**Служба школьной медиации в урегулировании конфликтных ситуаций.**

1. **Что такое медиация? История вопроса. Служба школьной медиации.**

**Медиатор** (посредник) – человек или группа людей, которые, являясь третьей нейтральной, независимой стороной, не заинтересованной в данном конфликте, помогают конфликтующим разрешить имеющий спор.

В Российской Федерации принят Федеральный закон от 27.07.2010 N 193 – ФЗ (ред. От 23.07.2013) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»

Экспериментальные программы медиации с использованием добровольцев – медиаторов начались в США в начале 1970 – х в нескольких крупных городах. Они оказались настолько успешными, что сотни других программ были проведены по всей стране в следующие 2 десятилетия, и в настоящее время практика медиации широко распространена в Соединенных Штатах.

Этим законом устанавливается внесудебная процедура урегулирования гражданско – правовых споров при участии нейтральных лиц (медиаторов) как альтернатива судебному или административному разбирательству. Определятся сфера применения – урегулирование гражданских, семейных и трудовых споров.

Помимо этой сферы применения медиации, существует совсем другое направление деятельности, которое заключается в создании школьных служб примирения, членами которых становятся сами ученики школы. Они обучаются навыку медиации и образуют самостоятельную форму школьного самоуправления. Благодаря этому в школах, где функционируют такие службы, повышается степень ответственности и коммуникативной компетентности среди обучающихся.

1. **Походы к разрешению конфликта.**

Социологи разработали три подхода к разрешению конфликта.

1. С позиции силы: это разрешение конфликта за счет перевеса в силе одной из сторон. Это не только грубая физическая сила, но и психологическое давление, финансовая сила, военная, административный ресурс. Медиатор должен понимать и должен восстанавливать баланс, сделать стороны равными. (В этом случае один выигрывает, другой проигрывает).
2. С позиции права – это разрешение конфликта на основе закона, нормативных актов, распоряжений, инструкции. (И в этом случае один участник конфликта выигрывает, а другой проигрывает). В медиации этот подход неприемлем.

В медиации участники конфликта называются «стороны» (не «жертва» и «обидчик»). Задача медиации – свести участников конфликта вместе, чтобы стороны договорились, их стимулировать, например: «Давайте посмотрим, что будет, если мы сейчас не договорились?»

1. С позиции интересов – это урегулирование конфликта на основе выявления интересов сторон и приведение сторон к взаимовыгодному соглашению.

**3. Принципы проведения процедуры медиации.**

**Принципы:**

добровольность;

независимость и беспристрастность (нейтральность);

равноправие и сотрудничество;

конфиденциальность.

**Принцип добровольности распространяется:**

в отношении сторон

в отношении медиатора

*Добровольность в отношении сторон:*

соглашение о проведении процедуры медиации;

продолжение процедуры медиации;

выбор варианта решения (медиативное соглашение);

исполнение соглашения об урегулировании спора.

Обращение к процедуре медиации возможно только при свободном волеизъявлении сторон спора. Добровольность может быть нарушена: в результате введения заблуждения (обман), угрозы, насилия и т.д.

Перед началом процедуры медиации медиатор обязательно должен выяснить, добровольно ли стороны пришли на переговоры.

В отношении медиатора принцип добровольности появляется в том, что медиатор вправе отказаться от участия в процедуре медиации или от её продолжения (например, медиатор в данных переговорах не может быть беспристрастным или медиатор не имеет надлежащей квалификации или проведения переговоров в данном случае является нецелесообразным). В соответствии с законом медиатор должен направить сторонам заявление в письменной форме по поводу прекращения процедуры медиации.

**Принцип независимости и беспристрастности.**

**Независимость:** медиатор не должен находиться в организованной, деловой, финансовой, родственной или иной зависимости со сторонами (объективные факторы).

**Беспристрастность:** медиатор должен сохранять равное отношение к каждой из сторон (субъективные факторы).

**Медиатор не должен:**

давать собственные оценки сложившиеся ситуации;

предлагать свои варианты решения сложившиеся ситуации;

уделять больше внимания и времени одной из сторон;

уговаривать одну сторону принять предложение другой;

показывать своим поведением и высказываниями непринятие позиции или взглядов одной из сторон;

использовать от своего имени оценки и суждения, которые одна сторона использует в отношении другой.

**Принцип равноправия и сотрудничества.**

Сотрудничество – стороны должны содействовать друг другу с целью поиска вариантов урегулирования спора.

Равноправие – стороны имеют равные возможности на совершение всех процедурных действий; ни одна из сторон не имеет преимуществ по отношению к другой стороне.

**Принцип конфиденциальности.**

Принцип конфиденциальности – вся информация, относящаяся к процедуре медиации, не подлежит разглашению.

*Конфиденциальность предполагает:*

неразглашение информации третьим лицам (внешние отношения);

неразглашение информации в рамках процедуры медиации (внутренние отношения).

*Информация, не подлежащая разглашению третьим лицам:*

факт обращения к медиатору (организацию, осуществляющую деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации);

сведения, которые использовались в ходе проведения процедуры медиации (с момента начала и до окончания примирительной процедуры);

сведения, переданные медиатору до начала процедуры медиации (в ходе предварительных бесед).

*Принцип конфиденциальности не распространяется на:*

общеизвестные факты (известные широкому кругу лиц или которые можно получить путем обращения к общедоступным источникам);

сведения, использованные в примирительной процедуре, но получение которых возможно независимо от процедуры медиации;

в случаях предусмотренных законом;

в случаях, предусмотренных соглашением сторон.

*Субъекты, обязанные соблюдать принцип конфиденциальности:*

стороны;

организации, осуществляющие деятельность по обеспечению процедуры медиации;

медиатор;

другие лица, присутствовавшие при проведении процедуры медиации.

1. **Основные примирительные методики в школе**

**Школьная медиация.** Это метод (технология) организации переговоров конфликтующих сторон независимым и беспристрастным посредником, в целях достижения сторонами взаимовыгодного, основанного на удовлетворении интересов каждого, соглашения.

Для школьной медиации часто рекомендуют проводить процедуру медиаторам в парах (ко-медиация), так как ситуация нередко требует обсуждений работы после проведенной одной медиативной сессии либо требует большой концентрации внимания и т.п.

Ко – медиаторы, как правило, подбираются разных полов, возрастов, в целях лучшей диагностики конфликта. До проведения процедуры медиаторам следует договорится о примерной стратегии, о способах взаимодействия между собой, о распределении ролей на данной встрече.

Показания к применению:

- все виды школьных конфликтов, если в них есть четко выраженные конфликтующие стороны и они не многочисленны.

Программы по возмещению вреда имуществу школы, третьим лицам, соученикам эффективно реализуются при помощи классических медиативных техник.

**Школьная восстановительная конференция**. Это процесс, который направлен на устранение негативных последствий, нанесенных отношениям в рамках взаимодействия разных слоев школьного сообщества. То есть в конфликтную ситуацию оказываются вовлечены разные группы участников школьной жизни.

Цель конференции состоит в том, чтобы все осознали, что общим отношениям и интересам причинен вред, поняли, в чем он заключается и каковы негативные последствия развития этой ситуации, смогли проявить эмоциональные реакции, а, главное, определить, что нужно сделать для исправления сложившейся ситуации и профилактики е повторения в будущем.

В конференции обычно принимают участие пострадавшие, их родители и друзья. Обидчики, ответственные за причинение вреда, и их сторонники. Для участия в конференции приглашаются ключевые сотрудники школы, которые могут оказаться и в числе пострадавших.

Всех приглашенных на конференцию спрашивают, как они лично были затронуты случившимся.

Задачи конференции:

а) делегирование ответственности за решение конфликта «здоровой» части школьного коллектива;

б) вовлечение «равнодушных» или «сомневающихся» учеников в процесс обсуждение общей проблемы с тем, чтобы они присоединились к достигнутым договоренностям;

в) обеспечение поддержки принятых учениками договоренностей со стороны уважаемых учителей, родителей, старшеклассников и пр.

Недостатки методики:

- много времени уходит на организацию и подготовку (в сравнении с классической процедурой медиации);

- сложнее согласовать удобное для всех время и место проведения конференции;

- в структурном (групповом) конфликте участники могут высказывать не своё мнение, а выражать групповые стереотипы. (Например, если он договорится, пойдет на уступки, значит он слабак);

- есть риск, что участники будут неискренними из – за давления группы.

При установлении такого реального риска можно вместо общей встречи провести сессию медиаций между разными участниками.

**Семейная восстановительная конференция.** Методика во многом аналогичная школьной конференции, но для участия привлекается «большая» семья, то есть не только родители, родные братья и сестры конфликтующих, но и родственники более удаленной степени родства – бабушка, дедушка, дяди и тёти, иногда крестные родители.

Показания к семейной конференции: вовлечение членов семьи в конфликт, который сказывается на ребенке, в том числе на его поведение в школе. Это может быть совершенное ребенком правонарушения как внутри семьи (украл деньги у родителей, например), угроза лишения родительских прав, жестокие или одиозные с религиозной, национальной и т.п. точки зрения способы воспитания.

Суть семейной конференции заключается в передаче семье ответственности за разработку плана по её выходу из проблемной ситуации.

Методика предполагает создание условий для выработки семьей плана урегулирование конфликтной ситуации, гарантий от её повторения в будущем. Составленный семьей план и его реализация обсуждается дальше с участием заинтересованных людей (педагогов, специалистов и пр.). Вероятность выполнения плана, составленного членами семьи для самих себя, значительно выше, чем если бы план за них составляли другие люди.

**Круги примирения.** Данная методика используется как программа, позволяющая коллективно обсудить какую – либо сложную школьную ситуацию, которая напрямую задевает лишь некоторых участников, но остальные считают себя косвенно вовлеченными или заинтересованными в урегулировании ситуации.

Круг всегда собирается по какой – то проблемной ситуации, которая требует отклика, и в круге принимают участие только те, кого так или иначе затронула проблема и кто готов прикладывать усилия для её решения.

Цели круга могут быть разными:

- урегулировать конфликтную ситуацию посредством общих договоренностей, общего решения;

- изменить ситуацию к лучшему, оказав поддержку отдельным участникам школьного коллектива.

Методика требует тщательной подготовки.

Создается инициативная группа (совет круга), в которую входят переговорщик (хранитель круга) и его помощники (волонтеры, часто из числа школьников, работающих в службе школьной медиации, которые прошли обучение и знакомы с практикой проведения таких программ).

Совет круга обсуждает конфликт, который предстоит разрешать, проводит предварительные встречи с его участниками и принимает решение: проводить ли круг, кого на него приглашать и какие вопросы выносить на обсуждение. Организация круга требует точной формулировки тем, вопросов.

В круге все говорят по очереди, передавая символ слова. Хранителя круга – открывает круг, объявляет тему для обсуждений. Пока идет разговор и по кругу, хранитель не может вмешиваться, прерывать, комментировать и пр. Его задачи как у медиатора только организаторские: управлять кругом и делать коммуникацию эффективной, следить за соблюдением правил круга, предотвращать и устранять «разрыв» круга эмоциями, агрессией и т.п. отдельных участников круга.

Результат круга примирения не в том, чтобы манипулировать детьми, заставлять их измениться. Круги стремятся раскрыть участникам проблемной ситуации их интересы, действительные побудительные мотивы их действий, осознать действия, приведшие к конфликту как непродуктивными и разработать шаги по изменению не людей, а ситуации.

**Важным качеством медиатора** является его способность внимательно слушать и слышать стороны спора, проявлять искренний доброжелательный интерес к другому человеку. Эффективное, то есть внимательное, сопереживание.

**Активное слушание** ориентировано на понимание смысла высказывания в целом, как на уровнях семантики и синтактики, так и, особенно, на его прагматическом уровне.

**Петля понимания (ПП).** Такое название отражает цель применения этого инструмента – полное, глубинное понимание: петля символизирует законченность процесса, замыкание его в момент совмещения сказанного, принятого, понятого. ПП состоит из последовательных действий – шагов. Прежде всего, медиатор должен сам попытается понять собеседника, затем – выразить ему это понимание, далее – запросить и получить подтверждение того, что человек чувствует себя понятым.

**К обобщению** необходимо прибегать в следующих случаях:

1. *при прогрессе, продвижении, которое уже достигнуто сторонами;*
2. *когда необходимо идентифицировать, сформулировать и вербализировать тревоги и опасения сторон;*
3. *это очень эффективное средство при обсуждении и формировании повестки дня или списка тем для обсуждения;*
4. *при необходимости обратить внимание (указать)на общие интересы или области возможных договоренностей. При необходимости структурировать полученную информацию;*
5. *при подведении итога по одному вопросу и переходе к обсуждению другого;*
6. *при обзоре тем и вопросов, по которым у сторон сохраняются разногласия, чтобы понять, над чем нужно работать.*

**Техника задавания вопросов.**

Вопросы могут быть открытого и закрытого типа. Вопросы, создающие условия для получения многообразных, полных, развернутых ответов, - это открытые вопросы. Их необходимо использовать для того, чтобы получить более широкий взгляд на ситуацию, проблему, позволить говорящему направить дискуссию и расставить акценты на том, что ему представляется наиболее важным и значимым. Задав вопрос открытого типа, медиатор создает возможность для применения техники активного слушания.

**Рефрейминг.** Медиатор оказывает содействие сторонам в прояснении их собственных интересов, потребностей, эмоций, переживаний, возможностей, а также в принятии другой стороны, её точки зрения (даже если участник спора и не согласен со своим оппонентом), её мотивов, эмоций, чувств, ограничений и возможностей.

*В результате происходят отделение человека от собственного конфликта и трансформация, или реструктуризация («рефрейминг») спорного вопроса.*

**Метафора айсберга**. Для разъяснения принципов этой работы можно использовать *метафору айсберга,* у которого помимо видимой части есть и другая, скрытая от наблюдателя подводная часть. Видимой части соответствуют позиции сторон в споре, которые они предъявляют. Работая лишь с содержанием, то есть верхушкой айсберга, невозможно понять глубинные мотивы конфликта, являющиеся его своеобразным «топливом». «Топливо» же это состоит из неудовлетворенных потребностей и нереализованных интересов, индикаторами которых являются испытываемые человеком чувства и эмоции. *Эмпатия, сопереживание, принятие создают обстановку доверия, в которой человек может открыто говорить о своих переживаниях.*

*(Упражнение: 2 сестры и апельсин. 2 участникам дается задание за дверью: каждой нужен апельсин, 1 для витаминов – сделать сок, 2 – для торта. Участники занятия задают вопросы и помогают решить конфликт.)*

1. **Переговоры в урегулировании конфликта.**

*Переговоры* – это процесс коммуникации с целью взаимной выработки, обмена и выполнения определенных обещаний, которые приводят к соглашению.

***Интегративные переговоры (принципиальные):*** решение проблем на основе их качественных свойств, т.е. исходя из сути дела.

*Принципиальные переговоры (Гарвардский метод) (основные правила):*

*люди:* отделяйте людей от проблемы;

*интересы:* концентрируйтесь на интересах, а не на позициях;

*варианты:* найдите варианты, которые служат взаимной выгоде;

*критерии:* используйте объективные критерии.

**Методы ведения переговоров.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Мягкий стиль** | **Жесткий стиль** | **Принципиальный метод** |
| Участники - друзья | Участники - соперники | Участники, решающие проблемы вместе |
| Цель - компромисс | Цель - победа | Цель – взаимовыгодный результат |
| Необходимо быть мягким по отношению к людям и к проблеме | Необходимо быть жестким по отношению к людям и проблеме | **Отделяйте людей от проблемы.** Необходимо быть мягким по отношению к людям, но жестким по отношению к проблеме. |
| Доверяйте окружающим | Не доверяйте окружающим | Продолжайте переговоры независимо от доверия |
| Легко меняйте свою позицию | Жестко отстаивайте свою позицию | **Концентрируйтесь на интересах, а не на позициях** |
| Предлагайте | Угрожайте | Анализируйте интересы |
| Не скрывайте свою подспудную мысль | Скрывайте свою подспудную мысль | Избегайте возникновения подспудной мысли |
| Ищите единственный вариант, устраивающий другую сторону | Ищите единственный вариант, устраивающий вас | **Изобретайте взаимовыгодные варианты.** Рассматривайте различные варианты решения, выбор сделайте позже |
| Поддавайтесь давлению | Оказывайте давление | Уступайте доводам, а не давлению |
| Стремитесь к компромиссу | Настаивайте на своем | **Настраивайте на использовании объективных критериев** |
| Пытайтесь избежать столкновения характеров | Стремитесь победить в столкновении характеров | Попытайтесь получить результат независимо от личных качеств |

***Переговорный процесс включает в себя следующие содержательные понятия:***

потребности;

интересы;

позиции;

проблема;

предложения.

**Потребности.**

Причиной конфликта является невозможность удовлетворить свои потребности.

**Интерес:** (Зачем? Почему?):

актуализированные потребности;

индивидуализированные способы выражения потребностей;

мотивы поведения.

Для выявления интереса в переговорах необходимо ответить на вопросы – *зачем, почему лицо принимает участие в переговорах?*

*Важно!* Интересы не могут быть предметом переговоров, но предмет переговоров отражает интересы.

**Позиция.** Точка зрения, принцип, с помощью которого защищаются интересы. В переговорах необходимо «уйти» от позиции сторон, т.к. позиции не всегда отражают интересы.

**Проблема.** Это вопрос, который выдвинут для обсуждения в процессе переговоров и решение которого позволит удовлетворить интерес.

Для выявления проблемы необходимо ответить на вопрос – *что обсуждать?*

В ходе переговоров проблема может быть разбита на ряд конкретных вопросов, то есть пункты повестки дня.

**Повестка дня должна быть:**

безоценочной;

приниматься другой стороной;

не содержать готовых решений;

сответствовать интересам.

**Продолжения:**

высказывания сторон, которые содержат информацию о том, каким образом интересы могут быть удовлетворены и проблема решена;

способы решения сложившейся ситуации.

Для выработки предложений в процессе переговоров необходимо ответить на вопрос – *как решить сложившиеся проблемы?*

**Продолжения могут (должны) быть:**

финальное предложение;

предложение отступления;

последующие предложения;

начальное предложение.

Финальное предложение – предел максимальных уступок.

Предложение отступления – предупреждение участника о приближении к пределу возможных уступок.

Начальное предложение – наиболее выгодное для стороны предложение.

**Соглашение:**

должны быть удовлетворены все интересы;

проверка на реалистичность;

последствия невыполнения соглашения (санкции).

Литература:

1. Предотвращение насилия в образовательных учреждениях (Методическое пособие для педагогических работников) Москва, 2015;
2. Методические рекомендации по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательных организациях. Москва, 2015;
3. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. /под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр ≪Судебно-правовая реформа≫, 2012;
4. Школьные службы примирения. Методы, исследования, процедуры. Сборник материалов. Составитель и ответственный редактор Н.Л. Хананашвили. М: Фонд «Новая Евразия», 2012;
5. Рекомендации по организации служб школьной медиации в образовательных организациях (утв. Министерством образования и науки РФ от 18 ноября 2013 г. № ВК-54/07вн);
6. Приказ Министерства образования Московской области от 18.09.2019г. № 2511 "О создании служб медиации в образовательных организациях»;
7. http://www.671601.ru/index.php/proekt-mediatsiya-v-dejstvii/o-proekte/73-projectinfo
8. http://irkmediator.ru/projects/proekt-put-k-soglasiyu-mediaciya-kak-innovacionnyy-institut-grazhdanskogo-obshchestva.