественных ресурсов, который дает консультации в выборе посредников, осуществляет подготовку профессиональных посредников, информирует общественность о значении и содержании примирительных процедур, создает модельные правила для посредничества.

В Европе медиация получила законодательное закрепление позже, чем в США. Австрия стала первой европейской страной, где в 2003 году был принят закон о медиации, а профессия «медиатор» выделена в полноценную.

В Словении был проведен правовой эксперимент по развитию посредничества. Около 50 посредников, среди которых судьи, адвокаты, прошедшие обучение по методике осуществления медиации, ежедневно работали с тяжущимися с целью мирного урегулирования спора. В итоге около 40 % дел разрешились без судебного разбирательства. В 2008 году в Словении был принят закон о медиации, который успешно действует. В 2010 году вступил в силу новый закон об альтернативных методах решения споров при судах, согласно которому все суды в стране должны предоставлять сторонам возможность обращения к альтернативным способам разрешения конфликтов.

В начале 2000-х годов на уровне Европейского союза начали появляться идеи о внедрении медиации в гражданский оборот, которые позднее стали оформляться в проекты нормативных актов. В 2004 году Европейской комиссией был принят Европейский кодекс медиаторов. А уже в 2008 году Европейский парламент и Европейский совет издали директиву «О некоторых аспектах медиации в гражданских и коммерческих делах». Она посвящена урегулированию трансграничных споров, но при этом также устанавливает минимальные стандарты и принципы медиации, требования к медиаторам, обязанность государств информировать свое население о медиации и развивать соответствующие организации и службы. К 2011 году все страны Европейского союза приняли национальные законодательства о медиации.

На Руси уже в Средние века предпринимались попытки закончить миром княжеские междоусобицы с помощью посредников. В таких случаях посредниками часто выступали представители духовенства.

Внесудебное урегулирование споров являлось неотъемлемой частью Новгородской деловой культуры, основанной на признании широкой автономии воли, поощрении частной инициативы и минимизации вмешательства государства в частные дела. В Новгородской республике одной из распространенных внесудебных процедур урегулирования споров, наряду с третейским судом, была процедура под названием «мировой ряд». Она состояла в совместном нахождении решения спорной ситуации «рядцами», которых приглашала для этого каждая из спорящих сторон, и подразумевала такое разбирательство спора, которое своей целью имело прежде всего примирение «тяжущихся», заключение нового договора по поводу предмета спора, т.е. мирового соглашения.

Упоминания о мировом соглашении встречаются практически во всех крупных памятниках русского права: Псковской Судной грамоте (1397), Судебнике Ивана III (1497), Соборном уложении (1649). В то время гражданская и уголовная юстиция не были четко отделены одна от другой, а мировая сделка могла заключаться во всех областях спорных правоотношений, включая преступления, проступки и гражданские правонарушения. Позже, в связи с разделением процесса, мировое соглашение стало рассматриваться, прежде всего в качестве института гражданского процессуального права.

С XVI века примирительные процедуры предшествовали непосредственному судебному разбирательству и были его составной частью. Однако в дальнейшем они проводились либо одновременно с судебными действиями, либо заменяли их, либо использовались уже после вынесения решения.

Примирение и соответствующие ему процедуры сохранялись на протяжении достаточно большого исторического периода, в том числе и после появления и развития законодательства, и даже получали юридическое

оформление. Если у древних славян примирение было закреплено обычаем, как, например, побратимство, то в XVIII—XIX веках примирение получило законодательное оформление в виде совестного суда.

Совестные суды рассматривали гражданские дела и некоторые уголовные, а также споры между родителями и детьми в порядке примирительной процедуры. В своих решениях им предписывалось руководствоваться «человеколюбием, почтением к особе ближнего и отвращением от угнетения». Совестный суд вырабатывал условия для примирения самостоятельно или через особых посредников. Сначала судьи требовали от тяжущихся указания на средства к примирению, а если их невозможно было согласить, им предлагали избрать по одному или два посредника от каждой стороны. Посредники вместе с совестным судом изыскивали средства к примирению тяжущихся. Если посредники были одного мнения, то совестный суд утверждал их соглашение, в противном случае предлагал им свое собственное мнение. При несогласии посредников с этим мнением, оно предлагалось самим тяжущимся, а если они не мирились, их отсылали к обыкновенным гражданским судам.

Со временем на смену совестным судам пришел мировой суд. В нашей стране статус мировых судей впервые был определен в утвержденном в сентябре 1862 года документом «Основные положения преобразования судебной власти в России». Так, 20 ноября 1864 года были обнародованы Судебные уставы, которые по-новому организовывали судебную власть. В частности, в судебную систему вводились новые суды — мировые. Основная задача мирового судьи заключалась в том, чтобы склонить стороны к примирению и принятию мирового соглашения. При невозможности достичь мирового соглашения мировой судья своей властью выносил решение или приговор по делу. Достаточно простая процедура судебного разбирательства в мировом суде и специфика источников права, которыми должны руководствоваться мировые судьи, не требовали пребывания на этих должностях лиц с

юридическим образованием. Во главу угла ставились личные качества мирового судьи, его авторитет и уважение в обществе. Ему вменялось в обязанность «просьбы принимать везде и во всякое время, а в необходимых случаях и разбирать дела на местах, где оные возникли».

Мировой суд обеспечивал доступность, простоту, быстроту судопроизводства. Просуществовал он в таком виде 25 лет, а затем мировые суды были упразднены. Закон от 12 июня 1889 года сохранил их только в столицах и нескольких крупных городах. Окончательно мировой суд был упразднен вместе Декретом о суде от 24 ноября 1917 года. И только спустя много лет, 17 декабря 1998 года был принят Федеральный закон «О мировых судьях в Российской Федерации», которым в судебной системе страны возрожден институт мировых судей.

Одно из первых законодательных упоминаний о примирении сторон в системе хозяйственной юрисдикции в России встречается в Уставе торгового судопроизводства 1887 года. В соответствии со ст. 211 суд был обязан предложить «тяжущимся окончить дело миром при посредстве суда». Если стороны соглашались на примирительное разбирательство при посредничестве коммерческого суда, то суд предоставлял им возможность избрать из его состава одного или двух примирителей. Обязанности последних состояли в следующем: «выслушав стороны, представить им законы, на основании которых дело может быть решено, а потом сообщить и свое мнение о том, каким образом по взаимному соглашению оно могло бы быть кончено миролюбиво» (ст. 219).

В первом советском Гражданском процессуальном кодексе (ГПК) РСФСР, принятом 7 июля 1923 года и введенном в действие 1 сентября 1923 года, хотя и предусматривалась возможность сторонам окончить дело миром, Пленум Верховного Суда ориентировал суды на возможность заключения мировой сделки только при разборе мелких гражданских дел.

Введенный в действие с 1 октября 1964 года ГПК РСФСР содержал большее (по сравнению с 1923 г.) количество норм о мировых соглашениях. Статья 34 ГПК 1964 года устанавливала критерии утверждения судом мирового соглашения (оно не должно противоречить закону или нарушать права и охраняемые законом интересы других лиц). Статья 165 определяла порядок оформления мирового соглашения. Впервые в качестве самостоятельного основания для прекращения судом производства по делу указано заключение сторонами мирового соглашения и утверждение его судом (п. 5 ст. 219 ГПК). Законодательно была закреплена возможность его заключения на различных стадиях гражданского процесса (при подготовке дела к судебному разбирательству, в судебном разбирательстве, кассационной инстанции, исполнительном производстве). Однако советское законодательство не возлагало на суд обязанности склонять стороны к мировому соглашению, а предписывало ему лишь разъяснять сторонам такое право и строго следить за законностью соглашения.

До недавнего времени институт посредничества был официально установлен в России только для урегулирования коллективных трудовых споров. Применительно к другим правовым спорам он не находил отражения в законодательстве. Последнее и единственное упоминание о праве сторон на обращение к посреднику за разрешением экономических споров содержалось в законодательстве об арбитражных судах 1991 года.

Развитие на качественно ином уровне медиация в России получила в начале XXI столетия. В частности, в Арбитражном процессуальном кодексе Российской Федерации 2002 года впервые прямо предусмотрено право сторон обращаться к посреднику.

Впервые об институте медиации в современной России на государственном уровне было заявлено во время Первой международной конференции «Медиация. Новый шаг на пути построения правового государства и гражданского общества» в 2005 году, которая была проведена Аппаратом полномочного

представителя Президента в ЦФО совместно с Межрегиональным центром управленческого и политического консультирования. Деловые круги, юристы, ученые и общественные деятели активно поддерживали идею законодательного закрепления альтернативных методов рассмотрения правовых конфликтов.

Сегодня медиация оказалась в центре внимания предпринимателей и делового сообщества России. Так, при Российском союзе промышленников и предпринимателей была создана Объединенная служба медиации, при Торгово-промышленной палате РФ – Коллегия посредников, при Комиссии по совершенствованию правосудия Ассоциации юристов России – подкомиссия по альтернативным методам разрешения споров и медиации, так как задача медиатора состоит в том, чтобы помочь сторонам найти поле для достижения компромисса, определить его условия и заключить соглашение об урегулировании спора. В Москве с 2005 года существует Центр медиации и права.

В Российской Федерации понимание медиации и ее использование в урегулировании конфликтов регламентируется Федеральным законом «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». В нем же определены основные понятия. Так, ст. 2 указано, что «процедура медиации – способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения». «Медиатор (медиаторы) – независимое физическое лицо (независимые физические лица), привлекаемое сторонами в качестве посредника(ов) в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора» [9].

Инициатором проведения процедуры медиации может выступить любое лицо, заинтересованное в конструктивном разрешении возникшего конфликта: непосредственно участники конфликта, родственники, должностные лица, представители государственных органов и органов местного самоуправления

(органы опеки и попечительства, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, подразделения по делам несовершеннолетних и защите их прав и др.), администрация и учителя общеобразовательных учреждений, администрация и сотрудники социальных учреждений и др.

Медиация как способ разрешения конфликтов имеет свои принципы:

1. *Добровольный характер.* Привлечение человека «со стороны» для урегулирования спора является необязательным. Это значит, что, если один из участников конфликта выступает против помощи третьей стороны, его не заставят насильно участвовать в подобном формате переговоров в отличие от судебного разбирательства, игнорирование которого влечет за собой серьезные последствия.

Добровольность выражается в следующем:

- а) ни одну сторону нельзя принудить к участию в медиации;
- б) выйти из процесса на любом этапе или продолжать медиацию личное дело каждого участника;
- в) согласие с результатом процесса медиации также сугубо добровольное;
- г) стороны сами контролируют свое будущее, а не подвергаются контролю третьей стороны, такой как судьи или арбитры, которые, конечно, не обладают полными сведениями и представлениями обо всех фактах и о подоплеке сторон и спора;
- д) услуги того или иного медиатора на какой-то части процесса или в течение всей процедуры принимаются обеими сторонами также добровольно [5].

2. *Равные права сторон.* Ни один из участников переговоров не имеет преимуществ, все имеют равные возможности для отстаивания своих прав. Это позволяет сторонам совместно принимать окончательное решение и минимизировать собственные потери.

3. *Полная конфиденциальность.* Медиатор связан законом, запрещающим ему разглашать любую информацию, полученную в ходе процедуры, а это

значит, что стороны, которые хотят сохранить конфликт в тайне, могут не переживать об огласке. Это особенно важно для медиации в бизнесе, когда на кону стоит деловая репутация.

По отношению к конфиденциальности стороны могут разработать свои правила, или заранее договориться с медиатором, или офис может предложить уже имеющиеся определенные правила. Так как гарантия конфиденциальности является важной для сторон, медиатор должен обсудить ее с конфликтующими сторонами.

Если медиатор проводит приватные заседания со сторонами, содержание таких заседаний (с точки зрения конфиденциальности) должно быть обсуждено со всеми сторонами предварительно.

В целях защиты целостности процесса медиации медиатор должен избегать передачи кому-либо информации о поведении сторон во время его проведения, о качестве дела или предлагаемых решениях. Если это необходимо, медиатор может сообщить о причине неявки одной из сторон.

Если стороны договорились, что вся или часть выявленной информации во время процесса медиации является конфиденциальной, такое соглашение сторон должно являться для медиатора обязательным.

Конфиденциальность не может быть истолкована как ограничение или запрет на мониторинг, научные исследования или оценку программ медиации ответственными людьми. При соответствующих обстоятельствах научным работникам могут быть разрешены: доступ к статистическим данным и с разрешения сторон к зарегистрированным делам; присутствие на процессе медиации; интервью участников медиации.

4. *Нейтралитет медиатора.* Роль третьей стороны принимает на себя тот медиатор, кандидатуру которого одобряют все участники сторон. Это дает им возможность убедиться в отсутствии заинтересованности медиатора в том или ином исходе. По нормам, установленным для медиаторов, если специалист

в какой-то момент чувствует, что не способен сохранять беспристрастность, он обязан отказаться от участия в переговорах.

Медиатор должен избегать такого поведения, которое давало бы повод почувствовать пристрастность по отношению к какой-либо стороне. Качество процесса медиации повышается, когда у сторон есть уверенность в беспристрастности медиатора.

Когда медиатор назначается судом или другим институтом, то такая организация должна приложить разумные усилия по обеспечению беспристрастности услуг медиатора.

Медиатор должен остерегаться пристрастности или предубеждения, основанных на личностных характеристиках сторон, их социальном происхождении или поведении на медиации.

Медиатор должен избегать проявления заинтересованности в конфликте как во время, так и после медиации. Без согласия всех сторон медиатор не должен впоследствии устанавливать профессиональные отношения с одной из сторон по касающемуся или не касающемуся делу при условии, если это может поднять законные вопросы целостности процесса медиации.

Медиация опирается на положение о том, что конфликт должен разрешаться самими конфликтующими. Именно они являются субъектами открытого противодействия, больше других осведомлены о причинах и предмете конфликта.

Этот метод имеет важные преимущества по сравнению с другими способами решения споров.

К числу *психологических преимуществ* относятся следующие: гуманность процедуры; возможность восстановления и сохранения партнерских и дружеских отношений; профилактика конфликтов в будущем; учет интересов, потребностей, желаний и мнений сторон; заинтересованность участников в формулировке и принятии решений; конфиденциальность и взаимная выгода

для сторон; повышение личностной компетенции субъектов в опыте конструктивного разрешения конфликтов.

Экономические преимущества данного способа связаны с экономией сторонами времени, личностных ресурсов и финансов, затрачиваемых на разрешение конфликта, практичностью и эффективностью.

Медиация является альтернативным методом судебной процедуре и имеет от нее ряд отличий:

а) вступление спорящих сторон в процесс медиации является добровольным, а медиатор – свободно выбранным (в этом отношении она сходна с арбитражем в форме третейского суда). В суде стороны не могут выбирать судью и вынуждены идти в суд по месту жительства;

б) если в задачу суда входит определить, кто из сторон прав и кто виноват (или разделить вину между ними), то медиация изначально нацелена на поиск согласия. С помощью посредника обсуждаются разные варианты решения конфликта и совместно выбирается из них тот, который они оба сочтут наилучшим. Медиация ориентирована, скорее, на то, что каждая из сторон понимает под справедливостью, чем прямо на юридические законы, правила и прецеденты;

в) если в суде разработка и принятие решения – это функция судьи, то в медиации этим занимаются сами стороны;

г) в суде спорящие обязаны подчиниться судебному решению, даже если одна или обе стороны этим решением недовольны. В ходе медиации же все решения принимаются только по обоюдному согласию сторон, и они добровольно берут на себя обязанность выполнять совместно принятые ими решения;

д) медиация проходит конфиденциально и каждая сторона в любой момент может отказаться от продолжения процесса, тогда как в суде стороны, напротив, не могут прекратить переговоры в любой момент, а конфи-

денциальность в принципе невозможна (поскольку в суде существует обязательный перечень документов, которые должны быть обнародованы);

е) так как суды перегружены, то рассмотрение дел тянется месяцами, а иногда и годами. Процесс медиации же относительно непродолжителен;

ж) медиация может обойтись дешевле, чем традиционные судебные процедуры;

з) в суде некоторые значимые вопросы могут не рассматриваться по этическим или правовым ограничениям (так как судебный процесс, как правило, публичный). В медиации стороны могут поднимать любые вопросы, имеющие отношение к конфликту [3].

Медиация применяется тогда, когда прямые переговоры не приносят успеха и/или невозможны (или стороны заведомо осознают, что для них важно с наилучшим результатом и как можно быстрее разрешить спор). В этом случае помощь в переговорах исходит от профессионального нейтрального лица, не вовлеченного в спор, не влияющего на содержание решений, не заинтересованного в содержании исхода спора. Такой человек называется *медиатором*.

Роль медиатора как беспристрастной третьей стороны заключается в содействии сторонам, добровольно участвующим в процедуре медиации, при выработке взаимоприемлемого и жизнеспособного решения. Это решение должно служить взаимному удовлетворению спорящих сторон.

Медиатор не принимает и не навязывает участникам процедуры никаких готовых решений. Он лишь ведет и направляет процесс взаимодействия сторон, создавая условия для лучшего понимания спорящими как самих себя, так и друг друга. Именно это и является одним из необходимых условий для выработки взаимоприемлемого, взаимовыгодного и в то же время реалистичного, то есть исполняемого, жизнеспособного решения, отвечающего интересам и потребностям сторон спора. И в этом состоит важное отличие медиации от иных форм посредничества, используемых при разрешении

споров. Нейтральность медиатора – ключевая особенность процедуры медиации. Он полностью вручает судьбу спора в руки самих спорщиков, не пытаясь как-либо влиять на исход процедуры и не предлагая готовых решений, даже если ему кажется, что они очевидны и выигрышны для всех. Работа медиатора состоит в том, чтобы создать условия, которые бы помогли спорщикам прояснить и осознать свои истинные интересы и оппонента.

Деятельность по проведению процедуры медиации осуществляется медиатором как на платной, так и бесплатной основе, а организаций, обеспечивающих проведение процедуры медиации, – на платной. Услуги медиатора и организации оплачиваются сторонами в равном размере, если они не договорились об ином. Однако они могут прописать другие условия оплаты в своем соглашении.

Организации и группы людей, которые в силу своего статуса относятся к официальным медиаторам, – это межгосударственные организации (ООН); государственные правовые институты (арбитражный суд, прокуратура); специализированные комиссии (например, по урегулированию забастовок); представители правоохранительных органов (участковый в бытовых конфликтах); руководители структур по отношению к подчиненным; общественные организации (профсоюзы), профессиональные медиаторы, конфликтологи, социальные психологи.

Неофициальные медиаторы, к которым можно обратиться за помощью в силу их образования или большого опыта, – это представители религиозных организаций, психологи, социальные педагоги, юристы.

В роли спонтанных медиаторов могут выступать и все свидетели конфликтов, друзья и родственники, неформальные лидеры и коллеги по работе. Но в этом случае нельзя говорить о профессиональной помощи.

Деятельность медиаторов может осуществляться на профессиональной и непрофессиональной основе [9].

Непрофессиональный медиатор – лицо, достигшее возраста восемнадцати лет, обладающее полной дееспособностью и не имеющее судимости. Медиатор не обязательно должен иметь специальное образование (педагога, психолога и т. п.), но обязательно должен пройти подготовку в качестве медиатора.

Профессиональный медиатор – лицо, достигшее возраста двадцати пяти лет, имеющее высшее профессиональное образование и прошедшее курс обучения по программе подготовки медиаторов (ППМ), утвержденной в порядке, установленном правительством Российской Федерации [4].

Основные этапы подготовки профессиональных медиаторов:

1) теоретическое обучение медиации, в том числе знание специфики восстановительной медиации и настоящих стандартов;

2) прохождение тренингового курса по усвоению основных навыков медиации;

3) самостоятельное проведение серии медиаций и последующую супервизию с более опытными медиаторами или в кругу других медиаторов, а также написание отчетов по проведенным медиациям.

Функциональные роли медиатора:

1. *Оценщик конфликтов.* В этой роли ему необходимо обдуманно и тщательно изучить все измерения спора с точек зрения обеих (или всех) спорящих сторон. Во многих случаях у него слишком мало или совсем нет информации об обстоятельствах спора, но могут быть целые дела или отчеты с рекомендациями или без них. Он должен собрать как можно больше данных и информации, которые можно получить следующими способами: из досье или газетных статей; в предварительных кокусах со спорщиками; в процессе предварительного проговаривания; во время дискуссий по процедурным вопросам.

2. *Активный слушатель.* Должен усвоить как содержательную, так и эмоциональную составляющую конфликта. Активное слушание обеспечивает

обратную связь говорящему, чтобы другая сторона услышала и поняла его. Обратная связь может быть «зеркальной», чтобы дать понять говорящему, что его услышали, или удостовериться, что другая сторона тоже услышала сказанное; может состоять в переформулировании утверждений говорящего, с целью удостовериться, что говорящий или другая сторона поняли, что было сказано. Принципы активного слушания:

- отделять эмоции от содержательных вопросов спора;
- замечать, раскрывать и доискиваться до истинных интересов сторон;
- отделять «не вопросы» (не связанные с реальными интересами сторон) от «вопросов» (связанных с интересами сторон) ;
- допускать выражение гнева, если оно конструктивно;
- позволять сторонам «быть услышанными» и точно понятыми друг другом;
- устанавливать, когда стороны чувствуют несправедливость или принуждение к соглашению;
- определять, когда сторонам нужно больше информации, консультаций или времени подумать.

3. *Беспристрастный организатор процесса.* В этой роли он реализует несколько функций, в том числе: помогает в установлении правил, которые лягут в основу процедурных соглашений; задает тон процесса; оказывает содействие сторонам в достижении процедурных соглашений; поддерживает корректные отношения между сторонами; удерживает стороны в рамках процесса; обеспечивает психологическую удовлетворенность каждой из сторон.

4. *Генератор альтернативных предложений.* Помогает спорщикам найти иные решения, которые могут послужить спасению репутации стороны.

5. *Расширитель ресурсов.* Снабжает участников спора информацией или помогает им разыскать необходимую информацию. Вся предоставляемая информация должна являть собой только действительные факты и не зависеть

от всякого рода побочной информации, уточнений, интерпретаций или каких-либо посторонних результатов.

6. *Испытатель реалистичности и выполнимости.* Защищает менее приемлемую позицию, испытывая аргументированность каждой позиции, отстаиваемой стороной в ходе спора.

7. *Помощник в выработке сторонами окончательной договоренности.* Должен удостовериться, что спорщики точно и ясно понимают все условия соглашения об урегулировании. Стороны, кроме того, должны быть полностью согласны с условиями соглашения и способны выполнять свою часть договоренности так, чтобы она оставалась прочной и не нарушалась, как только стороны попытаются его выполнить или вдруг поймут все его последствия.

8. *Обучающий процессу партнерских переговоров.* Учит стороны думать, действовать и вести переговоры с установкой на сотрудничество. Большинство участников переговоров нуждаются в обучении ведению переговоров с установкой на сотрудничество и нуждаются в помощи при выработке и поиске решений, которые бы удовлетворяли как их собственные интересы, так и другой стороны [5].

Медиация – это особая форма посредничества, при которой медиатор не вмешивается в сам спор и не предлагает спорщикам решений. В том, что он не берет ответственность за решения, к которым придут стороны, а только организует процесс, и заключается основное отличие медиации от таких методов, как суд или арбитраж, где решение принимается судьей или арбитром.

Главным ориентиром в процедуре медиации является ответ на вопрос о том, каким хотят видеть будущее стороны, вовлеченные в конфликт. Поэтому вырабатываются решения, ориентированные на будущее и удовлетворяющие потребностям обеих (всех) сторон [10].

В зависимости от вида конфликта могут использоваться различные формы медиации, среди которых следующие:

фасилитативная;

оценочная;
трансформативная;
директивная;
фандрайзинговая;
основанная на интересах, или интегративная;
отчаянная, безрассудная;
ориентированная на разрешение проблем;
ориентированная на достижение цели;
направленная на достижение соглашения;
родовая, исходная;
гуманистическая;
нарративная;
познавательная, систематическая;
экосистемная, ориентированная на семью;
регулятивная;
основанная на понимании.

Наиболее часто встречающимся являются следующие:

Медиация, ориентированная на решение проблем. Основной ее особенностью является сосредоточенность на интересах людей, а не на позициях. Позиция – это исход конфликта, который сторона заявляет как наиболее предпочтительный; интересы – цель, которая должна быть удовлетворена или достигнута. В рамках данного подхода медиатор вначале предлагает сторонам изложить свои позиции, а уже потом помогает им признать, что у них существуют общие интересы и потребности.

Трансформативная медиация. Позволяет участникам определить ход медиации, в то время как медиатор следует за ними, а не наоборот, когда участники следуют указаниям медиатора. В данном случае в центре внимания – общение сторон, предоставление им возможности по-новому взглянуть на происходящее и понять это сердцем, а не только разумом. Здесь ключевыми

компонентами являются слышание и слушание. Именно это помогает участникам конфликта пережить некую «трансформацию» и прийти к взаимопониманию, что, в свою очередь, способствует признанию ими потребностей друг друга и более чуткому отношению к ним.

Нарративная медиация. Основана на убеждении в том, что медиаторы и участники конфликта оказывают продолжительное влияние друг на друга в ходе диалога, т.е. сам процесс выглядит как процесс, в ходе которого участники излагают свой взгляд на происходящее.

Экосистемная или семейно ориентированная медиация. Хорошо подходит для урегулирования семейных конфликтов потому, что основной задачей в ходе разрешения подобных конфликтов является помощь семьям в преодолении грядущих перемен и сохранении нормальных отношений с детьми. Применима к межкультурным конфликтам и спорам между людьми разных поколений.

Медиация, основанная на понимании. Ее главная цель заключается в разрешении спора посредством понимания, так как более глубокое осознание сторонами собственных перспектив, приоритетов и интересов, как и перспектив, приоритетов и интересов всех других сторон, делает их способными совместными усилиями преодолеть возникший между ними конфликт. Здесь ключевое значение имеет ответственность сторон за те решения, которые они принимают. Это предполагает, что именно сами участники, а не профессионалы наиболее полно представляют себе суть спора и имеют наилучшие возможности найти решение [3].

Особенности медиации, характеризующие ее как метод разрешения конфликтов. В процессе медиации происходит поиск и выработка решений на основе сотрудничества самих сторон с опорой на основы права. В медиации на первый план выдвигается выявление истинных интересов спорящих, определяются коренные различия этих интересов и обозначается их возможное совпадение; создаются условия для нахождения такой формы

взаимоотношений, которая позволила бы конфронтацию превратить в сотрудничество сторон.

В отличие от судебного разбирательства, итогом которого становится вынесение решения, предполагающего прекращение конфликта, медиация преследует иную цель – исчерпать конфликт путем урегулирования за счет выявления его истинных причин и мотивов сторон. Результатом процедуры медиации является достижение удовлетворяющих стороны договоренностей по спорному вопросу.

Одним из основополагающих принципов медиации является конфиденциальность. Медиация требует от участников значительно большей вовлеченности, нежели судебный процесс. Сторонам вверяется право самостоятельно отстаивать свои интересы и при этом предлагается принять тот факт, что оппонент имеет равное право на свои собственные (порой противоположные) интересы и мнения. За результат, которого партнеры по конфликту добились сообща, несут ответственность только они сами.

Процедура медиации ограничена определенными сроками, конкретный срок определяют сами стороны, но он не должен превышать 60 дней. Однако, если имеется такая необходимость, закон допускает по согласованию сторон продлить срок, но не более чем до 180 дней.

Процедуру медиации можно организовать на территории: сторон; медиатора (организации медиаторов); нейтральной.

В ходе процедуры медиации вектор переговорного процесса направлен в будущее, так как обсуждается вопрос перспективы взаимодействия спорщиков, вырабатываются ориентированные на будущее решения, которые приемлемы для обеих сторон.

Основные преимущества медиации перед другими методами разрешения споров:

1) по принципу «выигрыш – выигрыш», с учетом реальных интересов спорщиков, на основе взаимовыгодного соглашения;

- 2) высокая исполняемость достигнутых соглашений;
- 3) возможность сохранения партнерских отношений между сторонами;
- 4) удовлетворенность обеих сторон самостоятельно достигнутым решением по спору;
- 5) обретение ими опыта самостоятельного выхода из конфликтных ситуаций;
- 6) конфиденциальность;
- 7) оперативность;
- 8) минимизация затрат;
- 9) добровольное исполнение (более чем в 80 % случаев) [10].

Медиация применима при следующих условиях:

1. Наличие определенной интенсивности конфликта. Если он незначителен, то стороны могут прийти к согласию. Эффективна только при умеренной выраженности конфликта, в котором может помочь посредник.
2. Необходимость продолжать отношения сторонам.
3. Наличие у сторон желания разрешить проблему, допустимость изменения точек зрения.
4. Желание сторон разрешить проблему как можно быстрее.
5. Заинтересованность сторон в контроле за принятым решением [6].

Соглашение о применении процедуры медиации имеет преимущественно предупредительный эффект, так как оно заключается тогда, когда спора еще нет, и нацелено на возможность разрешить его в случае возникновения с целью быстрого урегулирования, а также сохранения прав и интересов обеих сторон. Предложение о заключении соглашения отправляется одной стороной другой стороне, которой, в свою очередь, необходимо отправить ответ на поступившее предложение в течение 30 дней, в противном случае оно будет признано отклоненным [1].

Договор о медиации оформляется в письменной форме, подписывается сторонами. Существенные условия договора:

- 1) дата, время и место составления;
- 2) наименование сторон, ФИО, должности их представителей с указанием полномочий;
- 3) предмет спора (конфликта);
- 4) сведения о медиаторе(ах), который(ые) выбран сторонами;
- 5) условия, порядок и размер расходов, связанных с проведением медиации, а в случае осуществления медиации на профессиональной основе – выплата вознаграждения медиатору;
- 6) язык проведения;
- 7) обязательство сторон о конфиденциальности проведения медиации и на случай ее неисполнения;
- 8) основания и объем ответственности медиатора, участвующего в урегулировании спора (конфликта), за действия (бездействие), повлекшие убытки (ущерб) сторон;
- 9) реквизиты сторон (данные, удостоверяющие личность, место жительства, контактные телефоны);
- 10) срок проведения;
- 11) порядок проведения.

Заключение соглашения о проведении процедуры медиации является началом данной процедуры.

Последовательность проведения данной процедуры не закреплена официальными источниками, однако, изучив литературу и проанализировав судебную практику, можно выделить следующие стадии: подготовительная, основная и заключительная [8].

Подготовительная стадия начинается с момента получения утвердительного ответа от стороны, которой было направлено предложение о проведении медиации (соглашение о применении медиации), и включает в себя различные действия, направленные на координацию медиативного процесса.

Следует отметить, что заявка на разрешение проблемы/конфликта приходит от одной из сторон. И это одна из основных особенностей работы медиатора. Обычно приходит или обращается по телефону сторона, которая острее ощущает потребность в разрешении или защите. Позиционно она может выглядеть как «слабая» сторона.

В эту же стадию входит выбор и назначение медиатора. Данный процесс начинается с поиска кандидатуры, которая устроит обе стороны, переговоров с потенциальным медиатором, определения условий работы. Затем начинается сотрудничество.

Назначить медиатора помимо самих сторон спора может и организация, осуществляющая деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, определению кандидатуры медиатора или медиаторов.

Если сторонам спора сложно дается выбор медиатора, то они обращаются к провайдеру или, например, к администратору службы медиации при суде (если процедура происходит после обращения в суд) с просьбой назначить им его. После осуществления участниками спора вышеперечисленных действий подготовительная стадия завершается и начинается следующая стадия (основная) – медиационная сессия [7].

Во всех случаях медиации предшествует знакомство с ситуацией. Оно происходит сразу после обращения одной из сторон. Но технология вхождения зависит от типа конфликта. Основными инструментами медиатора для подготовки медиации являются консультации и консилиации.

Посредник связывается, как правило, по телефону со второй стороной и проводит конфликтологическую консультацию в виде интервью. Главная задача медиатора – определить, является ли ситуация пригодной для медиации, и подготовить стороны к переговорам. Как правило, вторая сторона, которая не обращалась за помощью, не готова сразу идти на переговоры. Она может вообще отказаться обсуждать саму проблему конфликта, возмущаться и быть очень агрессивной. Для медиатора это сигнал, что конфликт серьезный и имеет

значение для второй стороны. Поэтому задача посредника – выяснить у второй стороны, какие именно трудности и недовольствие вызывает первая сторона. Если это удастся сделать, то медиатор может обсудить, хотела бы вторая сторона избавиться от негативных эмоций и проблем, связанных с первой стороной.

Наибольшие трудности в подготовке к медиации представляют ситуации, когда конфликт затяжной и негативные эмоции слишком сильны. Медиатору может потребоваться длительная (иногда до полугода) индивидуальная работа с каждой из сторон, чтобы снять эмоциональное сопротивление и добиться доверия сторон к встрече за одним столом переговоров. Такое возможно в том случае, если хотя бы одна из сторон настойчиво стремится разрешить конфликт. Если же обе стороны не хотят видеть друг друга, но хотят разрешить спор, можно использовать консилиацию.

Консилиация – это способ ведения переговоров без непосредственной встречи сторон за одним столом, аналогично «челночной дипломатии» в международных переговорах или методу одного списка. Ее целесообразно применять в случае слишком сильной эмоциональной отягощенности конфликта, часто сопровождающейся нежеланием одной или обеих сторон встречаться лицом к лицу, но при наличии готовности попытаться разрешить проблему. Консилиация позволяет сторонам меньше опасаться потери своего лица или риска подвергнуться подавляющему влиянию второй стороны и стать жертвой ее манипуляций. Она уменьшает риск «взрыва» процесса вследствие эмоциональной напряженности ситуации. Иногда к консилиации стоит прибегнуть по каким-либо техническим и другим причинам, затрудняющим очное участие сторон. В некотором смысле, консилиация представляет собой меньший риск и для самого медиатора, так как работа сразу с двумя сторонами сложнее.

Нередко в процессе консилиации отношения между сторонами улучшаются настолько, что они оказываются готовы в конце концов

встретиться и завершить переговоры за одним столом. Консилиация обладает высокой эффективностью, хотя в некоторых отношениях меньшей, чем очная медиация как таковая. Спасая стороны от проявления негативных эмоций по поводу друг друга, она лишает их преимуществ непосредственного обмена мнениями, позитивного эмоционального взаимовлияния и взаимообучения. Консилиация в меньшей степени, чем медиация, способствует выработке взаимопонимания и умения более эффективно общаться в дальнейшем, что чрезвычайно важно в случае продолжающихся отношений. Кроме того, она требует гораздо больше времени. Но если стороны все же не сели за стол переговоров, то результатом работы по методу консилиации является «единый список» взаимных обещаний и действий, который каждая из сторон подписывает, когда они согласуют все вопросы, т.е. это будет соответствовать их интересам.

Основная стадия включает в себя такие этапы, как:

- 1) введение (речь медиатора);
- 2) презентация сторон (речи спорящих сторон);
- 3) выдвижение вариантов решения по урегулированию конфликта;
- 4) дискуссия. Оценка и отбор приемлемых для сторон решений по урегулированию конфликта.

Вступительное слово медиатора – начальный этап, который необходим для разъяснения участникам процедуры и её основных положений: функции и роли медиатора в предстоящих переговорах, этапы проведения медиации, неправомерные действия и потенциальные риски, возможность проведения индивидуальных встреч медиатора с каждой стороной.

Основная цель вступительного слова – подготовить стороны к переговорам, т.е. сделать процесс медиации ясным и предсказуемым для участников переговоров. Для этого необходимо решить следующие задачи:

- познакомиться и наладить конструктивный контакт со сторонами;

- уточнить готовность сторон решать свой конфликт и проинформировать об основных принципах и правилах поведения во время медиации;
- рассказать о том, что ожидает стороны в течение сессии медиации;
- сообщить об ответственности сторон в этом процессе и о своей роли в нем;
- определить регламент работы;
- создать атмосферу доверия к медиатору, чувство безопасности и равноправия сторон;
- ответить на вопросы сторон и обеспечить все их необходимые потребности на время ведения переговоров.

Если вступительное слово сделано правильно, то результатом будет атмосфера доверия к процессу и медиатору.

Вступительная часть продолжается достаточно долго, примерно 10–15 минут. Опыт показывает, что сокращение вступительной процедуры, как правило, приводит к резкому увеличению времени, а то и к срыву всего процесса медиации. Если стороны не готовы к медиации и отказываются подписать процедурное соглашение (потому что не доверяют медиатору или боятся «потерять свое лицо» в случае неуспеха и т.д.), то лучше ее вообще не начинать.

При каждой сессии или на повторной медиации с этими же сторонами вступительное слово обязательно повторяется. Не стоит думать, что стороны всё и так знают. Это инструмент управления процессом медиации. Поэтому медиатор напоминает сторонам процедуру, особенности медиации, их права и порядок работы. Здесь его искусство и компетентность позволят избежать монотонности и скучности текста. Нужно стремиться, чтобы вступительное слово было кратким, но ясным и задающим конструктивный тон переговоров. Далее следует *презентация*. На данном этапе стороны подробно излагают причины, желаемый результат и иную информацию, имеющую значимость для урегулирования медиатором конкретного конфликта.

Основные задачи медиатора на этом этапе:

- внимательно выслушивать стороны;
- не допускать нарушения процедуры, не давать сторонам перебивать и оскорблять друг друга;
- уточнять у сторон, правильно ли они поняли то, что было сказано; давать ясную обратную связь, выделять факты конфликтной ситуации, восприятие этих фактов сторонами (их интерпретацию);
- снижать уровень агрессивности оценок, даваемых сторонами друг другу;
- уточнять, что хотели бы стороны получить в результате переговоров.

Медиатор активно слушает и записывает то, что ему кажется наиболее важным. В процесс рассказа он может уточнять, если ему что-нибудь непонятно. По окончании речи первой стороны медиатор говорит о том, что он хотел бы уточнить, правильно ли он понял то, что рассказала сторона. Затем он пересказывает (эхо-повтор) услышанное, выделяя факты, их интерпретацию и чувства, которые возникли у стороны в результате восприятия поведения и действий «обидчика».

Наиболее типичными проблемами, встающими перед медиатором на этапе представления сторон, является необходимость удерживать агрессию сторон во время выступления другой и добиться того, чтобы они не перебивали друг друга.

Завершение указанного этапа сопровождается формированием проблемных вопросов, подлежащих рассмотрению.

На *этапе дискуссии* обсуждаются все предложенные сторонами варианты решения спора, компромиссы, определяются плюсы и минусы каждого варианта, все предложенные решения оцениваются медиатором, после чего происходит переход от основной стадии к заключительной. Именно эта стадия определяет результат медиации, поскольку стороны должны достигнуть

единого мнения по основным условиям и подписать медиативное соглашение. С этого момента процедура медиации окончена.

Прекращение медиации может наступить вследствие наличия ряда обстоятельств:

заключение сторонами медиативного соглашения;

истечение срока проведения процедуры медиации;

заключение соглашения сторон о прекращении процедуры медиации без достижения согласия по имеющимся разногласиям;

заявление в письменной форме одной, нескольких или всех сторон, направленное медиатору, об отказе от продолжения процедуры медиации;

заявление медиатора в письменной форме, направленное сторонам после консультаций с ними по поводу прекращения процедуры медиации ввиду нецелесообразности ее дальнейшего проведения.

Выход из медиации – это ее предпоследний этап. Основная цель этого этапа – создать понимание у сторон, что они будут делать в будущем, когда уйдут с медиации.

Главные задачи медиатора:

- 1) завершить процесс медиации (или медиационной сессии);
- 2) поблагодарить стороны за работу;
- 3) проверить удовлетворенность сторон результатом медиации (если соглашение достигнуто);
- 4) согласовать действия и систему связи и оповещения, если стороны должны будут продолжить медиацию в ближайшее время;
- 5) договориться о действиях сторон в перерыве между сессиями.

Обычно медиатор благодарит стороны за конструктивную успешную работу, выражает надежду, что и он оправдал доверие сторон и т. п. Задача этого этапа – получение медиатором обратной связи от сторон о результатах работы. Стороны оценивают удовлетворенность достигнутым соглашением и процедурой переговоров с участием медиатора, а также свое эмоциональное

состояние. Стало ли им легче после сеанса медиации, снизилось или, наоборот, возросло психологическое напряжение и т. д.

Самая последняя фаза процесса медиации – это отслеживание дальнейшего развития ситуации. В определенный срок (возможно спустя две-три недели) участники медиации встречаются и сообщают, как происходит реализация соглашения.

На этом этапе оценивается реальная результативность медиации (действительно ли стороны стараются исполнять достигнутое соглашение), возможность оказания дальнейшей помощи (провести еще одну медиацию, направить в юридическую или психологическую консультацию и т. п.).

Если необходимо и желательно, то назначается новый срок для медиации, чтоб определить вновь возникшие проблемы или выработать новое соглашение.

Сегодня медиация рассматривается не только как альтернативный государственному суду способ разрешения споров, но и как способ поведения в конфликте, как культура позитивной коммуникации. Медиативный подход является действенной формой профилактики конфликтности.

Контрольные вопросы и задания

1. Каково содержание понятия «медиация»? Как определяется понятие в российском законодательстве?
2. Какие принципы лежат в основе медиации?
3. Какова роль медиатора в процессе примирения?
4. Какие этапы медиации выделяют? Охарактеризуйте их.
5. Каковы функциональные роли медиатора? Охарактеризуйте их.
6. При каких условиях применима процедура медиации?
7. Какие задачи выполняет медиатор? Проранжируйте их по значимости.
8. Что такое консилиация? Приведите примеры.
9. Какова роль конфиденциальности в работе медиатора?

Список литературы к главе 1

1. Безуглая А.Г. Организация и порядок проведения процедуры медиации // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2021. – №12-2. – С. 79–83.
2. Литвинов А.В. Основной курс медиации. – М.: ГОУ «МАРТИТ», 2011. – 243 с.
3. Маврин О.В. Технологии урегулирования конфликтов (медиация как эффективный метод разрешения конфликтов). – Казань: Изд-во Казан. ун-та, 2014. – 96 с.
4. Медиация – ключ к миру: методические рекомендации по практическому применению медиации / сост. Кирьянова Л.В. – Сыктывкар: ГБУ РК «РЦСТ», 2017. – 72 с.
5. Медиация. Новый подход к разрешению конфликтов (дайджест). – Пермь: РЕСУРС, 2009. – 120 с.
6. Романова Н.М. Основы медиации. – Саратов: Наука, 2017. – 68 с.
7. Самсонов Н.В. О связи общего и особенного в гражданском процессуальном праве // Современное право. – 2018. – № 6. – С. 91–96.
8. Самсонов Н.В. Цели и задачи цивилистического процесса // Современное право. – 2017. – №11. – С. 68–75.
9. Федеральный закон от 27 июля 2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» (последняя редакция)]//Справочная правовая система «КонсультантПлюс».–Режимдоступа:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103038/?ysclid=19h493ikti857704391.
10. Шамликашвили Ц.А. Медиация – современный метод внесудебного разрешения споров. – М.: Изд-во ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2017. – 77 с.

Глава 2

ШКОЛЬНАЯ СЛУЖБА МЕДИАЦИИ

Метод школьной медиации – инновационный, применяется для разрешения споров и предотвращения конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса в качестве современного альтернативного способа разрешения споров.

В его основе лежит человекоцентристский подход. Он является производным от классической медиации, позволяет комплексно и эффективно работать со всеми субъектами, участвующими в воспитании ребенка.

В соответствии с п. 64 Плана первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы, утвержденного распоряжением Правительства РФ № 1916-р от 15 октября 2012 года, во всех образовательных организациях были созданы службы школьной медиации, обеспечивающие защиту прав и интересов детей, условия для формирования безопасного пространства, равных возможностей. Служба школьной медиации – эта служба, созданная в образовательной организации и состоящая из ее работников, учащихся и их родителей, прошедших необходимую подготовку и обучение основам метода школьной медиации и медиативного подхода.

Школьная медиация не ограничивается территорией образовательной организации. Важную роль в интеграции метода играет вовлечение семьи при условии, что родители (законные представители) обучены основам метода. Это позволит им не только хотеть, но и компетентно помогать детям в семье в сложных, потенциально конфликтных ситуациях. В частности, в трудные, критические периоды их жизни и становления.

В свою очередь, в образовательной организации конфликт будет разрешаться успешнее, если родители (законные представители) будут ориентировать ребенка на медиативный подход.

Таким образом, метод школьной медиации позволяет образовательной организации и семье воспринимать друг друга как партнеров, стремящихся к одной цели, и объединять их усилия для обеспечения безопасности и благополучия ребенка.

Функционирование служб школьной медиации позволит:

- сократить общее количество конфликтных ситуаций, в которые вовлекаются дети, а также их остроту;
- повысить эффективность ведения профилактической и коррекционной работы, направленной на снижение проявлений асоциального поведения обучающихся;
- сократить количество правонарушений, совершаемых несовершеннолетними, в том числе повторных;
- повысить квалификацию работников образовательной организации по защите прав и интересов детей;
- обеспечить открытость в деятельности образовательной организации в части защиты прав и интересов детей;
- создать условия для участия общественности в решении актуальных проблем и задач в части профилактики правонарушений несовершеннолетних;
- оптимизировать взаимодействие с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;
- оздоровить психологическую обстановку в образовательной организации.

Для организации школьной службы медиации необходимо решить следующие задачи:

- информировать работников образовательной организации, обучающихся и их родителей о службе школьной медиации;

— мотивировать работников образовательной организации, обучающихся и их родителей к участию в деятельности службы школьной медиации и применению метода «школьная медиация»;

— провести обсуждение деятельности службы школьной медиации среди работников образовательной организации, обучающихся и их родителей (законных представителей);

— организовать разработку согласований деятельности службы школьной медиации;

— научить сотрудников образовательной организации, обучающихся и их родителей (законных представителей) методу «школьная медиация»;

— установить сотрудничество с органами и учреждениями профилактики безнадзорности и правонарушений, опеки и попечительства, дополнительного образования.

Основная цель служб школьной медиации состоит в формировании благополучного, гуманного и безопасного пространства (среды) для полноценного развития и социализации детей и подростков, в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций, включая вступление их в конфликт с законом.

Достижение поставленной цели обеспечивается решением следующих задач:

- создание методом школьной медиации и путем восстановительного подхода системы защиты, помощи и обеспечения гарантий прав и интересов детей всех возрастов и групп, а также попавших в трудную жизненную ситуацию и находящихся в социально опасном положении, из неблагополучных семей, с девиантным (общественно опасным) поведением, совершивших общественно опасные деяния и освободившихся из мест лишения свободы;
- создание с использованием процедуры медиации и восстановительного подхода системы профилактической и коррекционной работы с детьми, попавшими в трудную жизненную ситуацию и находящимися в социально

опасном положении, а также из неблагополучных семей, с девиантным (общественно опасным) поведением, совершившими общественно опасные деяния и освободившимися из мест лишения свободы;

- внедрение новых форм, технологий и методов работы, в том числе обеспечение досудебного и судебного сопровождения несовершеннолетних, вступивших в конфликт с законом, а также отбывающих или отбывших наказание в местах лишения и ограничения свободы;

- интеграция метода школьной медиации в образовательный процесс и систему воспитания, создание служб школьной медиации в образовательных организациях для обеспечения возможности доступа к ней каждой семьи и каждого ребенка;

- повышение эффективности социальной, психологической и юридической помощи, оказываемой детям, в первую очередь относящимся к группам риска, существующими органами и организациями по работе с детьми; доведение стандартов их работы до уровня, отвечающего европейским стандартам, а также потребностям современного общества; оптимизация системы таких органов и организаций;

- повышение квалификации педагогических работников образовательных организаций по вопросам применения процедуры медиации в повседневной педагогической практике;

- обеспечение открытости в деятельности по защите прав и интересов детей, ее подконтрольности институтам гражданского общества; создание условий для привлечения общественности в решение стоящих в этой сфере проблем и задач;

- развитие международного сотрудничества в области применения медиации и восстановительного правосудия в образовательных организациях.

Деятельность служб школьной медиации направлена на формирование безопасного пространства (среды) не только для детей, но и взрослых, путем

содействия воспитанию у них культуры конструктивного поведения в различных конфликтных ситуациях.

Основной деятельностью служб школьной медиаций является следующее:

- разрешение разнообразных и разнонаправленных конфликтов, возникающих в образовательной организации, проведение просветительской работы среди коллег и родителей;
- предотвращение возникновения конфликтов, препятствование их эскалации;
- обеспечение формирования и обучения «групп равных» (это группы детей, которые объединены для обучения процедуре медиации и медиативному подходу с целью последующего применения этих знаний и умений для разрешения споров, предупреждения конфликтов среди сверстников, а также распространения полученных знаний, умений и опыта среди сверстников, младших и старших школьников);
- координация действий участников «групп равных» в их работе по распространению знаний о медиации и основ позитивного общения среди младших и средних школьников;
- обеспечение помощи при разрешении участниками «групп равных» конфликтов между сверстниками, а также участие в роли ко-медиатора при разрешении конфликтов между взрослыми и детьми;
- использование медиативного подхода в рамках работы по профилактике безнадзорности и беспризорности, наркомании, алкоголизма, табакокурения, правонарушений несовершеннолетних;
- использование медиативного подхода в рамках работы с детьми и семьями, находящимися в социально опасном положении;
- использование медиативного подхода в рамках работы по воспитанию культуры конструктивного поведения в конфликтной ситуации и созданию условий для выбора ненасильственных стратегий поведения в ситуациях напряжения и стресса;

- применение медиативного подхода, а также технологий позитивного общения в коррекционной работе с несовершеннолетними правонарушителями, в том числе в общении с работниками правоохранительных органов и представителями комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав;

- использование медиативного подхода как основы для сохранения коммуникации между поколениями и возможности передачи главных общечеловеческих духовно-нравственных ценностей.

Ключевыми индикаторами уровня сформированности благоприятной, гуманной и безопасной среды для развития и социализации личности являются:

- снижение деструктивного влияния неизбежно возникающих конфликтов между участниками образовательного процесса за счет обучения взрослых основам медиации, а детей медиативному подходу и технологиям позитивного общения в «группах равных»;

- снижение уровня агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений среди детей;

- сокращение количества правонарушений, совершаемых несовершеннолетними;

- формирование условий для предотвращения неблагоприятных траекторий развития ребенка;

- повышение уровня социальной и конфликтной компетентности всех участников образовательного процесса.

При этом с помощью медиации и восстановительного подхода будет создана новая, более эффективная система помощи семье и детям, защиты и обеспечения гарантий прав и интересов детей всех возрастов и групп, в том числе детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации или вступивших в конфликт с законом.

Для решения указанных выше задач необходимо реализовать следующие ключевые мероприятия:

1. Организация информационных просветительских мероприятий для участников образовательного процесса по вопросам школьной медиации.

1.1. Проведение ознакомительного семинара для всех педагогических работников образовательной организации.

1.2. Организация ознакомительного семинара по школьной медиации для руководителя образовательной организации, его заместителей, психолога, социального педагога и 3–4 преподавателей;

1.3. Организация информационного просветительского мероприятия для родителей и обучающихся образовательной организации, направленного на формирование мотивации к участию в работе службы школьной медиации.

На первом этапе создания службы школьной медиации формируется инициативная группа из работников этой организации, а также родителей обучающихся, готовых принимать активное участие в ее работе.

2. Обучение руководителя службы и ее будущих специалистов.

2.1. Обучение руководителя службы школьной медиации и ее будущих специалистов – школьных медиаторов по программе «Школьная медиация».

2.2. Проведение цикла семинаров-тренингов для родителей, проявивших интерес к работе создаваемой службы школьной медиации, с привлечением сотрудников образовательной организации, прошедших обучение по программе «Школьная медиация».

3. Разработка согласований по формированию службы школьной медиации в образовательной организации.

3.1. Рассмотрение вопроса о создании службы школьной медиации и ее дальнейшей деятельности органами государственно-общественного управления образовательной организации (советом школы, родительским комитетом, классным и общешкольным собранием, попечительским советом и другими).

3.2. Утверждение Положения о службе школьной медиации, одобренное органом государственно-общественного управления образовательной организации.

3.3. Решение общих организационных вопросов деятельности службы школьной медиации.

4. Организация взаимодействия службы школьной медиации со всеми структурными подразделениями образовательной организации, комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав, органами и организациями системы профилактики безнадзорности и правонарушений, опеки и попечительства, дополнительного образования.

5. Апробация практической работы службы школьной медиации по вопросам предупреждения и разрешения конфликтов, а также первичная оценка эффективности деятельности службы школьной медиации.

6. Обучение методу школьной медиации учеников и подготовка «групп равных».

6.1. Формирование «групп равных» из учащихся образовательной организации по двум возрастным группам: 5–8 классы и 9–11 классы.

6.2. Реализация программ обучения детей в «группах равных» [4].

Эффективное функционирование службы медиации возможно при создании определенных условий:

1. Стороны признают свое участие в конфликте или криминальной ситуации (но не обязательно признают свою неправоту) и стремятся ее разрешить.

2. Сторонам больше 10 лет.

3. Стороны не употребляют наркотические вещества и психически здоровы (поскольку в противном случае они не могут брать на себя ответственность за свои поступки).

4. Желательно, чтобы информация о ситуации не передавалась (и на время рассмотрения службой не будет передана) в другие структуры (педсовет, совет по профилактике, обсуждение на классном часе и т.п.).

5. Если в конфликте участвуют учителя или родители, на встрече возможно присутствие взрослого ведущего.

В современной российской практике сложилось два подхода к формированию состава службы школьной медиации (примирения):

- руководителем (куратором) службы примирения является педагог-психолог (или социальный педагог) школы, в ее состав входят учащиеся старших классов (3–8 человек). В отдельных случаях к работе в качестве медиаторов привлекаются учащиеся среднего звена;

- руководителем (куратором) службы является директор школы (или его заместитель). А в составе работают педагог-психолог и (или) социальный педагог школы, педагоги (классные руководители), учащиеся старших классов школы. При этом в структуре службы преобладает педагогический состав, количество учащихся (обычно – представители ученического самоуправления) – от 1 до 8 человек. Оба варианта состава службы примирения являются приемлемыми, модель организации службы школьной медиации выбирается в ходе обсуждения ключевых вопросов, как правило, на подготовительном этапе.

Деятельность службы школьной медиации может осуществляться по следующим направлениям:

- информационно-просветительское (организация тематических мероприятий, консультаций и тренингов, обучение технологии проведения примирительных встреч и т.д.);

- реализация программ восстановительной медиации (работа непосредственно с обращениями в службу примирения со стороны учащихся, педагогов). Проведение работ с участниками конфликта, определение основных этапов по разрешению ситуации, примирению сторон, оценка возможных вариантов разрешения ситуации;

- психолого-педагогическое (проведение диагностик, индивидуальных и групповых консультаций педагогом-психологом);

- профилактическое (изучение причин противоправного поведения учащихся). В этом случае служба примирения работает в единой системе с советом профилактики, социальным педагогом, психологом и другими

школьными специалистами, становится частью административной системы школы;

- воспитательное (школьная служба примирения выступает как компонент деятельности ученического самоуправления).

Правовые основы деятельности служб школьной медиации – это система установленных международным и действующим национальным законодательством норм, регулирующих организацию и деятельность служб школьной медиации. В соответствии со ст. 1 Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» разработан акт «в целях создания правовых условий для применения в Российской Федерации альтернативной процедуры урегулирования споров с участием в качестве посредника независимого лица – медиатора (процедуры медиации), содействия развитию партнерских деловых отношений и формированию этики делового оборота, гармонизации социальных отношений». Он определяет условия и принципы осуществления процедуры медиации, перечисляет требования к медиаторам, закрепляет порядок и сроки проведения процедуры медиации, правила заключения медиативного соглашения. В отдельных нормах разъясняются особенности деятельности медиатора на профессиональной основе, порядок организации и функционирования саморегулируемых организаций медиаторов, а также ответственность самих медиаторов и организаций, занимающихся проведением медиативных процедур, за вред, причиненный в ходе осуществления своих функций. Необходимо отметить, что проблема заключается в том, что названный закон не регулирует напрямую деятельность служб школьной медиации. Исходя из ч. 2 ст. 1 он регулирует отношения по применению медиативной процедуры к спорам, возникающим из гражданских правоотношений, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности, а также спорам, возникающим из трудовых и семейных правоотношений. То есть образовательные отношения не

включены законодателем в сферу действия закона. Хотя законодатель нигде прямо не запрещает применять этот закон в повседневной практике служб школьного примирения [5].

Еще одним важным документом, определяющим статус служб школьного примирения, является Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года [6]. В своих нормах он воспроизводит положения Конвенции о правах ребенка 1989 года, описанные выше. Особое значение для рассматриваемой темы имеет ст. 45 закона, определяющая несколько способов защиты прав обучающихся (в том числе несовершеннолетних), родителей и (или) иных законных представителей.

Первым способом выступает возможность обучающихся, родителей или иных законных представителей несовершеннолетних обучающихся на обращение самостоятельно или через своих представителей в органы управления образовательной организации по вопросам нарушения (ущемления) своих прав или прав своих детей (подопечных) работниками образовательной организации (п. 1 ч. 1 ст. 45).

Кроме того, названные лица могут обратиться непосредственно в комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, в том числе по вопросам наличия или отсутствия конфликта интересов педагогического работника. Порядок создания и функционирования такой согласительной комиссии определяется ч. 2–6 ст. 45 и соответствующим локальным актом образовательной организации.

Наконец, допускается использовать для защиты своих прав и законных интересов иные, не запрещенные законодательством Российской Федерации способы (п. 3 ч. 1 ст. 45).

Кроме того, ст. 28 ФЗ «Об образовании в РФ» относит к компетенции, правам, обязанностям и ответственности образовательной организации «содействие деятельности общественных объединений обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся,

осуществляемой в образовательной организации и не запрещенной законодательством». На основании ч. 6 ст. 31 «для осуществления образовательной деятельности организацией, осуществляющей обучение, в ее структуре создается специализированное структурное образовательное подразделение. Деятельность такого подразделения регулируется положением, разрабатываемым и утверждаемым организацией, осуществляющей обучение».

Следующим важным документом, регулирующим деятельность служб школьной медиации, можно назвать Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 года. В соответствии с ч. 3 ст. 9 данного закона одной из мер по защите прав ребенка при осуществлении деятельности в области его образования выступает возможность обучающихся (за исключением обучающихся по программам дошкольного и начального общего образования) самостоятельно или через своих выборных представителей обращаться в комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений [7].

Распоряжением Правительства РФ от 29 мая 2015 года утверждена Стратегия развития воспитания в РФ на период до 2025 года, одним из действенных механизмов реализации которой выступает развитие инструментов медиации для разрешения потенциальных конфликтов в детской среде и в рамках образовательного процесса, а также при осуществлении деятельности других организаций, работающих с детьми [3].

К числу международно-правовых актов, регулирующих деятельность служб школьной медиации, можно отнести в первую очередь Конвенцию о правах ребенка 1989 года. Признавая право на образование в числе непреложных прав ребенка, Конвенция вместе с тем предусматривает ряд оговорок, в соответствии с которыми это право может быть реализовано:

– во-первых, образование ребенка должно быть направлено на развитие личности, талантов, умственных и физических способностей в их самом

полном объеме, с привитием ребенку уважения к правам человека и основным свободам (ч. 2 ст. 29 п. а, б);

– во-вторых, в силу ч. 2 ст. 28 государства принимают все необходимые меры для обеспечения того, чтобы школьная дисциплина поддерживалась с помощью методов, отражающих уважение человеческого достоинства самого ребенка;

– в-третьих, ст. 12 обязывает государства обеспечить ребенку право свободно выражать свои взгляды по всем вопросам, затрагивающим ребенка, при этом в соответствии с возрастом и зрелостью ребенка его взглядам должно уделяться должное внимание. Одним из способов реализации данной цели выступает предоставление ребенку возможности быть заслушанным в ходе любого судебного или административного разбирательства, затрагивающего его, либо непосредственно, либо через представителя или соответствующий орган [2].

Конфликты, разрешаемые службой школьной медиации, могут возникать на разных уровнях:

– конфликты между учащимися (в программе разрешения конфликта работают совместно куратор и медиатор-ученик). Например, ученик из обеспеченной семьи издевается над одноклассником из малообеспеченной семьи; ученица выдала тайну своей подруги, ученицы этого же класса; ученик взял со стола своего одноклассника без разрешения сотовый телефон и др.;

– конфликты между детьми и родителями (в этом случае примирительную программу ведет куратор). Например, конфликты, возникающие на почве чрезмерного увлечения ребенка социальными сетями и интернетом в ущерб учебе; неодобрение родителями круга общения ребенка, выбора им будущей профессии, постоянных пропусков учебных занятий и низкой успеваемости, демонстративного нежелания посещать школу вообще или занятия по отдельным предметам;

– конфликты между учащимися и педагогами (в программе разрешения конфликта работают совместно куратор и медиатор-ученик). Например, конфликты, связанные с отвлечением обучающегося на «свои» дела во время учебного процесса, неподчинением законным требованиям учителя и т.п.;

– конфликты между родителями и педагогическим коллективом (в этом случае примирительную программу ведет куратор). Например, столкновение взглядов на введение единой школьной формы, участие/неучастие ребенка во внеурочной жизни класса (школы), случайное повреждение школьного имущества и т.д.

Приведенные примеры конфликтов возникают в образовательной среде, касаются только частных интересов лиц – участников конфликта, поэтому и разрешать их целесообразно силами службы школьной медиации. Однако возникший конфликт может выходить за рамки частных интересов, носить публичный характер (ситуации, когда конфликт затрагивает интересы неопределенного круга лиц, касается обеспечения безопасности жизни и здоровья граждан, безопасности государства, охраны окружающей среды и т.п.). В этом случае, как правило, речь идет о совершении несовершеннолетним:

- правонарушения:
- дисциплинарного проступка,
- административного правонарушения,
- общественно-опасного деяния,
- преступления.

В соответствии со ст. 43 Федерального закона № 273-ФЗ от 29.12.2012 года «Об образовании в РФ» [6] к *дисциплинарным проступкам* обучающихся относится неисполнение или нарушение устава организации, осуществляющей образовательную деятельность, правил внутреннего распорядка, правил проживания в общежитиях и интернатах и иных локальных нормативных актов по вопросам организации и осуществления образовательной деятельности

(например, опоздания на занятия, пропуски занятий без уважительных причин, хождение по классу во время урока, перебрасывание предметов во время занятий, нецензурная брань и т.д.). В случае совершения обучающимся дисциплинарных проступков служба школьной медиации, вне всякого сомнения, может заняться урегулированием данного конфликта.

Административное правонарушение – это противоправное, виновное действие (бездействие), за которое установлена административная ответственность Кодексом РФ об административных правонарушениях [1] или законами субъектов РФ об административных правонарушениях (ст. 2.1 КоАП РФ). Примерами административных правонарушений, в которых наиболее часто могут быть несовершеннолетние: побои (ст. 6.1.1 КоАП РФ), уничтожение или повреждение чужого имущества (ст. 7.17 КоАП РФ) и мелкое хищение, размер которого не превышает одной тысячи рублей (ст. 7.27 КоАП РФ). Административные правонарушения, совершенные несовершеннолетними как не достигшими, так и достигшего возраста, с которого наступает административная ответственность, рассматриваются районными (городскими) комиссиями по делам несовершеннолетних и защите их прав. При наличии Соглашения о сотрудничестве комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав может направить в службу школьной медиации данную ситуацию для примирения. В этом случае меры воздействия, принимаемые территориальной комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав, принимаются с учетом результатов проведенной программы примирения.

Общественно опасное деяние – это деяние, запрещенное Уголовным кодексом РФ, совершенное лицом, не достигшим возраста, с которого наступает уголовная ответственность. По общему правилу, уголовная ответственность наступает с 16 лет, однако в отношении некоторых преступлений уголовная ответственность наступает с 14 лет.

Совершенные несовершеннолетними общественно опасные деяния рассматриваются районными (городскими) комиссиями по делам

несовершеннолетних и защите их прав. Как и в случае с административными правонарушениями, при наличии Соглашения о сотрудничестве комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав может направить в службу школьной медиации ситуацию для примирения, по результатам которого принять меры воздействия в отношении правонарушителя с учетом результатов проведенной программы примирения.

Преступление – это виновно совершенное общественно опасное деяние, запрещенное Уголовным кодексом РФ под угрозой наказания. В отношении преступлений служба школьной медиации не может проводить примирительных процедур. В отдельных регионах России имеется опыт применения примирительных процедур по уголовным делам, но такие процедуры проводились специализированными организациями, осуществляющими деятельность по проведению процедуры медиации на профессиональной основе.

В указанных случаях, когда возникший конфликт выходит за рамки частных интересов и носит публичный характер, касается совершения несовершеннолетним административного правонарушения, преступления или общественно-опасного деяния до достижения возраста наступления уголовной ответственности, администрация образовательного учреждения должна направить материалы в органы внутренних дел (полицию) или комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав.

Существуют различные формы работы школьной медиации. Основные групповые формы работы школьного медиатора разработаны общественным центром «Судебно-правовая реформа». В частности, А. Ю. Коновалов [8] выделяет следующие формы проведения примирительных программ: школьная восстановительная конференция, «круги» сообщества, семейная конференция. Опишем содержание каждой из перечисленных форм групповой работы.

Школьные восстановительные конференции могут помочь при урегулировании затяжных конфликтов между классами, между учеником и

классом, классом и учителем. Например, поводом для проведения школьной восстановительной конференции может стать систематическое унижение или издевательства ученика (буллинг, травля). Иногда целесообразно школьную восстановительную конференцию проводить по случаям систематических школьных краж, драк и других видов антиобщественного поведения, особенно если в конфликт уже втянуто большинство учеников школы. Программа реализуется путем проведения дискуссии по поводу сложившейся ситуации и совместного нахождения способа ее разрешения. В конференции обычно принимают участие пострадавшие, их родители и друзья, обидчики, ответственные за причинение вреда и их сторонники. Сложность данной формы примирительной процедуры состоит в том, что в ходе проведения конференции могут сработать групповые процессы (социальная фасилитация, деиндивидуализация и др.), в результате которых цели проведения медиации не будут достигнуты. В частности, если правонарушителей несколько, то, как правило, они держатся «друг за друга», им важно «сохранить лицо» перед группой, даже если они признают неправоту своего поведения. Другие участники также не будут высказывать свое личное мнение, а лишь выразят групповые стереотипы, и никто не захочет идти на примирение, если от этого снизится его статус в глазах референтной группы.

Программа «Круги сообщества» также применяется к ситуациям, затрагивающим большое количество участников. В частности, это могут быть драки, унижения или издевательства, разбор ситуаций при угрозе исключения ученика из учебного заведения в связи с систематическим срывом занятий и другие. Также такая программа может быть проведена в отношении семей, находящихся в ситуации кризиса, дети в которых подвергаются риску социального сиротства, в которых между родителями и детьми отсутствует взаимопонимание. В зависимости от поставленных целей возможны различные варианты применения данной программы:

- круг принятия решения;

- круг поддержки;
- круг по налаживанию взаимопонимания и пр.

Со всеми участниками «круга» сообщества обязательно проводятся предварительные встречи, где рассказывается смысл и цели данной программы, ее правила, тема обсуждения. Участие в «круге» сообщества может быть только добровольным. Без предварительной подготовки участников к встрече, признания важности обсуждаемой проблемы всеми участниками и соблюдения принципа добровольности повышается риск того, что обсуждаемый конфликт вспыхнет во время проведения программы с новой силой. Достоинством такой программы является то, что участники снимают негативные эмоции, имеют возможность высказаться и быть услышанными: в «круге» все говорят по очереди, передавая символ слова (вызывающий положительные эмоции предмет, удобный для того, чтобы держать его в руках, и передающийся «по часовой стрелке» в круге).

Программа «Семейная конференция» проводится, когда в проблемную ситуацию включена семья ребенка и без восстановления взаимоотношений и взаимной поддержки в семье невозможно решить школьные проблемы. Это могут быть совершенные ребенком правонарушения, кражи внутри семьи, конфликтные внутрисемейные отношения, негативно сказывающиеся на нем. Семейные конференции проводятся в случае разлада в семье, когда нужно мобилизовать семейный ресурс для разрешения возникшей проблемной ситуации, связанной с обучающимся. В ходе реализации программы «Семейная конференция» основная задача ведущего – создать условия для совместного решения проблем ребенка самими родственниками. Например, если мать ребенка, злоупотребляя спиртными напитками, забывает об обязанностях родителя, обсуждается не ее личная ситуация, ее не пытаются «воспитывать», а обсуждается вопрос о том, что может семья сделать в этой ситуации для ребенка и что следует делать, чтобы ребенок не был изъят из семьи.

В качестве основных результатов работы школьных служб примирения могут быть следующие:

- снижение уровня конфликтности и случаев противоправного поведения учащихся;

- создание условий для привлечения лидеров из числа учащихся в деятельность по изменению ценностей и норм школьной среды с целью их позитивной самореализации;

- распространение конструктивных форм разрешения конфликтов, содействие профилактике правонарушений и социальной реабилитации участников конфликтных ситуаций на основе принципов восстановительного подхода.

Положительный эффект от деятельности службы школьной медиации (примирения) очевиден для всех субъектов образовательного процесса.

Для администрации образовательной организации положительными моментами могут быть:

- снижение количества жалоб в органы управления образованием;

- улучшение микроклимата в образовательном учреждении и создание более комфортной среды для учеников и педагогов.

Для педагогического состава положительными сторонами введения службы школьной медиации выступают:

- возможность конструктивного управления школьными конфликтами;

- приобретение новых знаний и навыков в сфере выстраивания межличностных отношений;

- освоение новых образовательных инструментов и методик для разрешения трудных конфликтных ситуаций.

Положительные стороны медиативного процесса для родителей (иных законных представителей) обучающихся:

- возможность лучше понять собственного ребенка и договориться с ним;

- возможность разрешить конфликт с учителем или родителями другого ученика;

- возможность освоения навыков медиативного подхода и самостоятельное их использование при возникновении новых конфликтных ситуаций.

Для обучающихся положительный эффект работы службы школьной медиации (примирения) кроется в возможности:

- научиться конструктивно разрешать возникающие конфликты;

- освоить профессию медиатора, получить уникальные навыки миротворческой деятельности.

Контрольные вопросы

1. Что такое школьная служба медиации? Назовите ее цель и задачи.

2. Какие подходы к формированию состава службы школьной медиации (примирения) можно выделить?

3. Этапы создания школьной службы медиации.

4. Перечислите и дайте характеристику направлениям деятельности школьной службы медиации.

5. Дайте характеристику нормативно-правовым основам деятельности школьной службы медиации.

6. Охарактеризуйте формы работы школьного медиатора.

Список литературы к главе 2

1. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001г. № 195-ФЗ (ред. от 04.11.2022) // КонсультантПлюс.

2. Конвенция о правах ребенка: одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 г. (вступила в силу для СССР 15.09.1990) // СПС КонсультантПлюс.

3. Распоряжение Правительства РФ «Об утверждении Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года» № 996-р от 29.05.2015 г. // КонсультантПлюс.

4. Рекомендации по организации служб школьной медиации в образовательных организациях (утв. Министерством образования и науки РФ от 18 ноября 2013 г. № ВК-54/07вн).

5. ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» № 193-ФЗ от 27.07.2010 г. (последняя редакция) // КонсультантПлюс.

6. ФЗ «Об образовании в РФ» № 273-ФЗ от 29.12.2012 г. (последняя редакция) // КонсультантПлюс.

7. ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» № 124-ФЗ от 24.07.1998 г. (последняя редакция) // КонсультантПлюс.

8. Коновалов А. Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. – М., 2012.

Глава 3

ТЕХНИКИ И ПРИЕМЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕДИАТОРА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ

Образовательный процесс представляет собой сложную систему, которая состоит не только из учебно-воспитательного процесса, но и самообразования участников. Внутри образовательного процесса можно выделить два компонента, каждый из которых также является процессом: обучение и воспитание. Они влияют на сознание, поведение, эмоции личности и ведут к ее развитию. В содержании воспитания преобладают нормы, правила, ценности, идеалы. Обучение влияет преимущественно на интеллект, воспитание – на поведение, потребностно-мотивационную сферу личности.

В процессе обучения и воспитания в школе каждый ребенок, взрослый хотя бы раз был вовлечен в конфликты (с другими учащимися, педагогами или родителями), становился в них обидчиком, жертвой или невольным свидетелем. Поскольку при административном и уголовном наказании не проводится работа с подлинными причинами конфликтов и с чувствами участников, конфликты нередко остаются, по сути, неразрешимыми. Поэтому актуальным становится вопрос о разрешении конфликтов на уровне школы.

Важно учитывать тот факт, что часто дети и взрослые не могут решить конфликты самостоятельно. В этом случае возникает необходимость в человеке, который будет выступать нейтральным посредником между конфликтующими сторонами. Такой человек называется *медиатором*.

Основная функция медиатора состоит в том, чтобы занять нейтральную позицию при встрече субъектов конфликта. Он никого не обвиняет, не защищает, равно поддерживает обе стороны и контролирует безопасность ситуации и соблюдение правил встречи.

Согласно Федеральному закону от 27 июня 2010 года N 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (про-

цедуре медиации)» под процедурой медиации понимается способ урегулирования споров при содействии медиатора (независимое лицо (лица), привлекаемое(ые) сторонами в качестве посредника(ов) в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора) на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.

Медиация альтернативна любому директивному способу разрешения споров, когда спорящие стороны лишены возможности влиять на его исход, а полномочия на принятие решений по спору делегированы третьему лицу.

Вместе с тем процедура медиации является не только эффективным инструментом разрешения споров и конфликтных ситуаций, но и их предупреждения и профилактики.

Медиативный подход – это деятельностный подход, основанный на принципах медиации, предполагающий владение навыками позитивного осознанного общения, создающими основу для предотвращения и (или) эффективного разрешения споров и конфликтов в повседневных условиях без проведения медиации как полноценной процедуры. Медиативный подход может использоваться любым человеком, прошедшим соответствующее обучение, в том числе для разрешения или предотвращения споров и разногласий, в которых он выступает одной из сторон.

Далее рассмотрим основные техники и приемы, которые использует медиатор в своей деятельности в условиях образовательной организации.

Правовой статус медиатора в конфликте определяется законом «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 года № 193-ФЗ.

Посредник так же, как и стороны, играет ключевую роль в примирительной процедуре. Именно от него зависит благополучное и скорое разрешение конфликта, поэтому цель медиатора – привести стороны к сог-

лашению, так как сам он не принимает решение за своих клиентов, а только помогает им совместно прийти к нему.

В соответствии с законом о медиации медиатором признается независимое физическое лицо, привлекаемое сторонами с целью урегулирования их конфликта (ст. 2). Закон оговаривает, что свою деятельность медиатор может осуществлять как на профессиональной, так и непрофессиональной основе. Основное различие в этом состоит в требованиях, которым должен соответствовать посредник.

Если лицо осуществляет медиативную деятельность на непрофессиональной основе, то оно должно достигать 18-летнего возраста, быть полностью дееспособным и не иметь судимости.

Если лицо осуществляет посреднические услуги на профессиональной основе, тогда к нему предъявляются дополнительные более серьезные требования:

- 1) быть не младше 25-летнего возраста;
- 2) иметь высшее профессиональное образование;
- 3) пройти курс обучения по программе подготовки медиаторов, утвержденной Правительством РФ;
- 4) быть членом саморегулируемой организации медиаторов.

Часть 5 ст. 15 ФЗ предусматривает, что медиаторами не вправе быть лица, замещающие государственные должности РФ, субъектов РФ, государственной гражданской и муниципальной службы, если иное не предусмотрено федеральными законами.

Независимо от того, на какой основе осуществляет посреднические услуги медиатор, он должен также соответствовать ряду профессиональных требований, благодаря которым его деятельность является максимально эффективной, в частности:

- 1) быть компетентным – хорошо осведомленным о процедуре медиации, тем более, если он осуществляет эту деятельность на профессиональной основе.

Это подразумевает его надлежащее обучение, непрерывное обновление знаний и практики медиации;

2) быть независимым – не состоять в личных или деловых отношениях с одной из конфликтующих сторон, а также не иметь финансового интереса по результатам урегулирования спора;

3) обладать психологической устойчивостью – задать тон сотрудничества и вежливости, а также завоевать доверие и уважение сторон. Для того чтобы процесс примирения увенчался положительным результатом, надо уметь находить выходы из различных тупиковых ситуаций, обладать необходимыми качествами для создания новых психологических установок у участников конфликта с тем, чтобы достичь конечной цели переговоров.

Принципиально важным для эффективного использования медиации является личность медиатора. Его задача — помочь конфликтующим сторонам организовать ситуацию сотрудничества в разрешении конфликта.

С учетом особенностей медиативного процесса урегулирования споров медиатор должен решить следующие задачи:

создать психологически комфортные условия для проведения переговоров;

организовать процедуру переговоров;

обучить стороны техникам общения, процедуре проведения переговоров;

реализовать функцию анализа;

расширить возможности сторон конфликта;

стимулировать стороны конфликта генерировать идеи;

обратить внимание сторон конфликта на реалистичность выдвигаемых идей и возможность их выполнения.

Для того чтобы составить психологическую характеристику медиатора, обратимся к анализу документов, описывающих его профессиональную деятельность: стандарты восстановительной медиации и профессиональный стандарт «Специалист в области медиации (медиатор)».

Функциональная карта вида профессиональной деятельности медиатора включает в себя следующие обобщенные функции: ведение процедуры медиации (без специализации), ведение процедуры медиации в специализированной сфере, супервизия в специализированной сфере медиации. Рассмотрим ведение процедуры медиации в специализированной сфере, так как в профессиональном стандарте указано, что сюда включены такие специализированные сферы, как семейная медиация в трудовой сфере, медиация в сфере образования. Описание функций ведущего восстановительной медиации и советуемых профессиональных навыков и профессионально важных качеств представлено в табл. 1.

Таблица 1

Функции ведущего восстановительной медиации

Функция	Подфункция	Навыки	Профессионально важные качества
Подготовка к процедуре медиации в специализированной сфере	Мотивирование сторон на участие в медиации по телефону	1. Коммуникативные 2. Управление эмоциями 3. Ведение диалога 4. Аналитические способности	Эмпатия, конкретность, спокойность, демократичность, настойчивость, активность, коммуникабельность
	Проведение индивидуальной встречи со сторонами	1. Коммуникативные 2. Управление эмоциями 3. Ведение диалога 4. Активное слушание	Открытость, дружелюбие, спокойствие, эмпатия, внимательность, настойчивость, нейтральность, беспристрастность, ответственность
Ведение процесса выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершение процедуры медиации	Установление контакта со сторонами процесса	1. Ведение диалога 2. Коммуникативные 3. Установление контакта 4. Самопрезентация	Эмпатия, внимательность, настойчивость, Конкретность, нейтральность, беспристрастность
	Организация процесса диалога	1. Ведение процедуры медиации 2. Ведение диалога 3. Коммуникативные навыки	Нейтральность, беспристрастность, организованность, эмпатия, внимательность, настойчивость,

			коммуникабельность, ответственность
	Поощрение восстановитель- ных действий	1. Активное слушание 2. Коммуникативные	Нейтральность, Беспристрастность Эмпатия, Внимательность

После анализа профессиональной деятельности медиаторов Я.Н. Корнеевой и Ю.Н. Рудаковой составлен перечень профессионально важных качеств ведущего восстановительной медиации: коммуникабельность, открытость, дружелюбие, эмпатия, ответственность, демократичность, независимость, активность, внимательность, организованность, уравнивание, конкретность.

Для того чтобы медиация прошла успешно, медиатор должен хорошо знать свое дело, понимать свои функции, полностью контролировать процесс. Для этого в работе медиатора применяются различные техники, которые и позволяют делать процесс медиации эффективным и успешным. Все техники медиации можно условно разделить по группам:

- *Коммуникативные техники.* Именно управление коммуникацией (общением между сторонами и медиатором) дает специалисту возможность управлять процессом, выслушивать стороны и общаться с ними. Для этого необходимо владеть риторикой, уметь приводить аргументы, владеть искусством переговоров, техникой постановки вопросов, снимать напряжение в ходе медиации и др.

- *Дискуссионные техники.* Эта разновидность техник помогает сделать спор между сторонами рациональным, не переходящим в перепалку, при этом им оставаться спокойными, без лишних негативных эмоций.

- *Техники для выявления ошибок.* Помогают медиатору выявлять и указывать сторонам на логические ошибки во время дискуссий и кокусов, исправлять их с помощью аргументов.

- *Профессиональные техники.* С их помощью медиатор может помочь сторонам найти необходимую информацию (например, дать совет прочесть тот или иной закон).

- *Психологические техники.* Медиатор оказывает психологическую поддержку всех позитивных действий каждой из сторон – фиксирует внимание на положительных моментах, воодушевляет на положительные результаты и т. д.

Коммуникативные техники. Конфликт всегда сопровождается негативными переживаниями и эмоциями. В результате чего нарушается коммуникация между противостоящими сторонами, что вызывает сложности для принятия рациональных и эффективных способов решения проблемных ситуаций. Поэтому так важно для медиатора организовать пространство для конструктивного диалога и наладить коммуникацию между сторонами посредством определенных коммуникативных техник. Именно группа коммуникативных техник составляет основной арсенал методов медиатора. Многие *коммуникативные техники* в восстановительную медиацию пришли из психологии. Наиболее часто используемые коммуникативные техники при проведении программ примирения:

Пассивное слушание – это внимательное выслушивание человека почти без внешней реакции на его слова. Применяется при сильном эмоциональном возбуждении собеседника. Она дает возможность участникам программы выговориться, а медиатору – показать им, что он их слышит и понимает.

Активное слушание – помогает понять, оценить и запомнить информацию, полученную от собеседника. Кроме того, использование активного слушания может побуждать участников программы примирения к ответам, направлять беседу в нужное русло и способствовать лучшему пониманию и верной интерпретации информации, полученной в ходе медиации.

В применении техник активного слушания могут быть ошибки. Примеры типичных ошибок и способы их преодоления представлены в прил. А.

Приемы активного слушания:

Эхо-техника – это повторение отдельных слов или словосочетаний медиатором, без каких бы то ни было изменений.

Уточнение – просьба ведущего восстановительной программы уточнить или разъяснить что-либо из сказанного участниками, недосказанность и неточность высказываний приводит к домысливанию. Данный прием позволяет сохранить понимание мыслей и чувств конфликтующих сторон, уточнить и прояснить все подробности.

Перефразирование – это переформулирование своими словами основной идеи сообщения с целью подтвердить либо уточнить свое понимание переданного сообщения, его содержательной части. В процессе рассказа и понимания ситуации у медиатора формируется некоторое предположение о том, что для участников конфликта является наиболее важным. (Как я понял, основной сложностью для вас является...; Больше всего вас волнует...; Самым важным для вас является...) Перефразирование помогает ведущему программы примирения получить обратную связь от участников диалога. В результате собеседники получают подтверждение, что они были правильно поняты, либо у них появляется возможность скорректировать свои высказывания.

Резюмирование – это прием, с помощью которого медиатор подводит итог значительной части рассказа собеседника (подведение итогов: фаза прошлого, настоящего и будущего) или разговора в целом. Основное правило формулировки резюме состоит в том, что оно должно быть предельно простым и понятным.

«Я-высказывание» – умение говорить о своих чувствах, состояниях, опасениях от первого лица. Медиатор предлагает сторонам обращаться друг к другу в форме *я-высказывания*, сообщать о своих чувствах и состоянии.

Отражение чувств – этот прием позволяет прояснить, уточнить либо опровергнуть восприятие эмоционального состояния участника программы на данный момент медиатором. (Мне кажется, вас это очень огорчает...)

Пауза молчания – возникает, когда задан важный вопрос, изменяющий отношение, затрагивающий ценности. Человеку в этот момент требуется время на размышление. Часто пауза – это признак того, что участник программы

задумался, размышляет, пытается понять свои чувства, переосмыслить произошедшее, то есть происходит процесс внутренних изменений. Молчание в работе медиатора – это приглашение участников конфликтной ситуации в пространство диалога. Не рекомендуется сразу задавать следующий вопрос, подсказывать готовое решение.

При проведении программ примирения медиатор использует разные типы вопросов, например:

Открытые вопросы требуют развернутого ответа или объяснения. Могут начинаться со слов: «Как...?», «Кто...?», «Каково ваше мнение?». При таком общении формируется непринужденная атмосфера, однако собеседник может испытывать затруднения при ответе. Особые сложности вызывает вопрос об испытанных эмоциях и чувствах.

Закрытые вопросы предполагают однозначный ответ: «да» или «нет», проясняют некоторые факты. Это сокращает время разговора, но может вызвать ощущение допроса у собеседника. Кроме того, вместо размышления и внутреннего изменения может возникнуть внешнее согласие со всем, о чем говорит медиатор (поскольку это проще).

Альтернативные вопросы – это нечто среднее между открытыми и закрытыми вопросами, предлагают несколько вариантов ответов. С одной стороны, дают возможность участнику программы примирения выразить согласие с каким-либо из предложенных вариантов, а с другой – оставляют вопрос «открытым». Например: «Вы почувствовали гнев? Обиду? Огорчение? Растерянность? Или что-то еще?»

Управление процессом коммуникации с помощью предложенных техник, профессионально заданные вопросы помогают медиатору организовать конструктивный диалог между участниками, побуждают стороны к анализу конфликтной ситуации, помогают отделить эмоции от поступков, шире взглянуть на возникшую проблему, выслушать и понять точку зрения конфликтующих сторон, объективно оценить свои возможности.

Необходимо отметить, что одни и те же психологические техники могут использоваться для разных целей и зависят от позиции человека (следователь, психолог, медиатор и т. д.). Мы выделяем то, что ближе к восстановительной коммуникации и представляем пример сопоставления задачи медиации и перечень возможных техник и приемов, используемых для ее решения (прил. Б).

Техники коммуникации нужны там, где понимание и коммуникация «застревают». Если диалог идет спокойно и конструктивно, применение техник организации коммуникации не обязательно (но такое вряд ли возможно в конфликте).

При описании процесса медиации принято различать следующие группы техник:

- 1) рефлексивного вмешательства – направлены на установление и поддержание контакта с участниками конфликта;
- 2) контекстуального вмешательства – направлены на формирование благоприятного климата переговоров;
- 3) независимого вмешательства – обеспечивают процесс принятия решений и анализа вариантов.

Во время первой встречи необходимо определить правила общения во время процесса медиации, которые затем следует неукоснительно соблюдать:

- отсутствие оскорблений, ругательств, угроз в адрес другой стороны;
- четкое изложение фактов с предоставлением подтверждающих документов;
- конфиденциальность – неразглашение информации, полученной в процессе медиации, в том числе в качестве свидетельских показаний в суде;
- полная добровольность участия в медиации: каждый из участников может выйти из процесса медиации в любой момент, если посчитает дальнейшее ее проведение бессмысленным;

- разделение расходов на медиацию между сторонами конфликта поровну^[4].

На стадии начала медиации медиатор знакомится с участниками. В процессе медиации он следит за тем, чтобы правила соблюдались участниками, создает доверительную атмосферу диалога, предлагает сторонам по очереди высказать свое мнение о ситуации.

На стадии прояснения конфликта выясняются внутренние позиции участников конфликта, ценности и позиции сторон.

На стадии разрешения конфликта обсуждаются варианты решения. На этом этапе можно использовать метод мозгового штурма и предлагать участникам высказывать любые варианты, даже самые неожиданные. Далее происходит оценка приемлемости каждого варианта для каждой из сторон, а также преимущества и недостатки вариантов. Медиатор помогает участникам выработать критерии оценки альтернатив решения конфликта.

В заключение процесса медиации выбирается наиболее приемлемый вариант и составляется соглашение. Текст соглашения должен быть четким, без двусмысленностей, в позитивных формулировках (вместо «не буду делать...» надо писать «буду делать»), так как это облегчает выполнение соглашения сторонами. Действия сторон должны быть определены максимально четко, с описанием содержания, времени, места выполнения.

Разрешение конфликтов возможно различными методами. Применение того или иного из них зависит от личного опыта и интуиции руководителя, а также глубины и драматичности сложившихся в коллективе отношений.

Кратко охарактеризуем эти методы:

1. *Внутриличностные* – воздействуют на отдельную личность и состоят в правильной организации собственного поведения, в умении высказывать свою точку зрения, не вызывая негативной защитной реакции со стороны оппонента.

2. *Структурные* – воздействуют на участников конфликтов, возникающих из-за неправильного распределения функций, прав, ответственности,

плохой организации труда, несправедливой системы стимулирования работников и т.п. К ним относят: разъяснение требований к результатам работы каждого конкретного работника и подразделения в целом; наличие ясно и однозначно сформулированных прав и обязанностей, правил выполнения работы; строгое соблюдение принципа единоначалия, при котором подчиненный знает, чьи распоряжения он должен выполнять.

Установление таких критериев эффективности работы, которые исключают столкновение интересов различных подразделений и работников. Например, если премировать работников службы техники безопасности за количество выявленных нарушений правил безопасности, то это приведет к дисфункциональному конфликту с производственными и эксплуатационными службами. Если же поощрять всех работников за устранение выявленных нарушений, то это снизит конфликтность и повысит безопасность.

3. *Межличностные* (приспособление, уступчивость, уклонение, противоборство, сотрудничество, компромисс, принуждение) – можно рассматривать в двух аспектах: внутреннем и внешнем. Внутренний аспект предполагает применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Внешний аспект отражает управленческую деятельность со стороны руководителя по отношению к конкретному конфликту.

В процессе управления межличностными конфликтами важно учитывать их причины, а также характер межличностных отношений конфликтантов до конфликта, их взаимные симпатии и антипатии.

4. *Переговоры* – представляют собой набор приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых для противоборствующих сторон решений. Переговоры возможны при условии взаимозависимости сторон конфликта, отсутствия существенных различий в полномочиях участников конфликта; участия в переговорах сторон, обладающих реальными полномочиями.

5. *Ответные агрессивные действия* – являются крайне нежелательными для преодоления конфликтных ситуаций. Однако бывают случаи, когда разрешение конфликта возможно только данными методами.

6. *Уход от конфликта* (уступка, бездействие, приспособление, сглаживание). Преимущество такого метода состоит в том, что решение принимается, как правило, оперативно. Этот метод применяется в случае: ненужности данного конфликта; банальности проблемы, лежащей в его основе; наличия более важных проблем, требующих решения; необходимости сглаживания разгоревшихся страстей; потребности выиграть время для сбора необходимой информации; когда время надвигающегося конфликта складывается неудачно.

7. *Подавление конфликта* (методы скрытых действий, быстрого решения, «разделяй и властвуй») – применяется, когда стечение обстоятельств делает невозможным открытый конфликт из-за боязни потери имиджа или невозможности вовлечения противоположной стороны в активное противодействие.

В настоящее время выработаны конкретные техники медиаторского процесса и рекомендации по их применению:

1. *Поочередное выслушивание на совместной встрече* – применяется для выяснения ситуации и выслушивания предложений во время острого конфликта, когда разъединение сторон невозможно.

2. *Компромиссная договоренность* – посредник стремится больше времени вести переговоры с участием обеих сторон, одновременно основное внимание уделяется принятию компромиссных решений.

3. *Челночная дипломатия* – медиатор разделяет конфликтующие стороны и постоянно курсирует между ними, согласуя различные аспекты соглашения. В результате обычно достигается компромисс.

4. *Давление на одного из оппонентов* – третья сторона большую часть времени посвящает работе с одним из участников, в беседах с которым приходится объяснять ошибочность его позиции, склоняет его на уступки.

5. *Директивное действие* – акцентирование на слабых моментах в позициях оппонентов, ошибочности их действий в отношении друг друга.

Вмешательство третьей стороны для разрешения конфликтов имеет разную эффективность. Согласно результатам исследований, вмешательство руководителей в конфликты между подчиненными в 67 % ситуаций имеет положительное влияние, в 25 % ситуаций оно не оказывает влияния на решение проблемы. У 8 % ситуаций было зафиксировано негативное влияние руководителей на итоги конфликта. Это означает, что существует ряд факторов, которые влияют на эффективность деятельности третьей стороны в конфликте. Рассмотрим эти факторы далее.

Основным фактором является *мотивированность обеих сторон* на совместную работу, готовность учесть мнение посредника, принять предлагаемое им решение, достичь конструктивного решения в конфликтной ситуации.

Эффективность медиаторства определяется *особенностями и характером деятельности третьей стороны*, среди которых выделяют:

- заинтересованность третьей стороны в урегулировании конфликта;
- наличие знаний и профессиональных качеств, обеспечивающих успешное проведение процесса урегулирования конфликта, а также способности убеждать;
- наличие достаточного опыта успешного урегулирования конфликтов в прошлом;
- знание ситуации, обстановки, особенностей конфликта.

Деятельность третьей стороны является результативной тогда, когда *разногласия участников связаны с принципиальными для них вопросами* и когда напряженность конфликта особенно высока (Т. Кохен, Д. Колб).

Степень напряженности конфликта. Данные по этому вопросу противоречивы. С одной стороны, обнаружено, что решение трудового конфликта с помощью медиатора успешно тогда, когда забастовка уже идет, а не тогда, когда возникла только ее угроза. С другой – установлено, что излишний накал страстей во время переговоров негативно влияет на успешность деятельности посредника (Т. И. Карневале, Р. Регнеттер).

Продолжительность конфликта. Эффективность деятельности третьей стороны в урегулировании затяжного конфликта ниже, чем это происходит в случае конфликта скоротечного.

Характер отношений сторон. Чем сложнее, напряженнее отношения оппонентов в конфликтной ситуации, тем менее эффективно посредничество.

Избранные тактики и техники урегулирования конфликтов *определяются ситуацией*, в которой оказывается третья сторона, а не особенностями медиатора.

Известно, что переговорный процесс, как и любой другой, имеет внутренний цикл развития, в ходе которого доверие участников к медиатору растет или падает. В то же время в такой степени меняется и их потребность в решении конфликта. Посреднику важно уметь улавливать критические моменты переговоров, во время которых принимаемые им действия будут максимально успешными.

Завершение конфликта, проходящее с участием третьей стороны, рассматривается как одна из форм управления конфликтами. Обращение к авторитетной третьей стороне, обладающей качествами нейтральности, беспристрастности, компетентности, не является каким-то новым изобретением. Человеческое взаимодействие имеет много политических, мифологических, фольклорных традиций участия любого третьего в решении тех или иных противоречий. Успешность действий всегда была разной. Третья сторона приводила оппонентов к согласию или, наоборот, не могла добиться благоприятного результата.

В процессе медиации могут использоваться методы бихевиоральной терапии, фасилитации, коучинга, многих психотерапевтических подходов. Рассмотрим некоторые из подходов.

В процессе *бихевиоральной терапии* медиатор выступает в роли учителя, который помогает участнику приобрести новые поведенческие навыки. При этом огромную роль играет мотивация человека. Пациент должен четко понимать смысл всех приемов и методов, используемых медиатором. Это дает возможность правильно выполнять все задания и стимулирует на дальнейшие занятия.

В процессе коррекции поведения субъекта медиатор использует различные методы, которые условно можно разделить на несколько больших групп:

- метод научения и усвоения позволяет научить человека правильному поведению в ходе наблюдения за образцом. В качестве такого образца могут выступать медиатор, его ассистенты, другие субъекты, если встреча является групповой. Также желаемому поведению можно учиться в ходе просмотра фильмов или чтения книг;
- метод отучивания построен на вызывании негативных эмоций или ощущений при проявлении отрицательного поведения;
- метод устранения позволяет сгладить или не допустить неадекватное поведение.

Фасилитация – это эффективная технология решения проблем групповой работы. Она представляет собой процесс, где специалист, приемлемый для всех членов группы, нейтральный и не имеющий права принимать решения (фасилитатор), помогает группе улучшить способы идентификации проблем и принятия решений за счет организации конструктивной совместной деятельности.

Цель фасилитации – разрешить конфликт внутри группы и помочь ей прийти к приемлемому для всех соглашению. Прежде чем начинать работать

над процессом, фасилитатор должен понять, какое именно поведение членов группы нуждается в улучшении, то есть поставить *диагноз* группового поведения. Для этого он наблюдает за групповым поведением, выясняет его природу и сопоставляет существующие в группе типы поведения с теми, которые, по его мнению, способны повысить групповую эффективность.

Имеет смысл сразу же заметить, что у фасилитации много общего с процедурой медиации. Более того, иногда фасилитатора называют медиатором и наоборот. Разница же заключается в следующем.

Медиация	Фасилитация
Медиатор может работать со сторонами как вместе, так и раздельно.	Фасилитатор работает в присутствии членов группы.
Задача медиатора – разрешить конфликт, который стороны затрудняются разрешить самостоятельно.	Фасилитатор работает не обязательно в конфликтной ситуации, его основная цель – улучшение процесса групповой работы.
Медиатор в большей степени контролирует процесс, чем члены групп	Фасилитатор всегда контролирует процесс вместе с членами группы

Медиационный коучинг (coaching – наставлять, воодушевлять, тренировать) – это индивидуальная беседа со стороной конфликта. Идеология коучинга более согласуется с идеологией медиации. Отличие между ними в том, что коучинг, как правило, проходит индивидуально в форме консультирования и потому идеально подходит к подготовительной стадии медиации, когда идут индивидуальные беседы с клиентами.

Коучинг основан на ряде положений, которые идеально соответствуют медиации:

- каждый человек обладает возможностью развиваться;
- человек может развиваться исключительно в тех случаях, когда он этого желает и готов к изменениям;
- то, как человек определяет для себя успех, оказывает решающее воздействие на его достижения;
- человек ограничивает свой потенциал рамками своих убеждений;

- человек обучается только в том случае, когда он вовлечен в процедуру;

- человек может обучаться только тогда, когда он мыслит и формулирует планы на будущее.

Медиатор может работать один и в паре (ко-медиация), например с разнополюми участниками конфликта, чтобы исключить эффект гендерной коалиции.

Примеры тренингов, которые может использовать в своей деятельности медиатор, представлены в прил. В.

Контрольные вопросы

1. Кто такой медиатор? Каковы функции медиатора?
2. Как называется процедура прогрессивного вмешательства в конфликт, в ходе которой его участники с помощью нейтрального посредника планомерно выявляют проблемы и пути их решения, ищут альтернативы и пытаются достичь приемлемого соглашения, которое соответствовало бы их интересам?
3. Назовите основные различия между медиацией и фасилитацией.
4. Медиатор в ходе проведения процедуры медиации после изложения фактов, имеющих отношение к делу, дает участникам процесса возможность самим уточнить эти факты. Какова основная цель этой стадии процедуры?
5. В каких случаях медиатор может использовать метод научения?
6. Перечислите и дайте характеристику коммуникативным медиативным техникам.
7. Назовите типичные ошибки при активном слушании.
8. На что направлены техники рефлексивного вмешательства?

Список литературы к главе 3

1. Аллаhverдова О.В., Карпенко А.Д. Медиация: пособие для посредников. – СПб., 2009. – 123 с.

2. Васягина Н.Н., Сычёва Н.Б. Особенности саморазрушающего поведения обучающихся // Педагогическое образование в России. – 2019. – № 1. – С. 93–99.

3. Дэна Д. Преодоление разногласий: как улучшить взаимоотношения на работе и дома. – СПб., 2010. – С. 35.

4. Конусова В.Т. Стадии медиации. – URL: http://www.rusnauka.com/10_NPE_2008/Pravo/29716

5. Корнеева Я.А., Рудакова Ю.Н. Особенности личности медиаторов при различной успешности проведения примирительной процедуры // Психология и Психотехника. – 2019. – № 3. – С. 68 – 80. DOI: 10.7256/2454-0722.2019.3.30555 URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=30555

6. Об утверждении Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года: Распоряжение Правительства РФ от 29.05.2015 № 996-р.

7. Профессиональный стандарт «Специалист в области медиации (медиатор)»: утв. Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15.12.2014 № 1041н. – URL: <https://base.garant.ru/70843342/>

8. Смолянинова О.Г., Коршунова В.В., Андронникова О.О. Формирование медиативной компетентности участников образовательного пространства (на примере Сибирского федерального университета) // Перспективы науки и образования. – 2020. – № 5 (47). – С. 413–428.

9. Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедура медиации)».

**Типовое положение о службе медиации
в образовательном учреждении**

1. Общие положения

1.1. Служба школьной медиации (служба примирения) – эта служба, созданная в образовательной организации и состоящая из ее работников (педагогического состава), учащихся старших классов (членов «группы равных») и, возможно, некоторых инициативных родителей. Деятельность школьной службы медиации направлена как на практическое урегулирование конфликтов, так и создание новой культуры взаимоотношений (и в рамках образовательной организации, и в будущей взрослой жизни школьников).

1.2. Ключевые фигуры службы школьной медиации (куратор, члены «группы равных») должны пройти необходимую подготовку и обучение основам метода школьной медиации.

1.3. Служба примирения действует на основании действующего законодательства, устава школы и настоящего Положения.

2. Цели и задачи службы примирения. Основная цель службы школьной медиации состоит в формировании благополучного, гуманного и безопасного пространства (среды) для полноценного развития и социализации детей и подростков, в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций, включая вступление их в конфликт с законом.

Достижение поставленной цели в рамках метода школьной медиации обеспечивается путем решения следующих основных задач:

а) создание системы защиты, помощи и обеспечения гарантий прав и интересов детей всех возрастов и групп (включая детей, попавших в трудную жизненную ситуацию и находящихся в социально опасном положении, а также из неблагополучных семей, с девиантным и делинквентным поведением);

б) формирование навыков конструктивного поведения в конфликте у всех участников педагогического процесса (особенно у детей и подростков) в целях повышения их социальной компетентности (образовательный аспект), а также для решения задач воспитательного характера (формирования у учащихся конфликтологической культуры, самостоятельности, ответственности, социальной нормативности);

в) повышение эффективности профилактической и коррекционной работы с детьми, попавшими в трудную жизненную ситуацию и находящимися в социально опасном положении;

г) содействие профилактике правонарушений и социальной реабилитации участников конфликтных и криминальных ситуаций на основе принципов восстановительного правосудия.

3. *Правовая основа.* Правовой основой создания и деятельности служб школьной медиации является:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации; Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Конвенция о правах ребенка;
- Конвенции о защите прав детей и сотрудничестве, заключенные в г. Гааге 1980, 1996, 2007 годов;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

4. *Принципы деятельности службы примирения.* Деятельность службы примирения основана на следующих принципах:

- добровольности, предполагающей как добровольное участие школьников в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе;

- конфиденциальности, предполагающей обязательство службы примирения не разглашать полученные в ходе программ сведения. Исключение составляет информация о возможном нанесении ущерба для жизни, здоровья и безопасности;

- нейтральности, запрещающей службе примирения принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что служба примирения не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение.

5. Функции школьной службы примирения:

- а) восстановительная – восстановление статуса пострадавшего и обидчика в обществе, отношений между ними и в школьном сообществе;

- б) образовательная – повышение коммуникативной компетентности учащихся и педагогов;

- в) воспитательная – стимулирование развития рефлексии, самостоятельности, принятия на себя ответственности, планирования будущего, осознания ценности отношений;

- г) профилактическая – предотвращение конфликтов.

6. Направления деятельности служб школьной медиации:

- а) проведение просветительской работы (в отношении медиации) среди учеников, их родителей и педагогического состава;

- б) разрешение разнообразных и разнонаправленных конфликтов, возникающих в образовательной организации;

- в) предотвращение возникновения конфликтов, препятствование их эскалации;

г) формирование коммуникативных умений у детей, подростков, педагогов и родителей (навыков конструктивного решения конфликтов, ненасильственных стратегий поведения);

д) профилактика социальных аномалий среди детей и подростков (безнадзорности и беспризорности, наркомании, алкоголизма, табакокурения, правонарушений несовершеннолетних);

е) профилактическая и коррекционная работа с детьми и семьями, находящимися в социально опасном положении.

Школьная медиация имеет границы применения или ограничения. Она не применяется:

в случаях, требующих дисциплинарного вмешательства;

при инцидентах, связанных с распространением и употреблением наркотиков, хранением и применением оружия, другим противоправным поведением, физическим насилием, сексуальными домогательствами или издевательствами (они предполагают вмешательство иного характера);

не все конфликты можно разрешить, используя этот метод (особенно трудны конфликты со сложными этическими составляющими);

дети не должны разрешать конфликты между взрослыми (педагогами, родителями и учителями, администрацией и педагогами и т.п.);

дети-медиаторы не должны участвовать в урегулировании конфликта среди своих одноклассников.

7. Порядок формирования службы примирения. Школьная служба примирения по своему характеру – волонтерское движение.

Она состоит из команды кураторов (взрослых медиаторов из числа педагогических работников) и учащихся-медиаторов 8–11 классов (членов «группы равных»), прошедших обучение проведению примирительных программ.

Руководителем службы может являться социальный педагог, психолог или иной педагогический работник школы, на которого приказом директора школы возлагаются обязанности по руководству службой примирения.

Команда взрослых медиаторов должна включать следующих специалистов: руководитель службы школьной медиации (назначается директором на добровольной основе, а в его обязанности входит планирование работы, координация деятельности педагогов и учащихся, написание отчетов); практикующий медиатор – специалист, проводящий медиации. При наличии определенных возможностей (объективного и субъективного плана) один работник может совмещать в себе две ролевые позиции.

Члены «группы равных» – это учащиеся, примерно 10 человек (двух возрастных групп – 5–9 классы и 10–11 классы). В эту группу входят учащиеся, которые объединены для обучения процедуре медиации и медиативному подходу с целью последующего применения этих знаний и умений при разрешении споров, предупреждении конфликтов среди сверстников, а также для распространения полученных знаний, умений и опыта среди сверстников, младших и старших школьников.

8. *Порядок работы службы примирения.* Взрослые медиаторы способствуют урегулированию конфликтов между взрослыми и участниками образовательного процесса (например, между педагогами, педагогами и родителями, педагогами и администрацией) и работают совместно с учащимся-медиатором в случае конфликта в системе «взрослый – ребенок» (между педагогами и учащимися, родителями и учащимися); учащиеся-медиаторы осуществляют решение конфликтов между детьми (в сложных случаях они могут попросить взрослого специалиста школьной службы медиации оказать им помощь в качестве ко-медиатора).

8.1. Служба примирения может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от педагогов, учащихся, администрации школы, членов службы примирения.

8.2. Служба примирения принимает решение о возможности или невозможности примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица школы.

8.3. Примирительная программа начинается в случае согласия конфликтующих сторон на участие в ней. Если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как правонарушение, то для проведения программы необходимо согласие родителей.

8.4. В случае если примирительная программа планируется на этапе дознания или следствия, то о её проведении ставится в известность администрация школы, а при необходимости производится согласование с соответствующими органами внутренних дел.

8.5. Переговоры с родителями и должностными лицами проводит руководитель службы примирения.

8.6. Сроки проведения и прекращения процедуры медиации определяются соглашением о проведении процедуры медиации; медиатор и стороны должны принимать все возможные меры для того, чтобы указанная процедура была прекращена в срок не более чем в течение шестидесяти дней.

В связи со сложностью разрешаемого спора, с необходимостью получения дополнительной информации или документов сроки могут быть увеличены по договоренности сторон и при согласии медиатора.

Срок проведения процедуры медиации не должен превышать сто восемьдесят дней, за исключением срока проведения процедуры медиации после передачи спора на рассмотрение суда или третейского суда, не превышающего шестидесяти дней.

Процедура медиации прекращается в связи со следующими обстоятельствами:

- заключение сторонами медиативного соглашения – со дня подписания такого соглашения;

- заключение соглашения сторон о прекращении процедуры медиации без достижения согласия по имеющимся разногласиям – со дня подписания такого соглашения;

- заявление медиатора в письменной форме, направленное сторонам после консультаций с ними, по поводу прекращения процедуры медиации ввиду нецелесообразности ее дальнейшего проведения – в день направления данного заявления;

- заявление в письменной форме одной, нескольких или всех сторон, направленное медиатору, об отказе от продолжения процедуры медиации – со дня получения медиатором данного заявления;

- истечение срока проведения процедуры медиации – со дня его истечения с учетом положения о школьной службе медиации.

В случае если в ходе примирительной программы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты фиксируются в примирительном договоре.

8.7. При необходимости служба примирения передаёт копию примирительного договора администрации школы.

8.8. Служба примирения осуществляет контроль над выполнением обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном договоре. (Но не несет ответственность за их выполнение) При возникновении проблем в выполнении обязательств, служба примирения помогает сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.

8.9. При необходимости служба примирения содействует в предоставлении участникам примирительной программы доступа к услугам по социальной реабилитации.

9. Организация деятельности службы примирения

9.1. Службе примирения, по согласованию с администрацией школы, предоставляется помещение для сборов и проведения примирительных программ, а также возможность использовать иные ресурсы школы, такие как

оборудование, оргтехника, канцелярские принадлежности, средства информации и другие.

9.2. Должностные лица школы оказывают службе примирения содействие в распространении информации о деятельности службы среди педагогов и школьников.

9.3. Служба примирения имеет право пользоваться услугами психолога, социального педагога и других специалистов школы, района.

9.4. Администрация школы содействует службе примирения в организации взаимодействия с социальными службами и другими организациями.

9.5. В случае если примирительная программа проводилась по факту, по которому возбуждено уголовное дело, администрация школы может ходатайствовать о приобщении к материалам дела примирительного договора, а также иных документов в качестве материалов, характеризующих личность обвиняемого, подтверждающих добровольное возмещение имущественного ущерба и иные действия, направленные на устранение вреда, причиненного потерпевшему.

10. *Заключительные положения*

10.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

10.2. Изменения в настоящее положение вносятся директором школы по предложению службы примирения или органов школьного самоуправления.

Пример примирительного договора

Примирительный договор №

Участники восстановительной программы (медиации, круга примирения, школьной конференции, семейной конференции) в лице:

куратора _____

медиаторов: _____

**провели личную встречу, на которой обсудили ситуацию,
состоящую в том, что**

и пришли к следующим выводам (договоренностям):

**Проверять выполнение условий договора и уведомлять ведущих
программы примирения об их успешном завершении будет**

куратор _____
(Ф.И.О. куратора)

**Чтобы в дальнейшем подобное не повторилось, мы договорились сделать
следующее:**

Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана администрации школы и другим заинтересованным в решении ситуации лицам (ТКДНиЗП, инспектору ГДН). При этом происходящее на встрече медиаторы никому сообщать не будут. Если это соглашение не сработает и у нас останутся проблемы, то мы согласны вернуться на повторную программу медиации.

Фамилии, имена и подписи участников:

Куратор _____
(Ф.И.О. куратора) (подпись)

Медиаторы _____
(Ф.И.О. медиатора) (подпись)

(Ф.И.О. медиатора) (подпись)

(Ф.И.О. медиатора) (подпись)

Участники конфликта: _____
(Ф.И.О. участника) (подпись)

(Ф.И.О. участника) (подпись)

« _____ » 20 ____ г.

Типичные ошибки применения техники активного слушания и способы их преодоления

1. **Типичная ошибка вербализации.** Безапелляционность: *«Как я вас правильно понял, вы считаете...».*

Почему это ошибка? Констатация правильности вместо проверки правильности понимания. Оговорка, которую говорящий часто не замечает.

Способ преодоления. Проверка понимания: *«Правильно ли я понял, что...».*

2. **Типичная ошибка вербализации.** Навязчивое повторение: *«Мне кажется, я не смогу сделать эту работу...»; «Ты сказал, что тебе кажется, что ты не сможешь сделать эту работу?».*

Почему это ошибка? Диалог становится односторонним, партнёр не ощущает вклада собеседника в развитие разговора. У него может возникнуть чувство, что его допрашивают, препарировать под микроскопом или дразнят.

Способ преодоления. Органичное повторение: *«Мне кажется, я не смогу сделать эту работу...»; «Не сможешь...? (Варианты: Эту работу? Сделать эту работу?)».*

3. **Типичная ошибка вербализации.** Ложная интерпретация: *«Я должен зайти к Иванову»; «Ты так зависишь от его мнения?»; «Лучше оставь меня в покое!».*

Почему это ошибка? Неточное предположение о намерениях, мыслях или чувствах другого человека может вызвать у него разочарование, досаду и даже боль.

Способ преодоления. Интерпретация в форме уточняющего вопроса или пробной гипотезы: *«Я должен зайти к Иванову»; «Может быть, тебе нужно убедиться в правильности этих данных, прежде чем принять решение?».*

4. **Типичная ошибка вербализации.** Слишком точная интерпретация: *«Я должен зайти к Иванову»; «Хочешь заручиться его согласием, прежде чем принимать решение?»; «С чего ты взял?!».*

Почему это ошибка? Точная интерпретация принуждает человека «встретиться с самим собой», даже если ему хочется уклониться от этой встречи.

Способ преодоления. Интерпретация в форме уточняющего вопроса или пробной гипотезы: *«Я должен зайти к шефу»; «Ты имеешь в виду, что согласие Иванова облегчило бы продвижение этой идеи?».*

Техники и приемы в деятельности медиатора

Задача	Возможные техники и приемы
<p>1. Создание и поддержание доверительного контакта (в том числе при первоначальном отказе человека от контакта)</p>	<p>Техника активного слушания, то есть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • контакт глаз; • слушать, не перебивая; • доброжелательное внимание к человеку (в том числе в позе и жестах, расположении в пространстве, интонации и пр.); • «нейтральный» (а не клеймящий) язык; • не торопить разговор
	<p>Техника пассивного слушания (слушать, не перебивая, дать человеку выговориться)</p>
	<p>Прояснение собственных целей (как медиатора, хранителя «круга» и т. д.)</p>
	<p>Техника «Отражение»</p>
<p>2. Понимание человека и помощь в осознании ситуации, в которой он находится</p>	<p>Приглашение поделиться своими представлениями</p>
	<p>Формулировка вопросов (открытых, закрытых, альтернативных)</p>
	<p>Выдерживание паузы для размышления собеседника</p>
	<p>Техника «Переформулирование»</p>
	<p>Техника «Резюмирование»</p>
	<p>Разделение при резюмировании и переформулировании событий, чувств и состояний, оценок и устремлений собеседника.</p>
	<p>Деконструкция (прояснение) высказываемых «общих» или «шаблонных» суждений собеседника («Что ты имеешь в виду, когда говоришь..?»)»</p>
<p>Фиксация значимой для собеседника проблемной ситуации и ее разных контекстов</p>	
<p>3. Обсуждение последствий произошедшего, отношения человека к ним</p>	<p>Доброжелательное и безоценочное спрашивание: к каким последствиям приведет (привели, еще могут привести) те или иные действия, устраивает ли это собеседника с точки зрения его ценностей и «стратегических ориентиров».</p>
	<p>Заявление собственной позиции медиатора без оценки позиции собеседника</p>

	Взгляд в будущее. «Давай представим, что будет, если ты...».
4. Помощь в нахождении и принятии решения, а также ответственность за последствия этого решения	Техника «Мозговой шторм».
5. Помощь в планировании работы по реализации принятого решения	Поиск исключительных моментов. «Были в твоей жизни моменты, когда тебе все-таки удавалось решать подобные сложности, что тебе помогало?»
	Уточнение договоренностей.
6. Поддержка диалога между несколькими участниками в качестве нейтрального посредника	Перевод резких выражений человека в <i>я-высказывание</i> .
	Объяснение человеку состояния и смысла слов его собеседника.
	Восстановление непосредственного контакта (просьба обращаться лично к человеку)

Конспекты тренингов для медиаторов

Тренинг 1. Медиация и Я

Цели:

- создание условий для рефлексии собственных мотивов, значимых для выполнения функций медиатора;
- создание условий для поддержания мотивации к освоению навыков медиации;
- создание условий для освоения технологии медиации;
- создание условий для рефлексии потенциальных трудностей в процессе медиации и возможностей их преодоления.

Оборудование: символ слова, компьютер, колонки для компьютера, мультимедийный проектор, экран, компьютерная презентация по теме «Текстильный мешочек», листы с описанием алгоритма медиации, листы с заданиями (заявка, инструкции сторонам), записи с мультипликационным фильмом «Две сказки. Яблоко», раздаточный материал («Памятка медиатора») для учащихся).

Ход занятия:

1. Приветствие ведущим группы. Объявление темы и цели занятия.
2. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и, передавая по кругу символ слова, продолжить предложение «Я мог бы стать медиатором, потому что...».
3. Работа с компьютерной презентацией. Представление теоретического материала и основных этапов медиации.
4. Группа делится на три подгруппы. Из «волшебного» мешочка участники вытягивают карточки: «Участник конфликта Маша», «Участник конфликта Оля» (по одной карточке), «Медиатор 1» и «Медиатор 2» (поровну по числу оставшихся участников). Нужно заготовить несколько вариантов раздаточного материала с использованием двух женских, двух мужских или

женского и мужского имени. «Медиаторам» раздаются листы с описанием алгоритма медиации. Организуется круглый стол, участники рассаживаются в соответствии со своими ролями (рассадку осуществляет ведущий). «Медиаторы» придумают имя для своих команд и получают «заявку». «Конфликтующие стороны» получают инструкции (прил. 1).

Разыгрывается процедура медиации, где медиаторами выступают подгруппы. Каждый участник произносит одну реплику, после чего передает «право голоса» следующему участнику (фиксируется передачей карандаша). Ведущий исполняет роль эксперта. Он не вмешивается в процесс, однако если медиаторы испытывают затруднения, может остановить игру, вместе с группой обсудить сложившуюся ситуацию и наметить пути выхода из нее. Итогом игры должно стать подписание мирного соглашения на бланке заявки.

По завершении разыгрывания организуется обсуждение: что получилось, что было трудно, какие навыки нуждаются в отработке?

5. Работа с видеокейсом. Просмотр мультфильма «Две сказки. Яблоко» с последующим обсуждением. Участникам предлагается ответить на вопросы:

– Кто в данной ситуации конфликтующие стороны? Кто является медиатором?

– Соблюдены ли этапы медиации?

– Насколько Медведем соблюдены принципы медиации?

– Удалось ли Медведю примирить конфликтующие стороны?

6. Завершение занятия. Участникам предлагается продолжить предложение, передавая символ слова: «Самым важным сегодня для меня было...»

7. Раздача печатной продукции («Памятка медиатора» для учащихся).

ИНСТРУКЦИЯ КОНФЛИКТУЮЩИМ СТОРОНАМ

Вы дружите много лет, с первого класса, сейчас учитесь в 8 А. Вчера вы крупно поссорились. Ссора зрела давно. Дело в том, что в последнее время Оля стала проводить много времени с девочкой Катей, с которой она учится в музыкальной школе. Маша обижалась, но терпела. А вчера выяснилось, что Оля рассказала Кате о неурядицах в Машинной семье (предстоящий развод родителей), о которых Маша рассказала только Оле как самой близкой подруге. Маша расценила это как предательство и высказала Оле много нелицеприятных слов. Сегодня Маша остыла и готова помириться с Олей. Она подала заявку на проведение медиации.

Инструкция для Маши. Ты считаешь поведение Оли предательством вашей дружбы. Ты готова помириться с Олей при условии, что она извинится и обещает больше никогда не сплетничать про тебя. Еще тебе хочется, чтобы Оля проводила с тобой больше времени, так, как это было до появления Кати.

Инструкция для Оли. Ты не видишь в своем поступке ничего плохого. Ты просто обсуждала с Катей, как можно помочь Маше в ее непростой ситуации, потому что видишь, что Маша переживает. Но в последнее время тебе кажется, что Маша слишком много от тебя требует, не оставляет тебе права выбирать, с кем общаться. Ты готова смириться, но при условии, что Маша перестанет считать тебя своей собственностью.

Тренинг 2. Медиация в мультипликации

Цели:

- создание условий для развития коммуникативных навыков, социальной компетентности участников группы как будущей команды медиаторов;
- создание условий для развития навыков сотрудничества, сплочения участников группы как будущей команды медиаторов.

Оборудование: компьютер, колонки для компьютера, мультимедийный проектор, экран, записи мультфильмов о медиации, ватман, пластилин, цветная бумага, краски гуашевые и акварельные, кисти, цветные и простые карандаши, фломастеры, писчая бумага, фотоаппарат, ноутбук с установленной на нем программой Movie Maker, бумажный скотч, ножницы, электрическая лампа, штатив для фотоаппарата, символ слова.

Ход занятия:

1. Приветствие ведущим группы. Объявление темы и цели занятия.

2. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом, продолжая предложение:

- Если медиатор – это животное, то какое?
- Если медиатор – это цвет, то какой?
- Если медиатор – это музыка, то какая?
- Если медиатор – это одежда, то какая?
- Если медиатор – это кулинарное блюдо, то какое?

3. Просмотр мультфильмов о медиации.

4. Создание участниками мультфильма, посвященного медиации как способу решения конфликтных ситуаций:

4.1. Обсуждение сюжета будущего мультфильма, главных героев, их действий, основной мысли мультфильма.

4.2. Создание раскадровки. Участники совместно с ведущим выстраивают логическую цепочку сюжета и зарисовывают ее.

4.3. Выбор материалов и техники для создания мультфильма (участники самостоятельно выбирают материалы и технику, ведущий направляет, советует, рассказывает о возможных вариантах). Техники, использующиеся в работе по созданию мультфильма, могут быть следующие: перекладка; рисованная, пластилиновая анимация. Материалами в данных случаях служат: пластилин, цветная бумага, простые и цветные карандаши, краски и т.д.

4.4. Изготовление декорации для будущего мультфильма.

4.5. Съемка мультфильма (осуществляется покадрово на фотоаппарат).

4.6. Монтаж мультфильма (выполняет педагог в компьютерной программе Movie Maker).

4.7. Озвучивание мультфильма (выполняется согласно сюжету).

5. Завершение занятия. Участникам предлагается продолжить предложение, передавая символ слова: «Сегодня я...»

Тренинг 3. Я-медиатор

Цели:

– создание условий для рефлексии собственных личностных ресурсов, значимых для выполнения функций медиатора;

– контроль достижений, создание условий для рефлексии участниками собственных успехов;

– завершение работы группы, создание условий для перехода от учебной ситуации к реальной.

Оборудование: компьютер, колонки для компьютера, мультимедийный проектор, экран, символ слова, ватман, газеты, журналы, фломастеры, клей, листы писчей бумаги, ручки, мультимедийный проектор, клубок шерстяных ниток.

Ход занятия:

1. Приветствие ведущим группы. Объявление темы и цели занятия.

2. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и, передавая символ слова, охарактеризовать себя, ответив на вопрос: «Быть медиатором – это...».

3. Проверка практической подготовленности группы. Ведущий задает вопросы (см. прил.), участники выражают свое согласие/несогласие тем, что встают с места (согласие)/остаются сидеть на месте (несогласие). В случае необходимости ответы обсуждаются.

4. Оформление стенда школьной службы медиации. Организуется свободное взаимодействие участников. Участникам предлагается подготовить «черновик» стенда в технике коллаж, а также составить план его оформления (сроки и ответственные).

5. Просмотр мультфильма, посвященного медиации как способу решения конфликтных ситуаций, снятого участниками занятий.

6. Завершение занятия. Упражнение «Связующая нить». Участникам предлагается по кругу, передавая нить из клубка, ответить на вопрос: «Чему здесь научился лично я?».

7. Вручение.

8. Заполнение анкет.

Приложение

Закрытые вопросы для проверки теоретической подготовленности участников группы:

- Медиатор не дает советов участникам конфликта.
- Медиатор не имеет права рассказывать другим людям о том, чем с ним поделились участники конфликта.
- Медиация может проводиться без предварительного согласия участников конфликта.
- Медиатору рассказывать участникам конфликта правила поведения в процессе медиации не обязательно.
- Для эффективной медиации больше подходят закрытые вопросы, чем открытые.
- Медиаторы должны до начала медиации договориться о разделении функций.
- В процессе медиации участники конфликта планируют пути выхода из сложившейся ситуации и реализуют какие-то шаги «здесь и теперь».
- Для проверки эффективности медиации медиаторы должны длительное время наблюдать за участниками конфликта в их обычной жизни.

- Медиация завершается письменным скреплением соглашения.
- Если медиация не привела к урегулированию конфликта, с разрешения сторон заявка передается куратору школьной службы медиации.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. МЕДИАЦИЯ КАК СПОСОБ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ	4
Глава 2. ШКОЛЬНАЯ СЛУЖБА МЕДИАЦИИ	34
Глава 3. ТЕХНИКИ И ПРИЕМЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕДИАТОРА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ.....	55
Приложение А. Типовое положение о службе медиации в образовательном учреждении.....	74
Приложение Б. Пример примирительного договора.....	82
Приложение В. Типичные ошибки при применении техники активного слушания и способы их преодоления.....	83
Приложение Г. Техники и приемы в деятельности медиатора.....	85
Приложение Д. Конспекты тренингов для медиаторов.....	87

Учебное издание

Басалаева Наталья Владимировна
Левшунова Жанна Амирановна
Шелкунова Татьяна Васильевна

**МЕДИАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ**

Учебное пособие

Редактор Т. И. Тайгина
Компьютерная верстка Н. В. Басалаевой

Подписано в печать 30.12.2022.

Печать плоская

Формат 60x84/16

Бумага офсетная

Усл. печ. л. 5,06

Заказ 180020

Тираж 100 экз.

Библиотечно-издательский комплекс
Сибирского федерального университета
660041, Красноярск, пр. Свободный, 82а
Тел. (391) 206-26-67; <http://bik.sfu-kras.ru>
E-mail: publishing_house@sfu-kras.ru

Отпечатано в МБУЕГИЦ
г. Енисейск, ул. Ленина, 101,
т. 8 (983) 154-66-77