

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 имеющийся 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.

В настоящее время в России применение медиации в арбитражных и гражданских судах регламентируется Федеральным законом № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», вступившим в силу с 1 января 2011 года.

Этим законом устанавливается внесудебная процедура урегулирования гражданско-правовых споров при участии нейтральных лиц (медиаторов) как альтернатива судебному или административному разбирательству. Определяется 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.

2. Подходы 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 не может этим пользоваться, необходимо уйти от этого подхода. 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, инструкций. (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 договоримся?»

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

3. 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 договориться 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 ее 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 обсуждения 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 свое мнение, а выражать групповые стереотипы (Например, если он договорится, пойдет на уступки, значит он слаб);

- 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 аналогична 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 - бабушки, дедушки, дяди и тети, иногда крестные родители.

Показания к семейной конференции: вовлечение членов семьи в конфликт, который сказывается на ребенке, в том числе на его поведении 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 ее выходу из проблемной ситуации.

Методика предполагает создание условий для выработки семьей плана урегулирования конфликтной ситуации, гарантий от ее 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 ее 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 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.

5. 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

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 вопрос — *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 позиций 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

соответствовать интересам

Предложения.

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 сложившуюся проблему?*

Предложения 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)

6. 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 проявляется 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 проведение 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 организационной, 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 сложившейся ситуации
- предлагать свои варианты решения сложившейся ситуации
- уделять больше внимания и времени одной из сторон
- уговаривать одну сторону принять предложение другой
- не 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:

- не разглашение информации третьим лицам (внешние отношения)
- не разглашение 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.