

В.И. ДОЛГОВА

**Инновационные технологии
медиации**

Москва – 2024

УДК 159.9

ББК 88.37

Д64 Долгова В.И. Инновационные технологии медиации. Монография. – М.: Издательство Перо, 2024. – 128 с.

ISBN 978-5-00258-023-1

Рецензенты:

Дмитриева Людмила Геннадьевна – доктор психологических наук, профессор, г. Уфа;

Бароненко Анатолий Сергеевич – доктор педагогических наук, профессор, г. Челябинск.

В монографии проведен анализ материалов конгресса по одноименной тематике; раскрыты не только теоретические предпосылки развития инновационных технологий медиации, но и психологические особенности, и процессы их формирования и развития. Основные идеи уже апробированы в многочисленных публикациях автора

Адресуется всем субъектам психолого-педагогического образования (адресовано студентам педагогических вузов, преподавателям, практическим работникам сферы образования) и широкому кругу читателей.

ISBN 978-5-00258-023-1

© Долгова В.И., 2024

ВВОДНОЕ СЛОВО КУРАТОРА (В.И. Долгова)

Эта сессия отраслевого Конгресса ориентирована на обсуждение деятельности специалистов социально-ориентированных и помогающих профессий – медиаторов в социальной сфере, способных предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в социальной сфере, в том числе в семье, в школе и на всех прочих уровнях.

Мы имеем уникальную возможность обсудить умения и знания о медиации, как современном социально значимом подходе к разрешению споров и, наряду с этим, представить здесь технологии ведения процедуры медиации, применения в повседневной профессиональной деятельности медиативного подхода как способа предотвращения возникновения и эскалации конфликтов и споров.

Предлагаю поделиться опытом или сконструировать модели реализации следующих направлений медиации:

Практическая деятельность в качестве медиатора в социальной сфере:

Владение навыком самостоятельного ведения процедуры медиации; умение применять навыки медиативного подхода в повседневной профессиональной деятельности с целью раннего выявления, разрешения потенциально конфликтных ситуаций, профилактики споров в социальной сфере, в образовательно-воспитательной системе.

Научно-исследовательская деятельность в области медиации Постановка проблем исследования, сбор, обработка, анализ и систематизация научно-психологической информации по теме исследования. Определение задач исследования, разработка концептуальных моделей, рабочих планов и программ проведения научных исследований и методических разработок, подготовка отдельных заданий для исполнителей. Подбор методик, планирование и организация проведения эмпирических исследований, анализ и интерпретация их результатов. Подготовка научных отчетов, обзоров публикаций по результатам выполненных исследований. Организация и участие в научных конференциях.

I. СУЩНОСТЬ МЕДИАЦИИ

(Гатина Я., Кострова О., Кузнецов Н., Мамыченко С.)

Ход дискуссии:

- 1. Термин «медиация»*
- 2. Предпосылки применения медиации*
- 3. Виды медиации*
- 4. Критерии эффективности медиации*
- 5. Модели медиации*

1. Термин «медиация»

Термин «медиация» образован от латинского глагола «mediare», который переводится как «посредничать».

Сегодня под медиацией, в самом общем виде, понимается форма внесудебного разрешения споров при помощи третьей беспристрастной, нейтральной, стороны, т.е. медиатора (посредника).

В целом, процесс медиации нацелен на выработку условий разрешения конфликта, которые являются, как минимум, приемлемыми для всех задействованных сторон и последующее добровольное заключение сторонами соглашения на основании выработанных ранее условий.

Специалисты выделяют ряд существенных признаков медиации, которыми она отличается от других методов и способов урегулирования конфликтов: во-первых, это присутствие самого медиатора, то есть посредника; во-вторых, присутствие и участие в процессе всех сторон, задействованных в конфликте; в-третьих, медиацию характеризует то, что она осуществляется неформально, на внесудебном уровне; наконец, в-четвертых, участие в процедуре медиации может быть только добровольным, стороны конфликта не передают медиатору полномочия в отношении принятия решений по урегулированию конфликта, результат переговоров не становится обязательным к выполнению, пока он не одобрен всеми заинтересованными сторонами.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что методы медиации опираются, в основном, на стратегию введение происходящих между участниками конфликта переговоров в русло сотрудничества и ориентацию их на результат типа «выигрыш-выигрыш».

Поскольку в основе медиации лежит, в первую очередь, сотрудничество, она, в принципе, будет возможна,

только если участники конфликта способны обсуждать имеющуюся проблему, высказывать свои интересы и попытаться понять интересы противоположной стороны. Именно эти способности и развивает, в первую очередь, процедура использования медиации в урегулировании конфликта. В рамках медиации предполагается, что медиатор (представляющий собой, как уже было указано выше, нейтральную третью сторону) создает для конфликтующих условия, при которых они могут обсуждать имеющиеся проблемы в приемлемой для себя форме и приходиться к решениям, удовлетворяющим всех участников конфликта. Успешный опыт медиации помогает человеку прочувствовать, что возможно находить совместными усилиями выход из сложных жизненных ситуаций, что не только развивает индивидуальные социальные компетенции, но и повышает общий уровень конфликтологической культуры общества в целом.

Важно отметить, что медиация – это не механизм, а именно способ урегулирования спора, в рамках которого медиатор, являясь беспристрастной и нейтральной, стороной, не принимает участия в формировании решения, а лишь помогает, способствует, создает сторонам условия для того, чтобы они могли найти решение самостоятельно.

Как отмечает Х. Бессемер, применение медиации может быть успешным даже в случае, когда отношения между конфликтующими сторонами очень серьезно нарушены, и они находятся в тупике. Медиатор вносит существенные изменения в эту ситуацию, благодаря тому, что он выслушивает проблемы всех участников в равной степени, дает им возможность выразить свои чувства и

помогает прояснить истинные потребности и интересы участников конфликта. Ценность медиации в том, что этот процесс помогает создать и укрепить прямые связи между конфликтующими сторонами. Именно это дает возможность понять точку зрения другого человека, его проблемы, чувства и интересы. Технология медиации позволяет создать особое, безопасное, психологическое пространство, в котором становится возможным достичь понимания и построить новое доверие друг к другу, что становится базой для поиска совместных решений имеющихся во взаимодействии проблем и, в итоге, принятия удовлетворяющего всех соглашения. Медиация не является универсальным способом урегулирования конфликтов. Среди факторов, определяющих потенциальную эффективность медиации, в литературе выделяют следующие: отсутствие чрезмерной эмоциональной напряженности переживания конфликтной ситуации (то есть стороны конфликта способны преодолеть свои отрицательные эмоции по отношению друг к другу и наладить коммуникацию между собой); заинтересованность сторон в восстановлении и сохранении существующих межличностных отношений; способность вести равноправные переговоры; отсутствие императивных предписаний относительно порядка урегулирования подобного рода споров.

2. Предпосылки применения медиации

В ходе дискуссии её участники обсудили основные предпосылки применения медиации:

- при помощи обычных методов (беседа, переговоры) конфликт не удается разрешить вообще или невозможно разрешить удовлетворительно;

- участники конфликта осознают, что попытки нормализовать существующую ситуацию зашли в тупик;

- конфликтующие стороны заинтересованы в том, чтобы в будущем сохранить хорошие отношения друг с другом;

- стремление достичь согласованного разрешения конфликтной ситуации присуще всем задействованным лицам;

- в медиации представлены все важнейшие участники конфликта (в идеальном варианте – все);

- конфликт не касается глубинных ценностных ориентаций, важнейших прав личности и не предполагает однозначного решения по принципу «да/нет»;

- между участниками конфликта не существует кардинальных различий в ранге и статусе; если такие различия все же имеются, то низко-статусные участники должны иметь возможность усилить свою властную позицию (например, предлагая хорошие варианты соглашения для обсуждения, или прибегая к помощи союзников), а высокостаусные участники должны быть готовы к тому, что в процессе медиации им придется отказаться от своей властной позиции;

- стороны располагают достаточно большим количеством времени, что сделает возможным выработку оптимального решения;

- участники – психически здоровые люди, не страдают различными видами зависимостей, не являются жертвами насилия.

Опыт применения медиации показывает, что она способна существенно снизить материальные и психологические издержки всех участников конфликта, помочь преодолеть неизбежно сопровождающие конфликт негативные эмоциональные переживания и обеспечить более комфортное взаимодействие конфликтующих сторон в будущем.

Важно отметить, что эффективность медиации считается достаточно высокой: как показывают накопленные данные, результатом ее применения в 70-85 % случаев оказывается принятие сторонами конфликта прочного и долгосрочного соглашения, которое в последующем соблюдается.

3. Виды медиации

Во всех существующих на сегодняшний день видах медиации задействованы как эмоциональный, так и предметный (содержательный) аспекты обсуждаемого конфликта. Именно данный факт отличает медиацию от судебного разбирательства (уделяющего основное внимание предмету конфликта) и от психотерапии (в которой задействован, в основном) эмоциональный аспект. Медиатору приходится взаимодействовать и с предметом конфликта, и с сопровождающими его эмоциями, так как без реакции последних сторонам практически невозможно найти удовлетворяющее всех решение проблемы. Особенно это справедливо для семейной медиации. Соответственно,

посреднику необходимо постоянно искать равновесие между работой с эмоциями (признавать их, искать возможности для их безопасного выражения, тем самым не оставляя для них шанса полностью завладеть ситуацией) и анализом предмета конфликта с поиском решения выхода из него.

4. Критерии эффективности медиации

Весьма актуальным является также вопрос о критериях эффективной медиации. На сегодняшний день они формулируются следующим образом: - осуществление на добровольной основе; - ориентация на достижение результата; - независимость от суда; - повышение конструктивности коммуникации; - осуществление на принципах нейтралитета и беспристрастности в конфликтной ситуации; - ориентировка на будущее; - структурированность процесса; - повышение личной ответственности участников; - обеспечение процессуальной основы переговоров; - неформальность, более низкая стоимость и временные затраты по сравнению с судебным процессом; - обеспечение возможности участвовать в поиске решения проблемы для всех задействованных сторон.

В последние десятилетия медиация все чаще применяется во всем мире для разрешения хозяйственных и экономических споров, что приносит максимальную выгоду хозяйствующим субъектам. В западных странах сегодня медиация выступает не только способом разрешения уже имеющихся конфликтов, но и как механизм эффективного предупреждения конфликтов, как в сфере

внутрикорпоративного, так и межкорпоративного взаимодействия. В крупных и средних компаниях проводится обучение сотрудников правовых департаментов данному методу разрешению споров, поскольку он способствует снижению финансовых затрат на судебное разбирательство, совершенствованию корпоративной культуры и повышению профессиональной компетентности сотрудников.

В современном мире сфера применения медиации достаточно широка, она включает в себя коммерческие споры, межкорпоративные и внутрикорпоративные споры, споры в банковской и страховой сфере, сопровождение проектов, реализация которых затрагивает множество сторон, конфликты на работе, семейные споры, споры, связанные с авторским правом и интеллектуальной собственностью, конфликты в сфере образования, межкультурные конфликты и т.д.

5. Модели медиации

Существуют различные модели медиации, которые могут применяться в различных сферах жизни, в том числе, и в практике педагогического взаимодействия: модель «Третейский судья» (медиатор здесь играет наиболее авторитарную роль, обладает наибольшими возможностями по определению вариантов решения проблемы; третейский судья изучает имеющееся противоречие, выслушивает обе стороны и выносит вердикт, который не должен оспариваться); модель «Арбитр» (в рамках данной модели медиатор также обладает значительными полномочиями, он изучает существующий конфликт, обсуждает его с

задействованными сторонами, а затем выносит обязательное для исполнения окончательное решение; эта модель может быть эффективна, если конфликт быстро обостряется, протекает в экстремальных условиях, недостаточно времени для более подробного и детального разбирательства, или же конфликт носит кратковременный и незначительный характер); модель «Посредник» (в рамках данной модели роль медиатора более нейтральна; обладая специальными знаниями, посредник обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы, причем окончательное решение остается участниками конфликта; такая модель оказывается эффективной в ситуациях длительных, неприязненных, сложных взаимоотношений сторон, при наличии у оппонентов хороших навыков общения; в случае отсутствия четких критериев разрешения проблемы); модель «Помощник» (посредник участвует в урегулировании конфликта с целью совершенствования процесса обсуждения проблемы, способствует организации встреч и переговоров, не вмешиваясь при этом в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения); Модель «Наблюдатель» (в рамках данной модели посредник своим присутствием в зоне конфликта сдерживает стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или от проявлений взаимной агрессии, создает условия для решения спорных вопросов путем переговоров).

Использование технологий медиации можно считать одним из важных факторов формирования коммуникативной компетентности и у конфликтующих сторон, и у медиаторов, что вносит существенный вклад в

культуру межличностного взаимодействия и конструктивного урегулирования конфликтов.

Медиация - процедура примирения конфликтующих сторон путем их вступления в добровольные переговоры в присутствии нейтрального лица (медиатора). При проведении процедуры медиации стороны сами устанавливают временные рамки и пределы обсуждения.

Чтобы снизить нагрузку судов и тем самым дать почву для развития медиации возможно закрепить процесс медиации на законодательном уровне. Медиатор должен обладать целым арсеналом специальных приемов, коммуникативных техник, которые помогают создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества.

Медиация – один из способов разрешения конфликтов, берущий свое начало еще со времен Человека разумного, когда людям было необходимо договариваться между собой. В большинстве стран медиация находит применение, прежде всего, в правовой сфере, откуда она, собственно, и начала развиваться. Но есть и много других сфер применения – например, для разрешения общественных споров, семейных споров. Сущность медиации как метода заключается в том, что для разрешения конфликта двух и более сторон привлекается посторонний, нейтральный и беспристрастный человек. Ему необходимо выяснить основные мотивы, которые привели к конфликту. Для этого медиатор создает условия, во время взаимодействия со сторонами, чтобы они поняли себя и друг друга. Медиатор обращает внимание не только на то, что говорят люди, но и как они это делают. Так в дальнейшем участники смогут прийти к выработке

совместного решения, которым останутся довольны обе стороны. При этом во время описанного выше процесса, медиатор не должен предлагать свои решения и идеи.

На сегодняшний день, в соответствии с Законом РФ № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», профессиональным медиатором может стать любой дееспособный человек, достигший 25 лет, с любым высшим образованием, прошедший обучение по программе подготовки медиаторов. Непрофессионально же медиатором может быть любой представитель социально ориентированной профессии, которая связана с взаимодействием между людьми.

Медиация – это способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения. В российской правовой науке можно выделить несколько подходов к определению понятия медиации, различающихся друг от друга степенью значимости роли, отведенной их авторами медиатору и сторонам в процедуре медиации. Сторонники первого подхода (В. Ф. Яковлев, Х. Циллессен) полагают, что медиация представляет собой деятельность специалиста по урегулированию спора в рамках переговоров спорящих сторон в целях заключения между ними мирового соглашения.

В связи с этим наиболее приемлемым представляется второй подход к определению понятия медиации, в соответствии с которыми отмечается важная роль, как посредника (медиатора), так и сторон спора.

Первые попытки создания законодательной базы для медиации были предприняты также в 2006 г. с внесением в ГД РФ проекта закона «О примирительной процедуре с участием посредника (медиации)». По мнению разработчиков законопроекта «Об альтернативной процедуре урегулирования спора с участием посредника (процедуре медиации)» введение процедуры медиации снизит конфликтность гражданско-правовых отношений, а также существенно разгрузит судебную систему и ориентирует страну на формирование гражданского общества. Данной точки зрения придерживаются и представители общественности, которые полагают, что использование примирительных процедур в разрешении конфликтов является инновационным в развитии юриспруденции в России, важным вкладом в укрепление правовой культуры российского общества, непременным условием успешного социально-экономического роста нашей страны. Медиация охватывает практически все сферы повседневного взаимодействия граждан и юридических лиц.

В настоящее время процедура медиации в нашей стране применяется крайне редко, чему имеется ряд причин:

1. Трудности в применении процедуры медиации на практике, вызванные недостаточной проработанностью положений Закона о медиации, порождающих больше вопросов, чем ответов.

2. Неосведомленность широких слоев населения о наличии данной процедуры и ее возможностях.

Медиация является эффективным средством урегулирования споров, которому вполне по силам оправдать ожидания, возложенные на нее законодателем.

II. ПРЕДПОСЫЛКИ РАЗВИТИЯ МЕДИАЦИИ

(Кубанов Р., Назимов Е., Шрайбер О.)

Ход дискуссии:

- 1. Формирование межличностных отношений*
- 2. Классическое разрешение конфликтов*
- 3. Медиация в разных сферах*
- 4. Классическая модель разрешения конфликтов*
- 5. Стратегия разрешения конфликта*

1. Формирование межличностных отношений

Межличностные отношения – это, в первую очередь, взаимосвязь и взаимовлияние людей, которые проявляются в характере и способов влияний людей друг на друга. Межличностные отношения включают систему установок, ценностных ориентаций, ожиданий, стереотипов, через которые люди воспринимают и оценивают друг друга в процессе межличностного взаимодействия. Также система отношений образует соответствующую социально-психологическую и духовную атмосферу, в которой живет человек. Человек – социальное существо, его жизнь и развитие невозможны без общения и взаимодействия с людьми. Следовательно, социально-психологическая атмосфера в которой он будет прибывать, напрямую зависит от его умения выстраивать межличностные

отношение. У каждой личности есть свои особенности и качества, поэтому установления контактов между людьми - это сложный многоплановый процесс, в тоже время он порождается потребностями общественной деятельности. Межличностные отношения начинаются со взаимодействия. Взаимодействие – это процесс непосредственного или опосредованного воздействия субъектов (объектов) друг на друга, что порождает их взаимообусловленность и взаимосвязь между ними. Если в процессе взаимодействия между людьми возникают противоречия, то это приводит к необходимости поиска путей и средств их решения. За частую это стимулирует развитие способности человека к саморазвитию, самосовершенствованию и установления новых отношений с отдельными группами людей, которые складываются в процессе межличностного взаимодействия. Путем взаимодействий определяются цели, ценности и особенности организации совместной деятельности людей и формирует социально-психологического климата в различных профессиональных объединениях. Положительным аспектом взаимодействия людей является взаимопонимание между ними. Взаимопонимание – это способ налаживания отношений между отдельными людьми, социальными группами, предусматривает обмен мнениями, ценностями, изучение опыта, при котором максимально учитывается на практике взгляд или позиция сторон. Взаимопонимания - важнейший показатель успешности социально-психологического общения, которое приводит к крепким межличностным отношениям и формированию благотворного социально-

психологического климату. Межличностные отношения - феномен, который неизбежно зародился в процессе общения и касается всех сфер человеческого общества и, в частности, человека как личность. Человек, как социальное существо, будет искать взаимопонимание с людьми, чтобы выстроить отношения. Либо в отражении отношений с другими людьми, будет искать пути развития и саморазвития свой личности.

2.Классическое разрешение конфликтов

Последние десятилетия наукой уделяется значительное внимание изучению споров и их разрешению. В этой связи исследуются основные характеристики человека как индивида, личности и индивидуальности — что и как именно влияет на поведение человека в конфликте, какие из факторов более значимы (биологические или социальные), что влияет на динамику урегулирования конфликта между людьми. Этот интерес обусловлен поисками наиболее эффективных способов разрешения конфликтных ситуаций, одним из которых является медиация. Медиация — форма участия нейтрального лица, медиатора, в процедуре разрешения спора. При этом спорящие стороны сами, добровольно и совместно вырабатывают возможные варианты решения спора.

Б.З. Зельдович, Н.М. Сперанская, М.И. Фаензон предлагают рассматривать в качестве основных характеристик конфликтующих сторон: представления людей о конфликте и о другом участнике конфликта, о его тактике спора и достижении цели; психологические

ресурсы для ведения и разрешения конфликта; а также ценности и мотивационные установки.

С другой стороны, деятельность человека, в том числе его поведение во время конфликта, во многом определяется внутренними психофизиологическими факторами, такими как функциональное состояние организма, когнитивные процессы, мотивация. Под функциональным состоянием принято понимать характеристики нейрофизиологических механизмов, обеспечивающих согласованную активность психических, соматических и вегетативных функций в процессе деятельности или поведения человека. Спор является одним из видов такой деятельности, для которой часто бывает характерным значительное психоэмоциональное напряжение и даже стресс. Кроме того, известно, что психическая нагрузка, определяемая содержанием задачи и рабочим окружением, в процессе выполнения деятельности влияет на когнитивные процессы и соответственно может трансформировать восприятие спорящими сторонами друг друга и ситуации.

В начале XXI века Г.Г. Князевым была предложена гипотеза об отличиях трех типов психофизиологического реагирования («гибкость», «недостаточный контроль», «чрезмерный контроль») по балансу активности систем активации и торможения, описанных Дж. Греем, а также осцилляторных альфа- и дельта-систем. Итогом исследования, проведенном на выборке из 1015 российских подростков в возрасте от 10 до 18 лет, стали данные о том, что именно баланс активности мотивационных и тормозных систем является необходимым условием для успешной социальной адаптации, что существенно и в контексте

корректного ведения споров. Ряд других исследований показывает наличие взаимосвязи между индивидуальными особенностями волевой регуляции, различными психическими процессами и функциями: памятью, вниманием, научением, социальной адаптацией и т.п. В частности, представляют интерес данные полученные группой психологов из Флорентийского университета, которая, проведя серию экспериментов, установила, что в определенных ситуациях по мере усложнения задачи растет не только число ошибок у людей, но и уверенность в собственной правоте у тех, кто эти ошибки совершает. При этом, однако, возможна самостоятельная регуляция своего состояния. Эти факты видятся, как очень существенные для процедуры медиации.

Процесс в целом начинается с рассмотрения конфликтов и определения их. Затем необходимо рассмотреть причины конфликтов и заострить внимание на источнике напряжения. Например, некоторые конфликты вызваны обстоятельствами; некоторые связаны с особенностями вовлечения в них людей; другие могут быть обусловлены повторяющейся формой поведения или отношения, которая может лечь в основу конфликтной ситуации.

Лучше всего иметь представление о некоторых общих причинах конфликтов между людьми, которые являются результатом недостаточного общения или непонимания; различия в планах, интересах и оценках; противостояния в групповых конфликтных ситуациях; неверных предположений в отношении чьих-либо действий;

отсутствия сочувствия нуждам и желаниям других людей и т.д.

После обнаружения скрытых причин и источников конфликта следующим шагом является коррекция проблемы путем проходящей реакции. Например, если конфликт вызван недостаточным общением или его отсутствием, очевидная реакция состоит в поиске путей налаживания общения. Если конфликт связан с различием в жизненных планах, реакция будет заключаться в одном из компромиссов, выработанных в результате переговоров и поиска решений, при которых в выигрыше остается каждый участник конфликта. Если же помехой является собственные страхи и нерешительность, то решение заключается в выработке методов преодоления этих препятствий на пути.

Рационально-интуитивная модель овладения конфликтной ситуацией. При соответствующем опыте действия в конфликтных ситуациях потенциальные конфликты могут быть вообще предотвращены или разрешены и даже использованы в качестве источника улучшения отношений с другими людьми и самосовершенствования. Задача состоит не в том, чтобы уйти от конфликта, который потенциально возможен во всех общественных отношениях и ситуациях внутреннего выбора, а в распознавании конфликта и контроле над ним с целью получения наилучшего итога.

Идеальным с этой точки зрения является рационально-интуитивный метод разрешения конфликтов, разработанный Д. Г. Скотт. С самого начала этот метод вовлекает в работу сознание и интуицию при

осуществлении выбора образа действия в конфликтной ситуации. Этот подход основывается на оценке обстоятельств, характеров, интересов и нужд вовлеченных в конфликт людей, а также собственных целей, интересов, нужд.

В серьезные конфликты всегда вовлечены эмоции участников. Таким образом, одним из первых шагов к разрешению конфликта является подавление рождаемых им отрицательных эмоций - собственных и эмоций других людей.

После подавления эмоций появляется возможность использовать соответственно разум или интуицию для того, чтобы сформулировать возможные решения, приемлемые для всех заинтересованных сторон.

Итак, основной способ применения рационально-интуитивного подхода к управлению конфликтом состоит в том, чтобы рассматривать любую конфликтную ситуацию как проблему или потенциальную проблему, которая ждет своего решения. Затем подбирается подходящий метод решения проблем, пользуясь арсеналом возможных стратегических мер контроля конфликтных ситуаций. Выбираемая стратегия будет зависеть от того, на какой стадии находится конфликт (потенциальный конфликт, развивающийся конфликт, открытый конфликт), от важности конкретного решения, от оценки нужд и желаний других людей, а также от характера эмоций, проявляемых в конфликте. После выбора подходящего метода определяется наилучший способ его применения.

3. Медиация в разных сферах

В разных сферах в наиболее общем смысле медиация (от лат. *mediare* – посредничать) означает любую форму посреднической деятельности, направленной на решение спорных вопросов с привлечением третьей стороны. Представляя собой многоаспектное понятие, медиация в различных областях знаний может рассматриваться как альтернативный способ разрешения споров, как технология управления конфликтом, а также как процедура, требующая от ее участников соблюдения определенных принципов, таких как, например, добровольность, конфиденциальность, равноправие сторон, процедурная диспозитивность.

Так, в международном праве медиация – это посредничество в международном споре третьего, не участвующего в споре, государства. В конфликтологии медиация рассматривается в качестве одной из самых популярных форм урегулирования конфликтов, представляя собой частное и конфиденциальное использование посредников для выхода из конфликтной ситуации. Медиация – это процесс, в котором нейтральная третья сторона, медиатор, помогает разрешить конфликт, способствуя выработке добровольного соглашения между конфликтующими сторонами, что помогает понять позиции и интересы конфликтующих сторон, найти эффективные пути решения проблемы.

С развитием междисциплинарного подхода к образованию и науке понятие «медиация» получило широкое освещение в различных областях знаний. Так, в юриспруденции медиация – это форма внесудебного

разрешения споров с помощью третьей нейтральной беспристрастной стороны – медиатора (посредника).

В лингвистических исследованиях медиация рассматривается в качестве особого вида дискурса, так как она характеризуется специфическими когнитивными, коммуникативными и прагматическими стратегиями, которые выступают движущей силой, способствующей решению основной коммуникативной задачи дискурса медиации – достижения альтернативного решения, которое примирило бы стороны.

В сфере образования, в соответствии с подходом, который был разработан в целях систематизации подходов к преподаванию иностранного языка и стандартизации оценок уровней владения языком, под медиацией понимается посредничество, обеспечивающее коммуникативное взаимодействие двух и более коммуникантов, непосредственное общение между которыми невозможно в силу каких-либо обстоятельств.

Зарубежные исследования в области межкультурной коммуникации и переводоведения позволяют рассматривать медиацию в междисциплинарном аспекте, активно используя термин «медиатор культур» – человек, который способствует процессу передачи концептуальной и культурологической информации, релевантной для данной ситуации общения. Задачей медиатора является интерпретация выражений, намерений, перцепций и ожиданий всех участников коммуникативной деятельности, установление и балансирование коммуникации между ними с целью последующего осуществления необходимых видов профессионально-ориентированной деятельности. По

мнению Р. Тафта, медиатор должен быть бикультурной личностью и обладать следующими видами компетенций в обеих культурах:

- общие знания о культуре представленной языковой группы, народа: история, фольклор, традиции, обычаи, ценности, запреты, выдающиеся люди данной культуры и т.д.;

- навыки общения: письменные, устные, невербальные;

- технические навыки: компьютерная грамотность и др.;

- социальные навыки: знание правил, регулирующих социальные отношения в данном обществе, эмоциональная компетентность, владение навыками самоконтроля.

Более того, медиатор должен не только обладать всеми этими навыками, но и быть гибким в переключении своей культурной ориентации: выработать высокий уровень интеркультурной чувствительности, а также достичь уровня контекстуальной оценки.

Российские исследователи рассматривают медиацию с лингвокультурной и переводческой точек зрения, понимая под ней «разновидность профессионально-ориентированной межкультурной коммуникации, в процессе которой осуществляется транскодирование исходной информации средствами другого языка с учетом специфики «принимающей» корпоративной субкультуры конкретного сообщества, профессионально значимых специальных концептов и речевых стратегий, социально значимых потребностей субъектов медиации».

4. Модель разрешения конфликтов

Проводя анализ достижений и опыта школ современной психотерапии, можно говорить о том, что они оказали большое влияние на модель проведения медиации. Практика и объясняющие ее теории насыщены множеством техник, которые применимы в медиации, как в открытой к творчеству системе помощи. Так, системный подход в консультировании и психотерапии обогащает медиацию разработанными типологией и видами вопросов, в том числе рефлексивных вопросов. Циркулярный опрос, «конструктивные вопросы», «рефлексирующая команда», рефлексивные вопросы на разных этапах терапии с разнообразием задач – все это составляет методический арсенал системного подхода, используемый медиаторами. Кроме того, системная терапия разработала новый по отношению ко всем другим методам психотерапии этический подход к опросу и его техникам, который применим к медиации. Согласно этому рефлексивному подходу, вводится ограничение на вопросы и подчеркивается, что опрос не всегда бывает безвреден, он может быть в высшей степени разоблачительным, даже «непристойным», поскольку он вынуждает человека эксплицитировать латентные, индивидуальные аспекты своей внутренней жизни.

Тем не менее терапия и медиация не могут отказаться от расспрашивания. Вопросы дают единственный доступ к проблемной ситуации и к ресурсам клиентов. В связи с этим сформулирована рекомендация: при задавании вопросов необходимо учитывать контекст и ограничиваться областью, которую клиент совместно с психотерапевтом

или медиатором рефлексивно определили в запросе. Этические основы экзистенциализма и логотерапии, дают принципиально новый подход к коммуникации, способам слушания и опроса — «феноменологическое слушание». Этот способ позволяет использовать в медиации контекст общения с целью углубления рефлексии на уровень ценностных и смысловых образований внутреннего космоса человека. Это становится эффективным на различных фазах медиации, особенно на второй и третьей.

Методический арсенал метода психодрамы позволяет создавать новые методики проведения медиации. Так, например, понятие «встреча», представление о характеристиках общения и разработанность техник создания разного типа общения позволяют дифференцировать отношения и коммуникацию. Они различаются в своем многообразии по шкале от полюса «формального холодного» до полюса «встреча». «Встреча» подразумевает полное духовное единение при различении самости субъектов, что дает новое измерение для методических инноваций при проведении медиации.

Один из этапов психодраматической сессии — шеринг (sharing) — представляет систему заданий и вопросов, связанных с рефлексией всего того, что произошло в предыдущих фазах психодрамы. С помощью специальных вопросов оформляется процесс рефлексии с определенными этапами, цель которого — интеграция бессознательных, вытесненных структур сознания, обнаружению которых были посвящены предыдущие шаги групповой или индивидуальной (монодрама) работы психотерапевта-медиатора. Освоение концептуальной моде

ли и рефлетехнологий медиации, а также организация профессионального образования медиаторов по требовали их адаптации к конкретным социально-экономическим условиям России с учетом сложившейся в ней культуры обращения с конфликтами, а также правовой культуры.

Базовыми идеями и средствами обеспечения такой адаптации стали методология, теория и практика рефлексивно-творческих процессов в отечественной психологии и философии. Особый интерес с этой точки зрения представляют: концепция рефлексивной психологии и акмеологии творчества (И.Н. Семенов, С.Ю. Степанов), модели рефлексивно-творческой регуляции интеллектуально-коммуникационных систем, (И.С. Ладенко, И.Н. Семенов), рефлексивно-позиционный подход к совместному решению творческих задач (Н.Г. Алексеев, Н.Б. Ковалева, И.Н. Семенов), рефлексивно-творческий подход к профессионально-личностному развитию в непрерывном профессиональном образовании (Г.Ф. Похмелкина, Ю.А. Репецкий, И.Н. Семенов), концепция системы развивающих и развивающихся отношений (Г.Ф. Похмелкина, И.Н. Семенов), рефлексивно-диалогический подход к экзистенциальной психотерапии (Г.И. Давыдова, И.Н. Семенов, С.А. Смирнов). Изучение происходит со стороны концептуально-методических позиций рефлексивной психологии, акмеологии и психотерапии технологии медиации и опыт их использования в современной практической психологии.

5. Стратегия разрешения конфликта

С точки зрения «рефлексивного психолога», поэтапная стратегия разрешения конфликта включает следующие фазы:

На 1-м этапе рефлексивные способности медиатора позволяют «удерживать» аффективно заряженную конфликтную динамику, противодействовать эскалации конфликта, переводить обсуждение в предметный план. На этом этапе медиатор восполняет блокированную аффектами рефлексивную способность участников медиации. Присутствие третьей стороны, непривычные способы обращения со сформированными стереотипами конфликтного поведения участников медиации вызывают сильные аффекты, которые блокируют рефлексивные возможности присутствующих.

На 2-м этапе медиатор (оставаясь «нейтральной», непредвзятой стороной в положении «между спорящими») мобилизует процедурами рефлексивные процессы сторон, помогая найти и сформулировать темы, «горячие» для спорящих. Помимо учета аффекта, блокирующего рефлексивность партнеров по конфликту, необходимо учитывать эффект «виртуала» (Носов, 2003), т. е. общение участника конфликта не с реальной личностью, а со сформированным стереотипным образом, рожденным в одной из коротких ситуаций, жизненных коллизий и продолжающим существовать в комплексе представлений о партнере. Проблема соотношения мощи рефлексии (как способности блокирования виртуала) и мощи виртуала (как способности блокирования рефлексии) в технологии медиации выходит на уровень рефлетехнологической

оснащенности медиатора и обеспеченности его личностной устойчивостью. Постоянный процесс поддержки рефлексивной функции в системе переговоров — это с технической и с методологической точки зрения зерно технологии медиации в ее рефлексивно-технологическом воплощении.

На 3-м этапе в той же «нейтральной» позиции медиатор способствует рефлексии глубинных психических структур каждого участника, которые мы обозначаем понятием «потребности». Особенностью таких потребностей является то, что именно их «неосознанность» или «вытесненность» часто приводит к пожару конфликта, особенно в семье. Этот этап — кульминация, и только при условии успешного его проведения возможен следующий. «Нейтральная позиция» медиатора — это также ряд умений специалиста, которые можно описать, как умения поддерживать и восстанавливать во внутреннем плане метапозицию — конфронтацию с собственными чувствами, отношениями, убеждениями (Похмелькина). Нейтральность, «вне партийность» — это не вовлеченность в интересы сторон, поддержка во внутреннем плане отношения «Ты — прав, и ты — прав», а также уважения к каждой из этих позиций, причем несмотря на случающиеся в медиации моменты дискредитации и самодискредитации участников. При этом удерживание медиатора в нейтральной позиции требует искусства обращения со своими чувствами и отношениями, хорошей тренированности.

На 4-м этапе при успешной реализации рефлексивных задач третьего этапа наступает перелом: участники постепенно приходят в состояние, выражающее отношение

к «партнеру по конфликту»: «Могу слушать и слышать вторую сторону». Прохождение отношений от «С ним, врагом, невозможно ничего обсуждать» 1-го этапа через «Кое-где слышу, но он/она — не прав/а!» 2-го этапа и «Надо же! Я же так же думал/а!» 3-го этапа к «Могу слышать...» а за тем и «Надо найти решение, чтобы дальше мирно жить. Неважно с ним/ней или без него/нее» 4-го эта па. Этот 4-й этап представляет собой рефлексивно-творческую фазу работы в процессе медиации. На этом этапе медиации предполагается, что уже восстановлена способность к коммуникациям, произошла разрядка напряжения, найдено общее поле ценностей и потребностей.

На 5-м этапе уже имеет место реальное творчество, похожее на работу в технике «Мозгового штурма», где поддержка рефлексивных механизмов осуществляется лишь в направлении «Не забыть главное».

На 6-м этапе в работе медиатора нет необходимости управлять рефлексивными процессами, поскольку акт «подписания договора» проводится как событие, фиксирующее новый этап — «завершение войны» между конфликтующими сторонами.

III. СТАНОВЛЕНИЕ МЕДИАЦИИ

(Журихина А., Заикина А., Меньшаков К.)

Ход дискуссии:

- 1. Развитие медиации*
- 2. Составные части медиации*
- 3. Перспективы развития института медиации*

1. Развитие медиации

Медиация всегда развивается как процесс, в котором конфликтующие стороны с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают свой конфликт. Для поддержки проведения медиации в образовательном учреждении организуются Школьные службы примирения. Служба примирения стремится, чтобы максимальное количество ситуаций решались на программах примирения, и чтобы сторонам конфликта в первую очередь была предложено самим найти решение ситуации. Цель школьной службы примирения - развитие в образовательных учреждениях восстановительного способа реагирования на конфликты и правонарушения.

В России более 10 лет развивается медиация в образовательной сфере в форме «Школьных служб примирения», направленных на решение конфликтных ситуаций в правонарушениях несовершеннолетних. Только за последний год в 15 субъектах РФ действуют 748 школьных и 77 территориальных служб примирения. Ими было разрешено около пяти тысяч конфликтных и криминальных ситуаций, в которых участвовали около пятнадцати тысяч человек, находящихся в конфликте/криминальной ситуации.

Интересно, что для России медиация, а точнее примирительная процедура, совсем не новшество.

Нам известны факты, что медиация в несколько иной форме применялась еще в дореволюционной России, когда в конце XIX века с интенсивным развитием промышленности и торговли стали развиваться

нетрадиционные внесудебные методы разрешения споров. Развитие на качественно ином уровне медиация в России получила вновь только в начале XXI столетия.

В 2005 году была организована Первая Международная конференция, которая и стала отправной точкой новейшей истории медиации в России. Именно это мероприятие сделало возможным вовлечение юридического сообщества в работу по интеграции института медиации в российскую правовую систему. В это же время был создан Научно-методический центр медиации и права, одним из приоритетных направлений которого стало всестороннее содействие институту медиации в России.

Сегодня пока еще достаточно рано дифференцировать области, в которых медиация наиболее востребована. Важно, что этот институт получает поддержку со стороны не только судебной, но и других ветвей власти. Подтверждением тому стало проведение в Уральском Федеральном округе правового эксперимента по внедрению примирительных процедур, который получил поддержку Высшего Арбитражного суда и Верховного суда России. Большая работа ведется деловым сообществом, так как разрешение коммерческих, корпоративных споров, конфликтов между хозяйствующими субъектами с помощью медиации является одним из наиболее эффективных и отвечающих самой природе предпринимательства методов.

Сегодня люди стали все чаще прибегать к помощи медиаторов при разрешении различных споров, и

статистика показывает, что в 70% случаев им удается разрешить конфликт успешно.

В отличие от других развитых стран, где медиация подтверждала свою значимость, в первую очередь, в частно-правовых конфликтах, в России институт примирения сначала получил своё признание, в основном, в коммерческой сфере.

Впервые появилось понятие "примирительные процедуры" в главе 15 АПК РФ 2002 г. При этом принципиальная новизна положений АПК РФ 2002г. состояла в том, что ст. 138, 190, впервые используя термин "примирительные процедуры", допускали их применение как по спорам, возникающим из гражданских правоотношений, так и по публично-правовым спорам. А часть 2 статьи 138 АПК РФ указывает, что стороны могут урегулировать спор, заключив мировое соглашение или используя другие примирительные процедуры. Следовательно, примирительные процедуры могут быть различными (в том числе с участием посредника или без него). К сожалению, конфликтующие стороны не всегда понимают, как работает процедура медиации и не обращаются к услугам медиаторов. Стороны убеждены, что передача спора на рассмотрение в суд является единственным эффективным решением.

С 2002 г. делался ряд попыток законодательно закрепить роль примирительной процедуры как на досудебной, так и на судебной стадии в экономических спорах.

Следует отметить, что уже давно существует и существовала острая и относительно массовая потребность

в медиации. Это, в первую очередь, связано с нашей не совершенной судебной системой, её "тяжестью", слабыми темпами совершенствования в зависимости от современных требований развития общественных отношений, в том числе и в области реализации права на судебную защиту.

Например, при рассмотрении заявлений о преступлениях, совершённых с помощью компьютерной техники и использованием современных информационных технологий, современные суды, как правило, по уголовным делам оказываются бессильными перед совершенными противоправными деяниями. Если вывесить в интернете, как в средстве массовой информации, сведения, оскорбляющие и унижающие человеческое достоинство, то суды отказываются даже принимать данные заявления в рамках частного обвинения, в связи с тем, что не указано место нахождения интернета (бред), не установлено место нахождения компьютера (бред), с которого введена оскорбительная информация и нет отпечатков пальцев и нет результатов генетической экспертизы обвиняемого, которая может со 98% точностью определить обвиняемое лицо и т.д. Это что, не профессионализм или правовое бессилие?

Ни для кого не секрет, что судебная системы тяжеловесна и далеко не оперативна. Для разрешения судебных споров в среднем уходит около 8 месяцев, с учётом даже арбитражных процессов, а рассмотрение отдельных споров, особенно в судах общегражданской юрисдикции, вообще длится годами.

Один из наиболее значимых законотворческих шагов в этой сфере - инициатива Президента Российской Федерации Дмитрия Медведева, Премьера Владимира

Путина, депутатов Государственной Думы РФ П.В. Крашенинникова, В.Н. Плигина, В.С. Груздева, депутатов Санкт-Петербурга и др., внесших в Нижнюю палату Парламента законопроект "О примирительной процедуре с участием посредника (медиации)". Закон принят. Документ призван регулировать деятельность посредника (медиатора) преимущественно в гражданско-правовых спорах.

Подводя итог, можно сделать вывод о том, что медиация является действенным инструментом в разрешении конфликтов. Конфликтующие стороны могут сами контролировать ход процесса и влиять на его конечный результат. Это повышает ответственность и заинтересованность участвующих сторон и позволяет использовать не стереотипы разрешения конфликта, а новейшие технологии, помогающие развитию бизнеса и построению новых деловых отношений.

2. Составные части медиации

Медиация в России – это молодая, недавно родившаяся отрасль права, родоначальниками которой стали два самых известных юриста в Стране, руководители Государства президент и премьер России. Медиация молодое дитя юриспруденции, представляющее собой новый прогрессивный шаг в развитии культуры общественных отношений, ухода от существующего авторитаризма к добровольности и стремлению к сотрудничеству и взаимопониманию.

Естественно, как и любая отрасль права, медиация как минимум должна состоять из двух основных частей: это

процессуальные нормы и правил и материальные нормы. Но медиация не является обычной отраслью права, а является альтернативой к существующей императивной системе рассмотрения споров, поэтому она включает в себя, и нормы морали, и психологию.

Итак, медиация, как отрасль, состоит из четырёх основных частей:

1. Процессуальные нормы;
2. Материальные нормы;
3. Нормы морали; и
4. Психология.

В основе медиации не лежит общепринятый в споре принцип «я прав, а ты не прав», а лежит принцип «возможно, ты прав, а я не прав, возможно, я прав, а мой визави не прав, и пусть специалист в этой области нас рассудит», т.е. налицо резко другой уровень культуры человеческого общения.

Нельзя недооценивать общественную значимость медиации, так как медиация является новым прогрессивным шагом в развитии человеческой культуры.

Медиация это настоящее и будущее в развитии и совершенствовании человеческих отношений и общественной культуры. И социальную значимость её для развития общества нельзя переоценить.

3. Перспективы развития института медиации

Являясь относительно новым явлением в правоприменительной практике нашей страны, на современном этапе развития России институт медиации всё же получает всё большую известность. Необходимость

привлечения такой процедуры в российское право вызвана загруженностью судей и существенным развитием судебной системы в сфере международных отношений.

Медиация - новый способ внесудебного разрешения споров, который способен оказать серьезное влияние на все правовое поле нашей страны. Процедура медиации может применяться после возникновения споров, рассматриваемых в порядке гражданского судопроизводства и судопроизводства в арбитражных судах.

Проблема развития института медиации связана и со спецификой медиационных правоотношений: они носят трехсторонний характер и предполагают наличие специальных субъектов, которые выступают в качестве посредника между подозреваемым, обвиняемым, подсудимым и потерпевшим. К сожалению, в современной России не сформирован институт такого профессионального посредничества, т.е. отсутствуют профессиональные медиаторы, а органы предварительного расследования и суды часто оказываются не готовыми к принятию такого конвенционального процесса. Это диктует настоятельную потребность в переподготовке судей и совершенствовании их кадрового обеспечения, формулирования требований, которым должен соответствовать судья-медиатор.

При таком подходе, важное место, как уже отмечалось выше, занимает проблема подготовки и повышения квалификации мировых судей в контексте приобретения ими знаний и навыков медиаторства. Безусловно, что к судье предъявляются повышенные требования как в плане

личностных качеств, так и профессиональных. Вместе с тем процедура медиаторства предполагает обладание определенными качествами, позволяющими сторонам распознать на ранних стадиях досудебной подготовки дела, непродуктивные составляющие конфликта, из-за которых между сторонами продолжается спор, а также суть существующих между ними разногласий. Судья, так же как и медиатор, создает условия для понимания и осознания сторонами движущих мотивов существующего конфликта. Судья может выступить своего рода "переводчиком", помогая сторонам "расслышать" за наслоением эмоций, обид, неудовлетворенности истинные интересы, потребности, чувства, и направляет общение в более конструктивное, позитивное русло, что одновременно позволяет расширить суженное в результате конфликта поле зрения. В виду этого, интеграция медиации в судебные процедуры представляется одним из приоритетных направлений в сфере реформирования судебной системы. Опыт свидетельствует о том, что подобная практика может быть очень успешной и эффективной.

Развитие медиации в России происходит в разных областях деятельности:

- в области правового оформления медиация не забыта
- регулярно появляются поправки к закону;
- в области государственного регулирования, уже как профессия, медиация включена в список профессиональных стандартов 2014 года;
- появились прецеденты сотрудничества государственных уполномоченных с медиаторами: с

региональными уполномоченными по правам человека, по правам ребенка, по защите прав предпринимателей;

- нарастает интерес судебной системы к применению медиации в виде примирительных процедур в гражданском и арбитражном судопроизводстве и создании комнат примирения;

- интерес к медиации стали проявлять крупнейшие компании России и банковский сектор; время от времени заказываются экспертные исследования и ведутся обсуждения о возможности использования переговорного процесса;

- средний бизнес начал применять медиацию, в первую очередь, под руководством ТПП РФ, через систему торгово-промышленных палат;

- нарастает количество организаций, рекламирующих себя на рынке через предоставление дополнительной услуги - медиации;

- интенсивные процессы организации профессиональных сообществ идут во многих регионах России: регистрируется все больше профессиональных объединений;

- формируются межрегиональные связи профессиональных организаций.

При этом переход к использованию альтернативного разрешения споров должен произойти гармонично, добровольно, самими субъектами, принимающих участие в конфликте, как вариант разрешения спорных ситуаций самостоятельно.

IV. ПРОЦЕССУАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ МЕДИАЦИИ

(Генгер А., Мелентьева Д., Шоколева С.)

Ход дискуссии:

- 1. Виды медиации*
- 2. Модели медиации*
- 3. Средства медиации*
- 4. Этапы медиации*

1. Виды медиации

Медиаторская деятельность как способ эффективного разрешения конфликтов и споров используется сейчас в различных областях социальной практики. В современных условиях в связи с ее сложностью и трудоемкостью эта деятельность выделилась в самостоятельную профессиональную деятельность и чаще называется медиацией.

В настоящее время, наиболее распространенными видами медиации являются коммерческая, трудовой конфликтов и юридическая.

Коммерческая медиация популярна за рубежом. Эта процедура используется при урегулировании противоречий с клиентами, при разрешении споров по вопросам условий труда и оплаты. Область деятельности включает также конфликты на предприятиях, конфликты с управляющим и т.п. В бизнес-конфликтах зачастую интересы сторон совпадают. При разрешении конфликтов такого рода

важнейшие составляющие успеха – опора на экономические интересы сторон.

Медиация трудовых конфликтов. Источник трудовых конфликтов в основном возникает между руководителем и работниками, когда интересы не совпадают. В связи с наличием явных и скрытых конфликтов на производстве затрудняется совместная работа, снижается прибыль, происходит потеря позиций предприятия на экономическом рынке. Благодаря участию медиаторов, происходит сокращение финансовых расходов на судебные издержки как для предприятия, так и для отдельных работников. При этом медиаторская деятельность концентрируется на урегулировании таких проблем, как частные конфликты между отдельными работниками, группами работников, целыми подразделениями. Несомненно, благодаря медиаторской деятельности заинтересованных лиц, включающих психологов-медиаторов совместно с топ-менеджментом происходит восстановление благоприятного психологического климата в компании. Вместе с тем, медиативные и примирительные процедуры пока имеют слабое распространение при разрешении трудовых споров в России.

В юридической медиации, при ее проведении, в уголовных делах акцент делается на нуждах жертвы, её вовлечении в процесс взаимодействия с преступником и усиление её роли в восстановлении справедливости. Достигнутое между правонарушителем и жертвой медиативное соглашение утверждается судом и является основанием для вынесения судебного решения о прекращении уголовного дела. При неисполнении

правонарушителем пунктов медиативного соглашения, к нему могут быть применены меры юридической ответственности. Мировая практика применения медиации в судебных спорах показывает: 85% конфликтов заканчиваются достижением соглашения.

Следует отметить, в научной литературе в зависимости от формы проведения медиации принято выделять также другие виды медиации - совместную медиацию (обе стороны присутствуют на медиативной встрече) и челночную (медиатор поочередно встречается со сторонами), медиацию непосредственную, предполагающую непосредственное общение сторон и медиатора, и медиацию опосредованную, связанную с использованием технических средств связи, интернет и т.д. Кроме того, медиация может предполагать как личное присутствие сторон, вовлеченных в спор, так и присутствие их представителей, действующих на основании соответствующих документов.

В зависимости от процедурных особенностей медиация подразделяется на открытую (стороны могут вступать в непосредственное взаимодействие), закрытую (непосредственное взаимодействие сторон не предполагается) и смешанную (стороны активно взаимодействуют на одних этапах медиации, на других этапах индивидуально и взаимодействуют с медиатором с целью подготовки к дальнейшим переговорам), а также медиацию с участием одного медиатора или нескольких.

С.И. Калашникова, основываясь на анализе зарубежных источников по проблеме медиации, предлагает уровневый подход к определению видов медиации: общий

уровень (медиации, направленные на предупреждение конфликта и урегулирование уже возникшего конфликта) и конкретный (медиации, которые детализируют медиации общего уровня и направлены на прояснение и конкретизацию их результатов).

2. Модели медиации

Несомненный интерес представляют работы авторов, обосновывающих различные модели медиации.

В.Л. Климентов в своей работе приводит следующую классификацию моделей медиации:

1. медиация нарративная, при которой медиаторы и участники конфликта оказывают продолжительное влияние друг на друга в ходе диалога, и медиация выглядит как процесс, где участники излагают свой взгляд на происходящее;

2. медиация трансформативная, основанная на предоставлении сторонам возможности самим определять ход медиации, а не следовать указаниям медиатора;

3. медиация «понимающая», когда делается акцент на разрешении спора посредством более глубокого понимания сторонами перспектив, приоритетов и интересов – собственных, и другой стороны;

4. медиация экосистемная или системно-ориентированная, основной задачей которой является помощь семьям в преодолении грядущих перемен и сохранении нормальных отношений с детьми;

5. медиация, ориентированная на решение проблем, когда осуществляется концентрированность на интересах людей, а не на позициях (медиатор вначале

предлагает сторонам изложить свои позиции, а уже потом помогает им признать, что у сторон существуют общие интересы и потребности).

Таким образом, различные виды медиации могут выделяться по критерию категории споров, для урегулирования которых она применяется. Модели медиации осуществляются в рамках их конкретного вида в зависимости от особенностей предметной области, поведения объекта и субъекта конфликтных ситуаций и общественных отношений.

3. Средства медиации

1. Первым направлением является модификация физической или социальной структуры конфликтной ситуации. Например, медиатор может решать, когда он допускает прямой контакт между сторонами конфликта, а когда он работает в режиме челночной дипломатии или сепаратных совещаний. Когда он берет тайм-аут, разводит стороны в разные помещения и работает с ними поочередно. Считается, что прямой контакт более предпочтителен. С другой стороны, если мы видим, что стороны все еще не слышат друг друга, то такое разделение в пространстве может помочь нам разъяснить коммуникации, снизить уровень агрессивности. Медиатор может работать поочередно с каждой стороной конфликта с помощью различных техник обмена ролями, он может одной из сторон выступить от имени другой стороны, при этом сам медиатор остается на месте этой стороны, и они пытаются как-то проиграть переговорный процесс. Открытость обстановки переговоров: считается, что на

первом этапе переговоров нельзя ни в коем случае делать их более открытыми для более широкой публики, потому что присутствие каждого третьего лица меняет конфликтную ситуацию и заставляет стороны в большей степени заботиться о сохранении лица, что тормозит процесс выработки какого-то конструктивного решения.

Ограничение во времени: иногда медиатору имеет смысл вводить ограничение по времени на принятие решений и даже делать это средством своей работы. Особенно если более высокостатусная сторона в конфликте никак не может уже решиться на какие-то уступки, мы стараемся ввести ограничение во времени во многом для того, чтобы к этим уступкам склонить.

2. Модификация проблемной структуры. Медиатор здесь работает в первую очередь над видением сторонами способов разрешения конфликта. Он может обозначить проблему, как он ее видит после всей предварительной работы со сторонами, акцентировать внимание на каких-то различиях, на каких-то общих моментах, он может группировать проблемы, если их накопилось великое множество, и наметить какой-то план разрешения поочередно от более легких к более сложным.

3. Усиление мотивации спорящих сторон на достижение согласия. Здесь медиатор может помогать сторонам сохранить лицо. Если одной из сторон сложно пойти на уступку, особенно сложно пойти на первую уступку, медиатор может выступить в роли инициатора этой уступки, он может фактически от своего имени выпрашивать у каждой из сторон эти уступки, тогда у каждой из сторон будет возможность сохранить лицо.

Уменьшение эмоций способствует усилению мотивации. Роль медиатора такова, что ему необходимо дать спорящим сторонам выпустить пар, и для этого нужно быть очень стрессоустойчивым, потому что медиатор фактически берет огонь на себя, он предлагает собой заменить объект агрессии. Он позволяет сероеучастникам высказать ему в этой деструктивной форме агрессивной всё, что их не устраивает. Когда стороны «выпускают пар» на медиатора, в ходе переговоров все складывается уже более-менее гладко.

Это основные тактические приемы, которые мы обсудили, хотя их великое множество. И это касается только одного из подходов, а именно ориентированного на решение

4. Этапы медиации

В структуре процесса медиации на примере образовательного учреждения можно выделить 5 основных этапов его реализации:

1. Подготовительный этап.
2. Предварительные встречи.
3. Примирительная встреча.
4. Выполнение примирительного договора.
5. Профилактический этап.

1. Подготовительный этап

На этом этапе происходит сбор первичной информации и анализ актуальной конфликтной ситуации.

Далее решаются следующие задачи:

- получение информации о конфликте, оценивание конфликта с точки зрения эффективности применения к нему посредничества;

- получение представления о содержании произошедшего конфликта со слов его участников

- получение согласия на проведение медиации.

Определить готовность участников к переходу на следующий этап можно по следующим критериям:

- все участники признали случившееся;
- участники увидели негативные последствия, которые несет конфликт;
- появилось желание обсудить существующую проблему с другими участниками.

2. На втором этапе проводятся предварительные встречи

Целью этого этапа является подготовка к проведению примирительной встречи.

Здесь решаются следующие задачи:

- установление доверительных отношений со сторонами конфликта;

- принятие переживаний участников ситуации;

- обсуждение предложений по разрешению ситуации;

- подготовка сторон ее к участию в примирительной встрече (информирование о вопросах, которые будут обсуждаться на примирительной встрече, о правилах поведения).

Основным методом работы медиатора является беседа, в процессе которой он устанавливает доверительные отношения с конфликтующими сторонами.

Работа ведется по следующей схеме:

- ведущий, используя метод активного слушания, проясняет для себя версии конфликтующих сторон о произошедшем, затем выясняет причины совершенных действий;

- ведущий побуждает конфликтующие стороны самостоятельно найти правомерные и ненасильственные пути выхода из конфликта.

Критерии готовности участников к переходу на следующий этап:

- участники признают свою ответственность; искренне желают изменить ситуацию;

- уверены в своей готовности встретиться «лицом к лицу» с противоположной стороной для обсуждения выхода из конфликта.

Ожидаемый положительный результат - согласие участников конфликта на принятие участия в примирительной встрече.

3. Примирительная встреча.

Этот этап предназначен для организации и проведения примирительной встречи, создания условий для заключения примирительного соглашения между сторонами конфликта.

Задачи:

- организация диалога сторон, направленного на восстановление картины и последствий ситуации;

- составление примирительного соглашения сторон, учитывающего согласованные решения сторон и механизм его выполнения.

Примирительная встреча должна проходить на нейтральной территории, на нее приходят только те люди, которых желают видеть участники конфликта, чаще всего это родители. Правила поведения на встрече предполагают соблюдение дисциплины, уважительное отношение участников друг к другу.

Ход примирительной встречи

Ведущий приветствует всех, пришедших на встречу, представляется и представляет всех участников встречи. Создает спокойную комфортную атмосферу, подчеркивает, что пришедшие собрались по своему желанию, и что участие в такой встрече - это важный шаг к достижению согласия. Просит участников быть открытыми и максимально честными. Напоминает, что все собрались для того, чтобы разобраться в произошедшем, постараться прийти к соглашению, исправить то, что возможно. Ведущий еще раз оглашает правила проведения примирительной встречи и свои обязанности.

Далее ведущий просит стороны поочередно рассказать о том, что произошло, что они чувствовали в тот момент, и что чувствует теперь, что было потеряно в результате случившегося, и как это повлияло на их жизнь. Во время рассказа ведущий следит, чтобы рассказывающего не перебивали. Используя наводящие вопросы: «Что вы подумали, что почувствовали в тот момент?» ведущий должен убедиться, что творящий рассказал о своих переживаниях и о том эффекте, который имело на него случившееся. Ведущий кратко суммирует сказанное, обращает внимание на то, что стороны могут не соглашаться относительно конкретных фактов, и их задача

примириться с произошедшим и начать искать выход из сложившейся ситуации. Уточняет, не хотят ли они что-то добавить к сказанному, прокомментировать, спросить о чем-то вторую сторону. Просит стороны поделиться своими мыслями о случившемся с учетом услышанного.

Далее ведущий говорит о необходимости выработать пункты договора, просит стороны подумать, при каких условиях по их мнению:

- конфликт можно было бы считать разрешенным;
- нанесенный вред можно было бы считать компенсированным;
- обе стороны выиграли бы от заключения договора.

После того, как условия согласованы, и участники пришли к обоюдному согласию, создается письменное соглашение, которое подписывается обеими сторонами. Для того, чтобы примирительное соглашение (договор) по результатам примирения было эффективным необходимо:

- составить его абсолютно точным и конкретным языком, так, чтобы оно воспринималось однозначно обеими сторонами;
- прописать только реалистичные, удовлетворяющие интересам обеих сторон действия;
- сформулировать соглашение нейтрально, без оскорбления личного достоинства;
- указать, каким образом будут разрешаться вопросы, которые могут возникнуть в будущем.

Для примирительного процесса очень важно, чтобы соглашение об урегулировании давало процедурное, содержательное и психологическое удовлетворение. Высокая степень неудовлетворенности одного или

нескольких участников ведет к продолжению конфликта после его формального завершения.

Ожидаемый положительный результат - подписание примирительного соглашения.

4. Выполнение примирительного договора.

На этом этапе создаются условия, содействующие выполнению договора участниками конфликта.

Задачи:

- проверить выполнение договора;
- организовать при необходимости дополнительную встречу;
- провести анализ эффективности реализации программы примирения.

Ожидаемый положительный результат – налаживание взаимодействия между участниками конфликтной ситуации.

5. Профилактический этап.

Этот этап процесса медиации способствует окончательному восстановлению доброжелательных отношений между сторонами конфликта, профилактике возможных рецидивов, возобновления конфликта.

Задача:

- организация психолого-педагогического и социально-педагогического сопровождения участников конфликтной ситуации;
- проведение индивидуальной профилактической работы с детьми, имеющими выраженные конфликтогенные особенности;

- реализация психолого-педагогических программ, направленных на групповое сплочение детских коллективов.

Профилактический этап заканчивается, как только взаимоотношения сторон конфликта окончательно налаживаются.

Итак, подчеркиваем, что медиация представляет процесс, который включает анализ и оценку ситуации, выбор способа разрешения конфликта, формирование операционального состава действий, реализацию плана и (или) его коррекцию, оценку эффективности действий.

V. ПРИНЦИПЫ МЕДИАЦИИ

(Апшитикова Т., Лучкина М.)

Ход дискуссии:

- 1. Общие принципы медиации*
- 2. Принципы медиации в психологическом консультировании*
- 3. Принципы медиации в разрешении конфликта*

1. Общие принципы медиации

Медиация действует в рамках следующих правил:

1. Медиация осуществляется на добровольной основе;
2. Стороны должны чувствовать собственную ответственность за результат;

3. Стороны должны иметь заинтересованность и желание решить проблему, иметь возможность высказаться и не препятствовать высказываниям другой стороны;

4. Медиатор не должен брать на себя ответственность за решение конфликта, а также выражать собственное мнение, предлагать решения;

5. Медиатор имеет право встречаться с каждой из сторон конфликта отдельно в целях установления метода посредничества, а также ознакомления их с правилами медиации;

6. Медиатор должен быть беспристрастным, объективным и не должен принимать решения, предоставляя это конфликтующим сторонам;

7. Конфликт разрешается путем мирных соглашений между самими участниками;

8. Система медиации должна быть гибкой, динамичной, позволяющей вовремя корректировать алгоритм действий - технологию, методику и условия посредничества;

9. Стороны подписывают письменное соглашение о принятии решения и разрешении конфликта.

2. Принципы медиации в психологическом консультировании

Исходя из тезиса, что медиация – это форма посредничества, позволяющая урегулировать конфликты в самых различных сферах жизнедеятельности человека, её принципы обсуждались и в аспекте принципов психологического консультирования:

1 Принцип добровольности. Предполагает отсутствие принуждения всех конфликтующих сторон на всех этапах. Любая сторона может отказаться, либо в любой момент прекратить процедуру медиации. Точно также, как и сам медиатор, если посчитает что применение данного подхода больше неуместно.

2. Принцип беспристрастности заключается в том, что медиатор устойчив к влиянию сторон, сохраняет нейтралитет, безоценочность. Он признает за участниками конфликта право на свою точку зрения, свои взгляды, индивидуальный опыт и свою жизненную историю.

3. Принцип сотрудничества и равноправия сторон. Стороны равноправны. Ни одна из них не имеет процедурных преимуществ. Им предоставляется одинаковое право высказывать свои мнения, оценивать приемлемость предложений и условий соглашения. Положение сторон одинаково и ни одна из них не может принуждать другую к каким-либо действиям. Стороны равны и рассчитывают найти решение, которое будет выгодно для них обеих. Медиатор не вправе ставить своими действиями какую-либо из сторон в преимущественное положение, равно как и умалять права и законные интересы одной из сторон.

4. Принцип конфиденциальности. Конфиденциальность выражается во взаимной договоренности и сторон, и медиатора не разглашать происходившее во время процесса. Медиатор не вправе разглашать информацию, относящуюся к процедуре медиации и ставшую ему известной при ее проведении, без согласия сторон. В самом общем виде принцип

конфиденциальности означает правило, согласно которому сам факт проведения процедуры медиации, используемые при проведении медиации, не подлежат раскрытию, если иное не установлено соглашением сторон. Соблюдение всех этих принципов способствует удачному проведению и завершению процесса медиации.

3. Принципы медиации в разрешении конфликта

- **Добровольность.** Все стороны, включая медиатора, должны желать разрешения конфликта именно таким образом. Медиация – это исключительно добровольный процесс, так как направлен на примирение, а не притеснение двух сторон.

- **Конфиденциальность.** Медиатор не должен разглашать содержание конфликта, а также его решение при условии, что обе стороны не дали согласия на это. Посредник может рассказывать конкретные случаи, но без упоминания имен, фамилий и других данных, которые могут прямо или косвенно указать на конфликтующих лиц.

- **Взаимоуважение.** Только на этой основе компромисс может быть достигнут.

- **Равноправие сторон.** Отношения между конфликтующими сторонами должны строиться исключительно на деловой основе, подразумевающую идеальное равенство.

- **Нейтральность.**

- **Прозрачность процедуры.** Несмотря на конфиденциальность, медиация - это процедура, которая не должна иметь подводных камней.

VI. ПРОЦЕДУРА МЕДИАЦИИ

(Галиуллина Д., Гизатуллина Е., Оленникова С.,
Попкова Л., Чен Юй.)

Ход дискуссии:

- 1. Презентация сторон*
- 2. Дискуссия*
- 3. Кокус*
- 4. Формирование повестки дня*
- 5. Выработка предложений*
- 6. Подготовка соглашения*
- 7. Выход из медиации*

1. Презентация сторон

Опытные медиаторы серьезное внимание уделяют вступительному слову: необходимо, чтобы оно было четко структурировано и отработано. Произнося вступительное слово, медиатор знакомится со сторонами, создает необходимую психологическую атмосферу, устанавливает правила ведения процесса медиации, закладывает необходимый фундамент для дальнейшей работы.

На этом этапе медиации медиатор предоставляет каждой стороне возможность рассказать о том, в чем, на ее взгляд, заключается спорная ситуация. Начать рассказ о своем видении ситуации предлагается, как правило, той стороне, которая обратилась с просьбой о проведении медиации. Во время рассказа сторон медиатор является активным слушателем, делает для себя необходимые

пометки в блокноте, чтобы не упустить в дальнейшем важные детали, в случае необходимости задает уточняющие вопросы. Важно, чтобы во время рассказа вторая сторона не перебивала презентующую. Медиатор должен обеспечить необходимый порядок при проведении медиации. По окончании рассказа каждой стороны медиатор кратко пересказывает услышанное, избегая оценок и сглаживая все острые углы. В завершение медиатор интересуется: не упустил ли он что-либо значимое и не хочет ли презентующая сторона что-то добавить к сказанному. Во время проведения этого этапа важное значение имеет пересказывание медиатором услышанного от каждой стороны. В данном случае применяется «эхо-техника». Пересказывая услышанное, медиатор дает возможность презентующей стороне услышать свой рассказ со стороны, внести необходимые дополнения и уточнения. Этот же рассказ слышит вторая сторона, но слышит от человека, не участвующего в споре. Его безоценочный пересказ не несет в себе агрессивной, эмоциональной окраски, из него исключены все обидные для стороны высказывания. Это помогает второй стороне взглянуть на ситуацию глазами своего оппонента.

2. Дискуссия

По окончании презентации сторон медиатор предлагает сторонам обменяться мнениями по поводу услышанного, высказать свои замечания. Вполне возможно, что стороны начнут вести весьма эмоциональный диалог. В этом случае медиатору стоит дать им высказаться, «сбросить» накопившиеся эмоции, т.е. применить технику

«вентиляцию эмоций», но не выпустить ситуацию из-под своего контроля. Во время проведения дискуссии ведется работа по первичному формированию повестки дня, проявляются моменты, по которым сторонам предстоит прийти к согласию.

В том случае, если во время дискуссии страсти накаляются, и дискуссия превращается в перепалку или стороны под разными предлогами уклоняются от конструктивного диалога, медиатор объявляет сторонам о необходимости проведения кокусов.

3. Кокус

Кокус - это беседа медиатора с каждой стороной индивидуально. В соответствии с принципом равноправия сторон количество кокусов, проводимых с каждой стороной, должно быть одинаковым, так же как и время, затраченное на кокус. Это необходимо, чтобы впоследствии медиатора не обвинили в симпатии только к одной из сторон.

Во время проведения кокуса могут быть выявлены новые обстоятельства, относящиеся к спорной ситуации, которые стороны не желают раскрывать в присутствии друг друга. В кокусе медиатор помогает участнику медиации увидеть со стороны свою позицию в споре, взглянуть на ситуацию глазами своего оппонента, понять его позицию, аргументы и чувства. По окончании кокуса медиатор резюмирует беседу, спрашивает сторону, не хочет ли она что-то добавить или уточнить, а также, что из сказанного в ходе кокуса он может сообщить другой стороне. Проведение кокусов позволяет медиатору выявить

возможные точки соприкосновения сторон по спорному вопросу.

4.Формирование повестки дня

На этом этапе медиатор предлагает сторонам сформулировать и записать те вопросы, по которым они хотят прийти к соглашению в ходе процесса медиации. Вопросы повестки дня должны быть сформулированы сторонами таким образом, чтобы понимались ими однозначно. По завершении формирования повестки дня медиатор зачитывает сторонам сформулированные ими вопросы и предлагает в случае необходимости что-то подкорректировать или добавить.

5.Выработка предложений

Стороны обмениваются предложениями по решению каждого вопроса, внесенного в повестку дня. Этот этап является одним из самых важных в процессе медиации. Медиатор помогает сторонам в случае необходимости услышать друг друга, увидеть то положительное, что есть в предложении каждого из них, увидеть дополнительные ресурсы, которыми они обладают, прийти к новому решению, удовлетворяющему обоим, и т.д. Совсем не обязательно, чтобы в каждой ситуации медиатор активно выполнял все перечисленные функции. Иногда сторонам лучше не мешать, но держать руку на пульсе переговоров необходимо.

6. Подготовка соглашения

На предыдущем этапе стороны совместно выработали предложения по разрешению спорных вопросов, внесенных в повестку дня. Теперь необходимо проверить каждое из них, протестировать на реальность. В том случае если какое-либо из предложений не выдержало тест на реальность, то необходимо вернуться к обсуждению и выработке нового предложения, которое, в свою очередь, было бы выполнимо и приемлемо для каждой из сторон. Те предложения, которые прошли тест на реальность и устраивают обе стороны, вносятся в составляемый договор (предварительно в случае необходимости редактируются). Составленное соглашение должно однозначно трактоваться каждой стороной.

Важную роль на этом этапе играет обсуждение сторонами возможных последствий неисполнения составленного соглашения. Стороны должны представлять себе последствия и действия друг друга в случае невыполнения соглашения одной из них.

7. Выход из медиации

Руководитель Санкт-Петербургского Центра разрешения конфликтов О.В. Аллахвердова комментирует этот этап следующим образом: «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 о результатах работы. Стороны оценивают, во-первых, насколько они удовлетворены достигнутым соглашением; во-вторых, насколько удовлетворены самой процедурой переговоров с участием медиатора; и, наконец, они

оценивают свое эмоциональное состояние: стало им легче после сеанса медиации, упало или, наоборот, возросло психологическое напряжение и т.д.»

VII. РОЛИ И ТАКТИКИ МЕДИАТОРА

(Краснопеева А., Сметанина Д.)

Ход дискуссии:

- 1. Степень контроля в медиации*
- 2. Факторы эффективности медиации*
- 3. Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами*

1. Степень контроля в медиации

В зависимости от степени контроля медиатора за принимаемым решением выделяют несколько ролей третьей стороны в конфликте: третейский судья, арбитр, посредник, помощник и наблюдатель.

1. «Третейский судья» – вид участия третьей стороны, наиболее авторитарной по своим полномочиям, в конфликте. Третейский судья, поочередно выслушав обе стороны, принимает решения, обязательные для оппонентов. Примером служит разрешение конфликтов древнерусскими князьями, старейшинами родов, а также решение суда присяжных.

2. «Арбитр» - также обладает значительными полномочиями. Он изучает конфликт, обсуждает его с участниками, а затем выносит окончательное решение,

которое обязательно для выполнения. Однако стороны могут не согласиться с решением и обжаловать его в вышестоящих инстанциях.

3. «Посредник» - более нейтральная роль. Обладая специальными знаниями, он обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы. Окончательное решение остается за оппонентами.

4. «Помощник» - участие помощника в регулировании конфликта заключается в совершенствовании процесса обсуждения проблемы, организации встреч и переговоров и невмешательстве в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения.

5. «Наблюдатель» - обеспечивает медиаторство тем, что своим присутствием в зоне конфликта сдерживает стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или взаимной агрессии. Присутствие наблюдателя создает условия для решения спорных вопросов путем переговоров.

Первые два стиля являются высокоавторитарными. Они выгодны, если требуется скорое решение. Если конфликт не слишком напряжен, предпочтительны последние три способа.

2. Факторы эффективности медиации

Существует ряд факторов, которые влияют на эффективность деятельности третьей стороны в конфликте:

- основным фактором является мотивированность обеих сторон на совместную работу, готовность учесть мнение посредника, принять предлагаемое им решение;
- эффективность медиации определяется особенностями характера деятельности третьей стороны;

– настойчивость в действиях третьей стороны оказывается результативной тогда, когда разногласия участников связаны с принципиальными для них вопросами и когда напряженность конфликта особенно высока (Кохэн, Колб);

– степень напряженности конфликта;

– длительность конфликта. Затяжные конфликты менее поддаются регулированию, чем скоротечные (Анцупов, Шипилов);

– характер отношений сторон. Чем сложнее, напряженнее взаимоотношения, тем менее эффективно посредничество;

– выбираемые тактики и техники урегулирования конфликтов, определяемые ситуацией, а не особенностями медиатора.

Переговорный процесс имеет внутренний цикл развития, в ходе которого возрастает и спадает доверие участников к медиатору, их потребность в разрешении конфликта. Посреднику важно уметь улавливать критические моменты переговоров, во время которых действия, предпринимаемые им, будут максимально успешными.

3. Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами

Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами в ходе переговоров могут быть различными.

1. Тактика поочередного выслушивания на совместной встрече. Применяется для уяснения ситуации и

выслушивания предложений в период острого конфликта, когда разъединение сторон невозможно.

2. Сделка. Ее специфика в том, что посредник стремится больше времени вести переговоры с участием обеих сторон. При этом основной упор делается на принятии 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. Большую часть времени третья сторона посвящает работе с одним из участников, в беседах с которым доказывается ошибочность его позиции. В конечном итоге, данный участник идет на уступки.

5. Директивное воздействие предполагает акцентирование внимания на слабых моментах в позициях оппонентов, ошибочности их действий по отношению друг к другу. Цель – склонение сторон к примирению.

Деятельность психолога по урегулированию конфликта заключается не только в медиации, но также в оказании психологической помощи участникам, в которой присутствуют элементы психодиагностики, консультирования и психотерапевтической работы

VIII. ЛИЧНОСТЬ МЕДИАТОРА

*(Голощапова А., Панченко А., Таушиканова Е,
Шеломенцева А.)*

Ход дискуссии:

1. Профессионализм медиатора

2. Личностные качества медиатора

1. Профессионализм медиатора

Самая жаркая дискуссия развивалась по проблемам личности медиатора. Кто же может выполнять роль медиатора в решении школьных конфликтов? Какие к нему предъявляются требования? Ответом на эти вопросы является сама цель деятельности медиатора: урегулирование конфликтов путём "малых потерь", а зачастую и укрепление отношений между сторонами. Означает ли это, что для того, чтобы быть медиатором, необходима специальная подготовка? Мы решили, что «да», однако нередки ситуации, когда в роли посредника и независимой стороны, например, в школе выступали представители школьной администрации, учителя, психологи и даже сами ученики. Но сам факт существования таких ситуаций ещё раз подтверждает необходимость развития медиации в образовательной среде и подготовки соответствующих специалистов.

Специалисты практической психологии отмечают, что «личность психолога есть неотъемлемая часть метода». При рассмотрении медиации в социально-психологическом аспекте важное место также отводится личности медиатора. Медиатор выступает носителем определенного опыта и

оказывает непосредственное влияние на эффективность процедуры медиации.

В современном мире для того, чтобы стать профессиональным медиатором и иметь высокий рейтинг в профессиональном сообществе, недостаточно высшего образования и некоторых личностных качеств. Существуют стандарты для оценки профессионализма и квалификации медиаторов, включающие в себя набор знаний и навыков, необходимых в данной сфере деятельности. Эти стандарты в обязательном порядке предполагают наличие успешного опыта в разрешении конфликтных ситуаций в ходе медиативной процедуры. В России регуляция уровня профессионализма медиаторов осуществляется «Программой подготовки медиаторов».

Эффективность деятельности медиатора во многом зависит от его умения корректно производить выбор стратегий и тактик работы с учетом специфики конкретной ситуации. Анализ ситуационной переменной важен как для постановки целей и способов их достижения, так и для определения необходимой степени вмешательства третьей стороны в ходе переговорного процесса.

На сегодняшний день мировая практика медиации владеет огромным багажом техник. Традиционно выделяют техники рефлексивного, контекстуального и независимого вмешательства.

Использование техник рефлексивного вмешательства направлено на установление и поддержание контакта между медиатором и участниками, выстраивание доверительных отношений с участниками конфликта, что,

по мнению ряда авторов, способствует эффективности медиации.

Для оптимизации отношений между сторонами и продвижению в решении проблемы используется арсенал техник контекстуального вмешательства. Медиатор подстраивает свою деятельность под различные обстоятельства спора. Например, в ситуации высокой враждебности медиатор использует юмор для облегчения рабочей атмосферы, тактики давления с целью побуждения участников отказаться от нереалистичных ожиданий и пойти на уступки.

В тех подходах к медиации, в которых представляется возможным влияние медиатора на принимаемое решение, активно используются техники независимого вмешательства (вынесение собственных предложений, оценка итогового соглашения, проверка его на реалистичность).

Когнитивные процессы в течение продолжительного периода времени рассматривались в качестве основных психологических механизмов, обеспечивающих эффективность в различных сферах деятельности. Для того, чтобы уметь находить выходы из различных конфликтных ситуаций, необходимо обладать определённым набором знаний, умений и навыков, а также определёнными особенностями личности. Это значит, что медиатор должен быть образованным и всесторонне развитым специалистом, способным не только взглянуть на ситуацию под другим углом, абстрагировавшись от субъективных оценок, но и понять мотивы обеих сторон, их чувства и цели.

Особое значение для успешной медиативной практики приобретают способности и навыки человека в эмоциональной сфере. В одной из последних своих работ Т.Ю. Базаров пишет: «медиатор с необходимостью должен обладать эмоциональной компетентностью». В качестве основных умений медиатора выделяются следующие компоненты: влиятельность; проницательность; толерантность.

Эмоциональный интеллект «чрезвычайно важен для некоторых профессий, связанных с общением» Умение налаживать контакт с людьми, поддерживать и направлять ход общения, тактично и дипломатично подходить к разрешению разногласий является ключевой компетенцией медиатора. Работа над данной компетенцией неотделима от личного самосовершенствования – развития таких эмоциональных характеристик, как самосознание, саморегуляция, мотивация, социальная чуткость и эмоциональное лидерство.

В целом в ситуации общения высокоэффективные индивиды отличаются от низкоэффективных владением ситуацией, которое предполагает управление собственными эмоциями, считывание и контроль эмоций собеседников, способность легкой перестройки в зависимости от изменения ситуации в целом и ее компонентов, а также прогноз возможных проблем и их успешное предотвращение.

2. Личностные качества медиатора

Медиатор - специалист, призванный разрешать конфликты с помощью медиации. Он участвует в процедуре

медиации как третья, нейтральная, незаинтересованная сторона. В процессе переговоров медиатор помогает конфликтующим сторонам понять интересы свои и противника, определить занимаемые позиции. Также медиатор подводит стороны к поиску конструктивного решения спора, приемлемого для обеих сторон и помогает сторонам найти то решение, которое бы устроило всех участников конфликта. Сегодня во всем мире, в том числе и в России, люди стали все чаще прибегать к помощи медиаторов при разрешении различных споров, и статистика показывает, что в 80% случаев медиатор разрешает спор успешно, а исполняемость решения, вынесенного по спору, в 2 раза выше, чем в суде. Профессиональные медиаторы владеют особой технологией разрешения спора, приводящей стороны конфликта к разрешению разногласий. При подготовке медиаторов предъявляются очень серьезные требования к личности медиатора, так как наличия особых качеств требует сама специфика профессии. Также сертифицированный медиатор должен быть обучен и с точки зрения самой технологии проведения процедуры. Вот почему человек, планирующий стать посредником, обязан понимать, что, даже пройдя курс обучения и получив сертификат на право работы медиатором, он должен будет постоянно совершенствоваться, поддерживая и улучшая приобретенные навыки, проходить дополнительное обучение, углубляя знания и повышая профессиональную компетентность. Каждый медиатор, вне зависимости от того, где он проходил обучение, должен быть последовательным в приверженности профессиональной

этике медиатора. Основные требования профессиональной этики, которые были сформулированы в Кодексе поведения медиаторов, в полной мере отражают все необходимые качества, которым должен обладать медиатор.

В идеале каждый работник любой системы, а тем более, образовательной должен владеть навыками медиативного подхода. В каждой, например, общеобразовательной организации должно быть пять-шесть школьных медиаторов из числа преподавателей, школьных психологов, социальных педагогов и т.д., и именно они должны выступать посредниками при урегулировании «школьного конфликта», а также научить детей, родителей, учителей и администрацию школы навыкам позитивного мышления и конструктивного поведения в конфликте.

Школьный медиатор наряду с урегулированием конфликтов должен распространять принципы медиации. Медиатор - это человек, в обязанности которого входит помощь сторонам конфликта в его урегулировании. При этом сами спорящие контролируют этот процесс, и окончательное решение все равно остается за ними. Медиатор привлекается к разрешению конфликтов в тех случаях, когда административно-педагогические действия оказываются неэффективными: между участниками продолжаются конфликтные отношения, они оказываются в тупиковой ситуации и нуждаются в помощи третьих лиц. Главное в работе медиатора - предупреждение конфликтов.

Неподготовленный человек с малой долей вероятности способен решать конфликты подобным образом, для этого нужно обладать обширными познаниями

в психологии, а в некоторых случаях областях финансов и юриспруденции. Конечно, стоит упомянуть людей, у которых либо в течении жизни, либо от природы хорошо развиты смекалка и навыки общения, тогда такой человек без особых усилий и без подготовки способен решить многие конфликты. Однако даже если человек готов стать специалистом этой профессии, есть ещё один ограничивающий фактор: во многих случаях данный способ затратный по времени, причём личного времени всех сторон, а не только самого медиатора. В большинстве случаев, современная личность ценит своё время, и поэтому данный способ решения конфликта не будет устраивать человека, для такого человека будут подходить более традиционные способы решения споров, которые, возможно, потребуют больше времени для решения вопроса, однако будут тратить меньше личного времени.

Огромное значение имеют рефлексивные способности и умения, обеспечивающие рефлетехнологии медиации, и эта тема лежит в плоскости психологических проблем медиации, точнее в исследовании рефлексивно-психологических механизмов разрешения конфликта в медиации, в обеспечении ее технологий процедурами, поддерживающими экзистенциально-коммуникативную рефлексию и активизирующими рефлексивные способности спорящих сторон в современных общественно-экономических условиях, регулируемых социальными и правовыми нормами.

IX. МЕДИАЦИЯ В ЮРИДИЧЕСКОЙ СФЕРЕ

(Гартвик Е., Храмова К., Апалькова И., Андреева Я.)

Ход дискуссии:

1. Медиация в судопроизводстве

2. Медиация в уголовном процессе по делам несовершеннолетних

3. Медиация в исправительных учреждениях

1. Медиация в судопроизводстве

Среди проблем, связанных с использованием медиации в судопроизводстве, можно выделить проблемы процессуального, организационного и кадрового обеспечения. Понятно, что решить все эти задачи одномоментно достаточно сложно. Необходим дифференцированный подход к поиску путей и средств интеграции медиации. Проблема развития института медиации связана и со спецификой медиационных правоотношений: они носят трехсторонний характер и предполагают наличие специальных субъектов, которые выступают в качестве посредника между подозреваемым, обвиняемым, подсудимым и потерпевшим. К сожалению, в современной России не сформирован институт такого профессионального посредничества, т.е. отсутствуют профессиональные медиаторы, а органы предварительного расследования и суды часто оказываются не готовыми к принятию такого конвенционального процесса. Это диктует настоятельную потребность в переподготовке судей и совершенствовании их кадрового обеспечения, формулирования требований, которым должен

соответствовать судья-медиатор. При таком подходе, важное место, как уже отмечалось выше, занимает проблема подготовки и повышения квалификации мировых судей в контексте приобретения ими знаний и навыков медиаторства. Безусловно, что к судье предъявляются повышенные требования как в плане личностных качеств, так и профессиональных. Вместе с тем процедура медиации предполагает обладание определенными качествами, позволяющими сторонам распознать на ранних стадиях досудебной подготовки дела непродуктивные составляющие конфликта, из-за которых между сторонами продолжается спор, а также суть существующих между ними разногласий. Судья, также как и медиатор, создает условия для понимания и осознания сторонами движущих мотивов существующего конфликта. Судья может выступить своего рода "переводчиком", помогая сторонам "расслышать" за наслоением эмоций, обид, неудовлетворенности истинные интересы, потребности, чувства, и направляет общение в более конструктивное, позитивное русло, что одновременно позволяет расширить суженное в результате конфликта поле зрения. В виду этого, интеграция медиации в судебные процедуры представляется одним из приоритетных направлений в сфере реформирования судебной системы. И хотя сегодня об этом в России говорить рано, международный опыт свидетельствует о том, что подобная практика может быть очень успешной и эффективной медиации в судопроизводстве, можно выделить проблемы процессуального, организационного и кадрового обеспечения. Понятно, что решить все эти задачи

одномоментно достаточно сложно. Необходим дифференцированный подход к поиску путей и средств интеграции медиации. Проблема развития института медиации связана и со спецификой медиационных правоотношений: они носят трехсторонний характер и предполагают наличие специальных субъектов, которые выступают в качестве посредника между подозреваемым, обвиняемым, подсудимым и потерпевшим. К сожалению, в современной России не сформирован институт такого профессионального посредничества, т.е. отсутствуют профессиональные медиаторы, а органы предварительного расследования и суды часто оказываются не готовыми к принятию такого конвенционального процесса. Это диктует настоятельную потребность в переподготовке судей и совершенствовании их кадрового обеспечения, формулирования требований, которым должен соответствовать судья-медиатор. При таком подходе, важное место, как уже отмечалось выше, занимает проблема подготовки и повышения квалификации мировых судей в контексте приобретения ими знаний и навыков медиаторства. Безусловно, что к судье предъявляются повышенные требования как в плане личностных качеств, так и профессиональных. Вместе с тем процедура медиаторства предполагает обладание определенными качествами, позволяющими сторонам распознать на ранних стадиях досудебной подготовки дела непродуктивные составляющие конфликта, из-за которых между сторонами продолжается спор, а также суть существующих между ними разногласий. Судья, также как и медиатор, создает условия для понимания и осознания сторонами движущих

мотивов существующего конфликта. Судья может выступить своего рода "переводчиком", помогая сторонам "расслышать" за наслоением эмоций, обид, неудовлетворенности истинные интересы, потребности, чувства, и направляет общение в более конструктивное, позитивное русло, что одновременно позволяет расширить суженное в результате конфликта поле зрения. В виду этого, интеграция медиации в судебные процедуры представляется одним из приоритетных направлений в сфере реформирования судебной системы. И хотя сегодня об этом в России говорить рано, международный опыт свидетельствует о том, что подобная практика может быть очень успешной и эффективной.

2. Медиация в уголовном процессе по делам несовершеннолетних

Полагаем, что медиация может быть реальным инструментом для решения задачи профилактики и коррекции в работе с детьми с делинквентным поведением, так как в основе медиации лежит рационализация конфликтных позиций. Это трудный внутренний психологический процесс для всех участников конфликта, который повлек совершение подростком уголовно-наказуемого преступления.

При судебном рассмотрении уголовных дел в отношении несовершеннолетних, особенности интеллектуального и физиологического развития несовершеннолетних, связанные с недостатком знаний и жизненного опыта, окончательно не сформированной системой ценностей, убеждений и взглядов, а также

специфический правовой статус указывают на необходимость тщательного изучения личностных и поведенческих особенностей подростков. Периодически обостряющийся социально-экономический кризис, несомненно, создает негативные тенденции в развитии личности молодых людей и формировании стереотипов поведения.

Школьные прогулы и приобщение к асоциальной группе сверстников являются началом проявления делинквентного поведения. Далее следует издевательство над слабыми, мелкое хулиганство, отнимание карманных денег у младших. Реже, но встречаются такие проявления делинквентности как вызывающее поведение в общественных местах, мошенничество и мелкие спекулятивные сделки. К этому списку могут прибавиться «домашние кражи» незначительных сумм денег.

Конкретные причины делинквентного поведения весьма многочисленны. Некоторые исследователи называют до 200 факторов, которые обуславливают отклоняющееся поведение: несовершенство законодательства; низкий уровень раскрываемости преступлений; семейное неблагополучие; отсутствие воспитания и присмотра взрослых; негативное социальное окружение; плохие отношения со сверстниками; вредные привычки; наличие наследственных болезней, влияющих на проявление девиации; наличие психопатологий; особенности темперамента и характера личности и др.

Соответственно для решения проблемы противоправного поведения какого-либо подростка, необходимо понимать какие именно факторы повлияли на

появление противоправного поведения этого подростка и в дальнейшем можно попробовать устранить или смягчить эти факторы, мешающие нормальной жизнедеятельности подростка.

Установить эти факторы в ходе судебного разбирательства сложно и фактически невозможно, так как судебный процесс строго регламентирован, вызывает у несовершеннолетнего лица волнение, напряжение и стресс. При этом в зале присутствуют другие участники процесса, судья в мантии, государственный обвинитель в прокурорской форме, другие лица, в том числе родители несовершеннолетнего, с которыми у подростков не всегда доверительные отношения. В такой обстановке несовершеннолетний правонарушитель не расположен к откровенному разговору.

Вместе с тем, как показала практика применения процедуры медиации в Калининском районном суде г. Челябинска, гораздо проще подростку в условиях конфиденциальности пообщаться с медиатором, который, не имея заинтересованности в исходе дела, не обладая властными полномочиями над подростком, легко входит с ним в контакт, находит «болеву точку» и причины противоправного поведения.

Изучение личностных и поведенческих особенностей подростков-делинквентов в ходе медиативной процедуры позволяет учесть динамические изменения их психологической сущности и способствует созданию эффективных средств коррекции.

Накопленный опыт работы медиаторов по уголовным делам в отношении несовершеннолетних свидетельствует,

что в процессе общения с медиатором подростки впервые начинали воспринимать себя самостоятельным субъектом права, раскрывали проблемы семьи, указывали причины совершения преступления, осознавали глубину раскаяния и выражали сожаления о содеянном.

Следует отметить, что применение альтернативных форм разрешения конфликтов с привлечением несовершеннолетних, совершивших противоправные деяния, одно из приоритетных направлений политики Российского государства в области уголовного судопроизводства.

Судья после проведения процедуры медиации при наличии соглашения о примирении разрешает вопрос о прекращении уголовного дела (уголовного преследования) в связи с примирением обвиняемого с потерпевшим.

Таким образом, процедура медиации в данном случае – это инструмент, который позволяет решать задачу реагирования на противоправное поведение несовершеннолетнего. Работа медиатора направлена на воспитание ответственности правонарушителя не через наказание, а как обязательство по заглаживанию причиненного вреда.

При этом следует отметить актуальность программ восстановительного правосудия и медиации с точки зрения снижения остроты конфликтов с участием несовершеннолетних, количества правонарушений, в том числе, повторных, и их последствий для других лиц и общества в целом, уменьшения асоциальных проявлений среди детей и подростков.

3. Медиация в исправительных учреждениях

Введение медиации в России, как и в других странах, прежде всего связано с ее социальным назначением: установление "худого мира", который всегда лучше "доброй войны". Особую актуальность для общества в целом приобретают вопросы обеспечения безопасности. Не являются исключением и места лишения свободы, откуда после отбывания наказания освобождаются лица, становящиеся полноправными членами нашего общества.

Как известно, исполнению уголовного наказания в виде лишения свободы сопутствует большое количество социальных конфликтов. Ученые отмечают следующие характеристики и тенденции: высокий уровень психологической напряженности в исправительных колониях, грубые нравы, нуждающиеся в улучшении жилищных условий осужденных, необеспеченность их оплачиваемым трудом, неудовлетворительное медицинское обслуживание, постоянно создающие питательную почву для конфликтов.

Кроме того, в последние годы отношения между неформальными группами и отдельными осужденными становятся более жесткими и дифференцированными, а противоречия - более глубокими, что дестабилизирует процесс отбывания наказания.

Особая сложность, противоречивость и конфликтность жизни в местах лишения свободы приводят к необходимости не просто их научного познания, но и выработки новых эффективных механизмов по погашению внутренних опасных разногласий.

Сделать это без учета содержания субкультуры осужденных невозможно, следует принять во внимание существующие "систему их неформальных правил и норм поведения, групповое мировоззрение, некую философию, идеологию и иные ее элементы".

Поведение конфликтующих друг с другом осужденных, их взаимодействие - это не что иное по своей природе, как социальная среда, пронизанная коммуникативными связями, но она во многом деформирована. Отчасти это связано с самим местом пребывания осужденных.

Суть конфликтов, среди прочего вызванная потребностями осужденных, во многом связана с фактом изоляции их от общества и особенностями отбывания наказания в исправительном учреждении. К ним прежде всего относятся: потребности личной безопасности, понимания и поддержки, самоутверждения и т.п. В то же время ограниченные возможности анализируемого контингента лиц не могут не повлиять на их взаимоотношения, приводя как к консолидации, так и к противоборству и конфликтам.

Всегда следует помнить о социально-психологических факторах в процедуре медиации: мировоззренческих установках и позициях осужденных, их жизненном опыте, ценностных ориентациях, культуре и иных личностных характеристиках. По сути, медиация направлена на работу с переживаниями человека, с его внутренним миром и эмоциями; поэтому носит индивидуальный, адресный характер и является одним из элементов в воспитательном процессе осужденных.

С учетом отмеченных социально-психологических и криминологических характеристик межличностных конфликтов в среде осужденных, отбывающих наказание в исправительных колониях, нетрудно заметить, что такие конфликты всегда имеют деструктивную окраску, поскольку приводят к нарушению системы коммуникаций и взаимодействия осужденных. Специфика таких конфликтов заключается в том, что они могут сопровождаться как открытым, наглым и вызывающе агрессивным поведением, трансформируясь в криминальные и нередко массовые беспорядки, так и латентными процессами в их развитии, что в свою очередь не позволяет сотрудникам исправительного учреждения своевременно среагировать и даже обнаружить истинный конфликт, который может быть завуалирован. В любом случае, какими бы ни были конфликты по своей характеристике, они приводят к дезорганизации социума, ограниченного пределами исправительной колонии.

Предлагаемое вовлечение в процедуру медиации осужденных лиц может способствовать их социокультурному развитию, благоприятно влиять на их мировоззрение, отношение к жизни и выстраиванию коммуникаций как в обществе в целом, так и в отдельных социальных группах и общностях, а также позитивно воздействовать на их правовое сознание. Таким образом, одной из основных функций пенитенциарной медиации является ресоциализация осужденных, связанная с усвоением ценностей, присущих цивилизованному современному обществу, где сосуществуют граждане, не

ограниченные в своей свободе. Это важно, как известно, для коррекции девиантного поведения осужденных.

Указанные обстоятельства позволяют нам рассматривать медиацию как один из механизмов социального контроля над поведением осужденных в местах лишения свободы. Это имеет непосредственное значение для сохранения безопасности в исправительных учреждениях, безопасности в обществе в целом и поддержания социального порядка.

С развитием института пенитенциарной медиации качество социального контроля способно перейти на новый уровень. Причем важно, что к лицам, вовлеченным в конфликты в местах лишения свободы, будет применяться индивидуальный подход, что, в свою очередь, является значимым обстоятельством и в воспитательном процессе осужденных. Как известно, образ жизни осужденных, приобретенный ими опыт, ценностные и иные личные установки в конечном итоге предопределяют их дальнейший жизненный путь.

Х. СЕМЕЙНАЯ МЕДИАЦИЯ

(Акишева А., Голдырева Н., Рылова А., Ярушина А.)

Ход дискуссии:

- 1. Причины использования семейной медиации*
- 2. Медиативное консультирование семьи*

1. Причины использования семейной медиации

Учитывая сложную природу семейных споров и такие особенности современной семьи как рост числа разводов, и все вытекающие из этого последствия, увеличение числа неполных семей, сожительство без регистрации брака и рост рождений детей вне брака, сиротства детей при живых родителях, а также отсутствие заботы за престарелыми родителями, можно сделать вывод о том, что уровень конфликтности в обществе достаточно высок и носит глобальный характер.

Такие проблемы как отсутствие умения услышать и быть услышанным, вести диалог, амбициозность спорящих сторон, желание публично продемонстрировать силу, унижить, или морально уничтожить оппонента приводит конфликтующие стороны, как правило, в суд.

Медиатор не навязывает супругам какое-либо решение, в отличие от суда, он помогает прийти к решению самим же сторонам. Роль медиатора – помогать супругам вести переговоры и выработать взаимоприемлемое жизнеспособное решение в условиях, существующих между ними различий интересов, он следит за тем, чтобы разговор был доверительным, не давая ему своей оценке, стараясь точно понять, что важно для участников медиации.

Обращение к медиатору – это экономия времени, финансов, эмоциональных ресурсов. Более того, в отличие от разбирательства дела в суде, процесс медиации совершается в условиях скрытности от третьих, не заинтересованных в исходе дела, лиц.

Обратиться к процедуре медиации супруги могут как до обращения в суд, так и во время судебного разбирательства.

При оказании помощи в урегулировании конфликта процедура медиации позволяет построить иной тип взаимоотношений между людьми. Медиация вносит в урегулирование споров общечеловеческие ценности и старается сохранить нормальные отношения и, как отмечают многие ученые, уравновешенное состояние обратившихся к ней людей.

Отличия семейной медиации от семейной терапии:

- Процесс медиации протекает быстрее, в центре внимания находятся практические аспекты (раздел финансов и имущества, воспитание детей и др.).

- Медиация — предметно ориентирована, чувства и эмоции не являются центральным моментом процедуры.

- Медиация не работает с внутриличностными конфликтами и не решает глубокие личностные проблемы.

- Допустимо более активное вмешательство медиатора в управление процессом переговоров, делается все для повышения автономности и самостоятельности сторон.

Большое внимание уделяется тому, как родители будут в дальнейшем выполнять свои родительские обязанности.

Семейная медиация имеет место там, где конструктивный диалог уже невозможен без постороннего вмешательства (по мнению О.В. Костиной, Н.И. Долженко, Е.А. Овсянниковой и И.В. Савельевой). Семейный посредник проводит переговоры между супругами и

другими членами семьи, помогая последним понять друг друга, найти компромисс и, в зависимости от обстоятельств, сохранить семейные отношения или мирно разрешить психологические или юридические проблемы, в том числе связанные с имуществом, содержанием и воспитанием детей. Он может также помочь восстановить отношения после развода, что особенно важно, когда есть общие дети.

Семейная медиация позволяет сохранить эмоциональные силы сторон, не допустить ухудшения отношений или распада семьи, а наоборот улучшить их за счет более четкого осознания сторонами спора истинных интересов и потребностей друг друга; дает уникальную возможность обсудить супругам (близким родственникам) те вопросы, которые нельзя обсудить в семейной обстановке (напомним, что одной из задач медиатора является обеспечение благоприятного психологического климата для беседы); если в спор вовлечены дети, то медиация помогает родителям в том, чтобы сфокусироваться на индивидуальных потребностях и чувствах их детей и выработать схему дальнейших отношений, а при разводе сохранить свой статус родителей и ровные отношения друг с другом; ни одна из сторон не уходит неудовлетворенной, так как все решения супруги принимают добровольно без оказания на них давления и с соблюдением всех их законных прав; причем заседание по семейной медиации считается законченным тогда, когда интересы каждого из супругов будут удовлетворены.

Кроме этого, чаще всего нужна семейная медиация при расставании или разводе пары для того, чтобы помочь ей сохранить свой статус родителей и отделить совместное

выполнение парой своих родительских обязанностей от эмоций, связанных с прекращением их взаимоотношений в качестве партнеров. Медиация помогает родителям сфокусироваться на индивидуальных потребностях и чувствах их детей и выработать схему, по которой будут строиться их отношения с детьми в дальнейшем.

Таким образом, семейную медиацию можно считать одним из ведущих направлений государственной семейной политики, целью которой является обеспечение государством необходимых условий для реализации семьей её функций и повышения качества жизни семьи.

2. Медиативное консультирование семьи

Вступительное слово – этап, важность которого нельзя недооценивать. На данном этапе предполагается знакомство, разъяснение участникам, что и как будет происходить на сессиях, информирование сторон о цели и принципах совместной работы, достигаются договоренности о регламенте, проверяются полномочия сторон. Это, прежде всего, необходимо для того, чтобы снизить уровень тревоги сторон и, не менее важно, скорректировать ожидания. Получить четкое согласие от сторон продолжать работу и придерживаться принципов и регламента – это очень важно! Принципиально важно проговорить на данном этапе, что в любой момент любой из участников может прекратить участие. Также рекомендуется уточнить, насколько важно для каждой из сторон прийти к соглашению. Гарантировать соблюдение принципов и попросить их придерживаться. На данном этапе приветствуется использование метафор,

рассказывание историй. Это время медиатора, его нужно использовать максимально эффективно для создания атмосферы сотрудничества. Медиатор обязан гарантировать соблюдение принципов и попросить их придерживаться.

Озвучивание позиции каждой стороной. Озвучивание позиции не есть комментирование одной стороной позиции другой. Прерывать может только медиатор для того, чтобы прояснить что-то для себя для лучшего понимания. Это можно так и объяснить. Давать сторонам высказаться полностью. Набор технических инструментов, которыми медиатор может пользоваться на данном этапе - вербализация чувств, отражение чувств, резюмирование (точное воспроизведение!), обобщение (точное воспроизведение!), порционализация, пауза, looping - петля понимания (прояснение смыслов), перефразирование и рефрейминг.

Следующий этап - формулирование тем для обсуждения здесь и сейчас, формирование повестки дня (общие темы). Инструменты медиатора те же, добавляется новый инструмент - «стена», когда медиатор просит стороны обращаться к нему, если понимает, что взаимодействие сторон принимает деструктивный характер. Темы – это не варианты решений, это область для обсуждения. Для наглядности на данном этапе рекомендуется использовать доску, разделенную на два поля. Непосредственно работа над проблемой – переход от позиций к потребностям и интересам. Позиция понимается как, своего рода, манифестное содержание, симптом, дериват скрытого содержания. В репертуар инструментов

добавляется инструмент «воронка вопросов», вопросы задаются от общего к частному, сначала открытые, далее альтернативные, в завершении закрытые. Это позволяет прояснить смыслы, потребности, довести проясненные смыслы и потребности до каждой из сторон – вот задача этого этапа.

Поиск и выработка вариантов решений – фаза мозгового штурма. Этап, когда поощряется творческая активность сторон, предлагаются варианты решений. Следующий этап – заключение соглашения, на котором, в случае успешного нахождения консенсусного решения, символически заключается соглашение. Можно обыграть этот момент, сделать его более торжественным, записать текст соглашения на бумаге.

Этот подход удобен в формате краткосрочной работы. Если говорить о применении медиативного подхода в консультировании, в среднем, работа с семьей может занять от 1-ой до 2-х сессий по 3-4 часа каждая. Не совсем привычный формат для консультирования. По процедуре важно на первой сессии сформулировать темы, чтобы на следующей встрече начать именно с этого. Медиативный подход ориентирован на получение сторонами опыта успешного совместного нахождения решения актуальных проблем здесь и сейчас, который стороны смогут «тиражировать» в дальнейшем.

Медиатор создает возможность быть услышанным каждой из сторон:

1. Одна сторона должна выслушать и понять, что именно хочет донести до вас вторая сторона, выразить свои чувства.

2. Выявить истинные интересы каждой из сторон.

3. Восстановить и укрепить связи между конфликтующими сторонами.

Медиатор обеспечивает ту атмосферу, в которой стороны конфликта могут развить понимание, доверие друг к другу и в дальнейшем, безболезненно общаться друг с другом.

Такая практика в семейных конфликтах очень эффективна. В результате стороны спора устраняют первопричину конфликта, а также получают психологическую практику от разумного разрешения конфликта.

Медиация позволяет сохранить эмоциональные силы сторон, дает уникальную возможность обсудить супругам те вопросы, которые нельзя обсудить в семейной обстановке.

Процедура медиации имеет много преимуществ в семейных отношениях и во многих других отношениях. Экономия времени и сил. Она направлена не на установление правоты одной из сторон, а на поиск решений в сложившейся ситуации. Таким образом медиация направлена на благоприятное разрешение проблем в семейных отношениях.

XI. ДОШКОЛЬНАЯ МЕДИАЦИЯ

(Кубанов Р., Кубанова Т., Меркурьев Д., Смышляева А., Соболев В.)

Ход дискуссии:

- 1. Специфика медиации в ДОУ*
- 2. Служба медиации в ДОУ*
- 3. Процедура медиации в ДОУ*

1. Специфика медиации в ДОУ

Изменения современного дошкольного образования коснулись не только подходов к определению вариативности содержания и стандартизации образования, к оценке качества результатов учебной деятельности обучающихся и труда учителей. Качественному преобразованию подвергаются взаимоотношения между ДОУ и детьми в плане влияния на детей, их отношения к ДОУ, характера контактов ДОУ с детьми, родительскими организациями и попечительскими советами.

Можно говорить о том, что педагогическое взаимодействие в ДОУ является потенциально конфликтным, поскольку в нем встречаются люди разного возраста, обладающие различными статусами, уровнем эрудиции, жизненным опытом, ценностям и представлениями о нормативном поведении. Помимо этого, существенным фактором конфликтности педагогического взаимодействия является зачастую различный взгляд на его цели, а также допустимый или неприемлемый стиль взаимодействия в процессе воспитательной деятельности.

В современной практике выделяют несколько моделей медиации, которые не являются четко выраженными альтернативами друг другу: медиация, ориентированная на решение проблем, или «классическая», медиация; трансформативная медиация; нарративная медиация; экосистемная, или семейно-ориентированная, медиация; фасилитативная медиация, то есть медиация, основанная на понимании, и оценочная медиация.

Специфика «классической» медиации в условиях дошкольного образовательного учреждения состоит в концентрации на интересах всех участников конфликта или проблемной ситуации (обучающихся, их родителей, учителей, руководства и т. д.). Педагог-медиатор при данном подходе должен занять нейтральную позицию, помочь оппонентам признать, что у них существуют общие интересы и потребности, и сосредоточиться на поиске решений, которые бы удовлетворяли все стороны.

Положительным результатом становится компромисс через взаимные уступки конфликтующих участников. Классический подход педагога к медиации вполне может быть успешен в ситуациях, где тот не является одним из участников конфликта: при разрешении проблем между обучающимися, другими педагогами и родителями, родителями и руководством образовательного учреждения и т. п.

2. Служба медиации в ДОУ

В ДОУ есть своя служба медиации, которая в своей нормативно-правовой базе имеет следующие документы: «Приказ о создании службы медиации», «Положение о

службе медиации в ДОУ», «Приказ об утверждении положения о службе медиации в ДОУ», «План работы службы медиации», «Основные принципы восстановительной медиации», «Документы, организующие деятельность службы медиации и работу медиатора»

Общество считает, что раз дети в ДОУ еще маленькие, то и конфликты у них несерьезные, которые можно легко решить силами воспитателей и родителей. Но несмотря на кажущуюся несерьезность конфликтов в детском саду, дети «группы риска» часто вовлекаются в конфликты, становятся нарушителями или жертвами. Используемая восстановительная медиация позволяет детям избавиться от обиды.

Те способы реагирования на конфликты, которые обычно практикуются родителями и воспитателями, нередко оставляют подлинные конфликты неразрешенными.

Главная цель медиации – превратить детский сад в безопасное, комфортное пространство для всех участников образовательного процесса (воспитанников, воспитателей, родителей и т.д.).

Служба медиации нужна для мирного решения проблем, снижения уровня агрессии в д/саду и сохранения добрых отношений. В мировой практике это один из способов разрешения споров, в котором нейтральная сторона, называемая медиатором, способствует выработке внесудебного решения.

Медиация нужна родителям. Медиация позволяет разрешить конфликт, выявляя его причину и движущую

силу, предотвратить конфликты, уберечь от агрессивного, порой отвергающего воздействия окружающей среды, скорректировать поведение тех, кто уже остутился.

Кроме того, медиация – это инструмент помощи в разрешении конфликтов между детьми-детьми, между детьми и взрослыми.

Медиация нужна детям. В процессе медиации каждый участник, как ребенок, так и взрослый, как обидчик, так и «жертва», может рассчитывать на то, что будет выслушан, услышан, его постараются понять, он сможет высказать свою позицию и видение ситуации, а также может предложить свою альтернативу разрешения конфликта. Такое общение в доверительной, уважительной обстановке, создается необходимое чувство безопасности, где может создаваться разрешение спора, где стороны могут прийти к соглашению, которое, скорее всего, будут склонны реализовывать, так как непосредственно участвовали в его создании.

3. Процедура медиации в ДОУ

1. Вступительное слово медиатора. Выработка общих правил общения, проверка на добровольность вступления в процедуру.

2. Презентация сторон. Каждой стороне отводится равное количество времени.

3. Дискуссия,

4. Выработка решений,

5. Принятие решения, соглашение.

В общем, можно сказать следующее: чтобы дети умели сами выходить из трудной ситуации, нужно, чтобы

им дали возможность на равных участвовать в разрешении конфликтов, прислушивались к их мнению. Конфликт в детском саду, как и в обществе, неизбежен, это одно из условий развития мира. Но надо учиться решать его мирным путем. Медиация, конечно, не волшебная палочка, которая мигом уладила бы все конфликты. Однако благодаря медиации можно хотя бы в какой-то мере снизить уровень конфликтов. Можно разрешать споры и конфликты, не доводя их до более тяжелых последствий. То есть можно на ранних стадиях помочь детям, чтобы они не стали преступниками или не попали в сложную жизненную ситуацию.

И действительно, на наш взгляд, ребенку проще довериться медиатору, незаинтересованному лицу, чем воспитателю, который, например, может предвзято относиться к тому или иному ребенку и может быть не совсем компетентен. Кроме того, воспитатель в решении конфликта детей может опираться на личные отношения с родителями. Например, имея хорошие отношения с одним из родителей, в случае конфликта у его ребенка, может защищать данного ребенка, даже если он не прав.

ХII. ШКОЛЬНАЯ МЕДИАЦИЯ

(Кубанов Р., Кубанова Т., Меркурьев Д., Смышляева А., Соболев В.)

Ход дискуссии:

1. Медиативный подход в деятельности педагога

2. Модели школьной медиации

3. Школьная служба медиации

4. Требования к подготовке школьных медиаторов

1. Медиативный подход в деятельности педагога

Школа является одним из важнейших социальных институтов, в котором дети получают не только образование, но и важнейшие навыки социального взаимодействия, необходимые во взрослой жизни. Но, как и любой социальный институт, школа являет собой разноплановую и сложноорганизованную систему, существование которой было бы невозможным без наличия определённых функций, выполняемых её участниками, их целей и интересов. Разнонаправленность этих интересов, функций и целей зачастую приводит к возникновению противоречий и обострению отношений. В психологической литературе такие противоречия принято называть конфликтами.

Конфликт в обыденном представлении является однозначно отрицательным явлением, которое ведёт к непониманию и враждебности. Однако, с точки зрения психологии, конфликт далеко не всегда несёт в себе лишь негатив. В групповой динамике конфликт - это закономерный и естественный этап развития отношений между людьми, который имеет как отрицательные, так и положительные черты. Благодаря этой особенности конфликт может стать как толчком, стимулом для дальнейшего развития отношений, так и причиной их распада. Зачастую участники конфликта способны своими силами преодолеть противоречия, однако, бывают такие ситуации, которые требуют вмешательства третьей

независимой стороны. Потребность в такой стороне стала главной причиной возникновения медиации - формы внесудебного решения спора при участии посредника (медиатора), который является независимым и равноудалённым от обоих участников противоречия лицом.

Безусловно, медиация широко распространена во многих сферах общественной жизни, однако для нас наибольший интерес представляет образовательная среда, ведь, как мы уже установили, школа является местом, в котором межличностные конфликты встречаются очень часто и нередко требуют помощи сторонних лиц в их преодолении. Главная цель медиации в образовании – превратить школу в безопасное, комфортное пространство и для учеников, и для учителей. Это значит, что участники образовательного процесса должны уметь грамотно ориентироваться в той или иной ситуации, чтобы в случае конфликта иметь в арсенале средств самые разные конструктивные способы их решения. Владение медиацией подразумевает владение способами профилактики конфликтов, превентивного снятия их возможных причин. Здесь речь идет о создании в школьном (и в школьно-семейном) сообществе климата сотрудничества и эмпатии. В таком климате резко снижается столь характерная для многих из нас установка на агрессию, фактически прекращается развитие симптоматики синдрома выгорания, характерного для учителей.

Традиционно в учебном коллективе находятся учащиеся, требующие дополнительного внимания, провоцирующие конфликтные ситуации, что, в свою очередь, сказывается на отношении к ним как

преподавательского состава, так и других учащихся. Медиативный подход является частью метода школьной медиации, инструментом позитивного эффективного общения, построенного на принципах добровольности, уважения друг к другу. Школьная медиация призвана обеспечить безопасную среду для всех участников образовательного процесса, помочь в создании условий для снижения конфликтности, проявления агрессии, физического и психического насилия, гарантируя безопасность и взаимоуважение участников.

Медиативный подход основан на диалогичном общении всех сторон, предполагающем равноправие и предоставление равного пространства для самовыражения и защиты своих интересов. А для реализации этих возможностей все стороны должны четко представлять и знать не только свои права и свои обязанности, но и осознавать границы своей ответственности. При интегрировании медиативного компонента в процесс развития профессиональной культуры и ориентировании на расширение знаний по социально-психологическим и ювенальным аспектам деятельности педагога, значительно повышается качество образовательного процесса в последующем применении полученных знаний и стремлении педагога к вовлечению в работу всех институтов, участвующих в воспитании и становлении личности. Навыки применения метода медиации позволяют специалисту наряду с разрешением разнонаправленных конфликтов в образовательно-воспитательной системе вести профилактическую работу по предупреждению проявления насилия, агрессивных, асоциальных форм

поведения среди детей и подростков, а также коррекционную работу с трудными подростками и несовершеннолетними правонарушителями. Комплексный подход в обучении, содействует воспитанию личности с активной, ответственной гражданской позицией, умеющей конструктивно реагировать на ситуации напряжения, стресса, конфликта, контролировать собственную психологическую безопасность и позволяет взрослым участникам образовательного процесса повысить и сохранить профессиональную компетентность.

Медиация в образовательной среде направлена на решение главной задачи – создание безопасного пространства, в котором даже очень сложные конфликты могут быть урегулированы конструктивно, без агрессии, моральных и материальных потерь, с перспективами личностного и социального роста. Медиация - это процесс, направленный на оказание помощи сторонам в том, чтобы они правильно вели себя. Разрешение спора полностью зависит от воли самих спорящих. В основе медиации лежит уважение к личности, добровольное участие и волеизъявление, свобода выработки и принятия решений, основывающихся на возможности защиты и удовлетворения интересов сторон, при условии предоставления равных прав всем сторонам спора. Медиация формирует уважительное отношение человека к самому себе. Тот, кто достигает результата в общении с другими людьми, не унижая их, умеет, прежде всего, уважительно относиться к самому себе. Это человек созидающий, а не разрушающий.

2. Модели школьной медиации

В ситуации конфликта интересов, к примеру, обучающихся наиболее эффективной представляется трансформативная медиация, которая нацелена не на разрешение насущных проблем, а стремится к расширению возможностей сторон и взаимному признанию. Признание, следуя положениям Р. А. Баруха Буша и Дж. П. Фолджера, дает возможность конфликтующим ученикам определять свои собственные вопросы (проблемы) и искать решения самостоятельно в общении, когда педагог-медиатор лишь предоставляет возможность посмотреть на происходящее с другой стороны, пережить своеобразную «трансформацию» и обрести взаимопонимание, способствует признанию позиций и потребностей друг друга, более чуткому отношению к ним.

Межкультурные и межэтнические, а возможно— и межрелигиозные конфликты в образовательном учреждении поможет урегулировать экосистемная медиация, которая подходит также для улаживания семейных конфликтов обучающихся и споров между представителями разных поколений. Основной задачей педагога в ходе разрешения подобных конфликтов является помощь в сохранении конструктивных межличностных отношений, в частности отношений родителей с детьми.

Довольно сложная модель для применения в образовательном учреждении — фасилитативная медиация, основная цель которой заключается в разрешении конфликта через понимание. Поскольку роль фасилитатора (педагога-посредника) при данном подходе ограничивается организацией процедуры, представляется, что для

понимания конфликтующими сторонами своих перспектив, приоритетов и интересов, а также перспектив, приоритетов и интересов другой стороны, активации участников в направлении совместного преодоления возникшего между ними конфликта необходим адекватный уровень рефлексии, мотивации и ответственности сторон за принимаемые ими решения. Маловероятно, что, к примеру, обучающиеся способны полно представить себе суть конфликта и найти наилучшее решение возникшей проблемы. Скорее всего, данная модель медиации может использоваться для урегулирования взаимоотношений между педагогами внутри коллектива, педагогами и руководством.

Модель оценочной медиации, когда посредник непосредственно влияет на процесс медиации, занимает активную руководящую позицию, оценивает положение дел и при необходимости может влиять и на результат медиации, предлагая свои варианты (рекомендации) разрешения спора, если в этом есть необходимость, представляется приемлемой для руководителей образовательного учреждения, представителей попечительского совета, профсоюза, так как предполагает высокий уровень профессиональных знаний и опыта, чтобы помочь участникам осознать сильные и слабые стороны их позиций, законных прав и обязанностей, а также перспективу возможного судебного разбирательства по существующему конфликту. При этом медиатор имеет право предоставить объективную информацию правового содержания, высказывать свое мнение относительно спора. Урегулирование спора достигается посредством выработки

соглашения, близкого по содержанию к возможному судебному решению.

И наконец, наиболее либеральной моделью для применения педагогом является нарративная медиация. Она основана на взаимном продолжительном положительном влиянии медиатора и сторон конфликта друг на друга в ходе медиативной беседы, когда процесс медиации выглядит формально, как рассказ историй, в ходе которого участники излагают свой взгляд на происходящее.

В конечном счете все формы медиации направлены на выявление истинных интересов и выработку консенсуального решения. Наряду с этим практически все формы медиации (исключая оценочную медиацию) подразумевают сохранение партнерских, близких отношений сторон.

3. Школьная служба медиации

Согласно постановлению Правительства РФ до конца 2016 года в школах открыты службы медиации. У учителей, детей и родителей появилась новая возможность - обращаться в службы для урегулирования конфликтов. Создание служб школьной медиации – это и административное нововведение, и необходимость соответствовать современным образовательным подходам. Медиация помогает разрешить конфликт с точки зрения обоюдного выигрыша, когда проблема решается с позиции выгоды для всех.

Чаще всего школьные службы медиации сейчас развиваются благодаря активности практических психологов, потому что психологи владеют навыками

урегулирования конфликтов. Им только остается освоить процедуру медиации и затем активно применять новые знания на практике. Это очень интересный опыт, который требует не только профессиональной подготовки, но и готовности в чем-то измениться, развиваться личностно. Медиатору нужны аналитические способности, чтобы выделять главное в большом объеме информации, проясняя интересы сторон, необходимо быть терпеливым, внимательным, сохранять спокойствие в стрессовых ситуациях, нейтральность и доброжелательность.

В службе школьной медиации могут работать не только взрослые, но и дети - учащиеся данного образовательного учреждения, а также и их родители.

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

Сложные конфликтные ситуации в образовательной сфере возникают ежеминутно, так же, как и в жизни в целом. Медиация относится к конфликтам, как к неотъемлемой части жизни. Понятно, что часто конфликт несет деструктивный потенциал, хотя без конфликта не было бы и развития.

В связи с этим главная цель медиации в воспитательно - образовательном контексте – выработка сторонами взаимодовлетворяющего решения, ориентированного на будущее сотрудничество. Поэтому одна из задач школьной медиации – направить энергию конфликта не в деструктивное, а в созидательное русло. Медиативный

подход основан на диалогичном общении всех сторон, предполагающем равноправие и предоставление равного пространства для самовыражения и защиты своих интересов. А для реализации этих возможностей все стороны должны четко представлять и знать не только свои права и свои обязанности, но и осознавать границы своей ответственности. Создавая с помощью медиативного подхода безопасную среду в образовательной сфере, мы говорим о праве и возможности каждого защитить и отстоять свои интересы, при этом признавая равное право и за своим оппонентом реализовать свои интересы, не нанося ущерба другим.

Школьная служба примирения – это:

- -изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации;
- -профилактика школьной дезадаптации;
- -школьное самоуправление и волонтерское движение подростков школы.

Школьная служба примирения – это команда взрослых и подростков, которая стремится:

- -при конфликте снизить административное воздействие, а также силовые воздействия и манипуляции подростков и перевести их в конструктивную коммуникацию;
- -реализовать совместную (детей и взрослых) деятельность по улучшению школы как элемента самоуправления, переустраивающей существующий тип управления;

Школьная медиация как система нужна российскому образованию, потому что до настоящего времени у нас

отсутствовал механизм мягкого и грамотного разрешения конфликтов, так или иначе касающихся детей и молодежи. Кроме того, внедрение школьной медиации приводит к общему улучшению обстановки в коллективе, где каждый - ребенок, педагог, родитель, - начинает чувствовать себя более защищенно.

Говоря об эффективности школьной медиации, нельзя не отметить, что в ходе процедуры внимание сторон не заостряется на имевшей место ситуации с целью определить, кто виноват. В основном, решается вопрос о том, как должно выглядеть будущее взаимодействие. Применение медиации и медиативного подхода позволяет выйти за рамки стереотипов, формируя, в первую очередь, уважительное отношение человека к самому себе.

Вместе с тем, необходимо отметить, что медиативные технологии в образовании – это инновационное направление, которое может встретить сопротивление других участников образовательного процесса, не готовых к новому типу взаимоотношений.

Для дальнейшего развития и успешного применения школьной медиации важно учитывать несколько факторов:

- соответствующее обучение;
- активное информирование участников о возможностях медиации;
- научно-методическое сопровождение и правовое регулирование.

Министерство образования и науки рекомендует всем общеобразовательным организациям создавать службы медиации для урегулирования внутришкольных конфликтов. Успех медиации в большой мере зависит от

стиля общения, который выбирают участники конфликта. Поэтому уместно обратить внимание сторон на тот факт, что взаимные оскорбления и угрозы не позволят общаться продуктивно. Вместо этого - следование правилам и сотрудничество - залог решения конфликта с учетом интересов всех участников.

4. Требования к подготовке школьных медиаторов

В традиционной практике разрешения конфликтных ситуаций в образовательном учреждении сложились довольно устойчивые традиции, которые необходимо учитывать в процессе применения технологий медиации в образовательной среде.

Во-первых, сегодня одной из наиболее типичных моделей разрешения конфликтов в условиях образовательного учреждения является репрессивно-карательная модель, при которой суть решения конфликта сводится к тому, чтобы «найти и наказать виноватого». Как правило, конфликт между субъектами образовательного процесса развивается сам по себе, без всякого вмешательства, до тех пор, пока его появления не начинают нарушать «нормальное» течение жизни. В этом случае в его решение начинают активно вмешиваться учителя (в случае конфликта между детьми) или администрация школы.

В этой связи при подготовке школьных медиаторов из числа педагогов особенно важно уделять внимание вопросам личностной ассимиляции ими основных принципов медиации (принципов добровольности, конфиденциальности, сотрудничества и равноправия сторон, беспристрастности и независимости) и готовности

к их осуществлению в медиации конфликтов не только между взрослыми участниками образовательного процесса, но и в конфликтах между учащимися.

Необходимо, однако, отметить, что существенным моментом в подготовке школьных медиаторов (из числа как педагогов, так и учащихся) является четкое обозначение «границ ответственности» медиатора. Известно, что школа несет ответственность за жизнь, здоровье и безопасность учащихся в рамках образовательного процесса. В этой связи не каждый внутришкольный конфликт может быть разрешен исключительно ресурсами медиации. Если в сложившейся конфликтной ситуации наблюдается явная угроза (или уже имеет место причинение вреда) жизни или безопасности учащегося, такой конфликт всегда должен доводиться до сведения администрации, которая принимает решение о целесообразности привлечения к его разрешению представителей педагогического или попечительского совета образовательного учреждения, органов правопорядка и т.д.

Во-вторых, широко распространенной является точка зрения, согласно которой ответственность за возникновение школьных конфликтов несет педагог, даже в тех случаях, когда он сам не является непосредственным участником конфликтного взаимодействия (например, в конфликте типа «ученик-ученик»). Ответственность, которая традиционно приписывается в конфликтных ситуациях педагогу, может трансформироваться в его собственном понимании конфликта в переживание вины за происходящее, что приводит к различным вариантам неконструктивного поведения: от попыток примирения

любой ценой, в том числе в ущерб задачам учебно-воспитательного процесса, до защитных реакций отказа от обсуждения конфликта вообще. У педагога может складываться ощущение, что привлечение медиаторов подрывает его авторитет, отрицательно влияет на его статус в глазах других участников образовательного процесса. Поэтому в процессе медиации часто возникает парадоксальная на первый взгляд необходимость поддержать именно педагога в принятии им решения включиться в примирительный процесс, если сам педагог является одной из сторон конфликта, или же выступить в роли независимого посредника в ситуациях, когда он наблюдает развитие конфликта со стороны.

Традиции наделения педагога «сверхответственностью» за возникновение и развитие конфликтов в образовательном учреждении порождает множество устойчивых мифов, которые могут препятствовать распространению идей и практик медиации в образовательном учреждении, прежде всего медиации, осуществляемой самими учащимися по принципу «равный-равному». В их числе вслед за А.Ю. Коноваловым можно назвать следующие убеждения, для каждого из которых на сегодняшний день имеется существенная контраргументация, накопленная практикой применения технологий школьной медиации в условиях современной действительности:

- использование технологий медиации в школе способствует тому, что учащиеся «слишком легко» начинают относиться к возможным конфликтам и

становятся менее ответственными в отношениях с другими людьми;

- учащиеся не могут быть посредниками в разрешении конфликтов;

- детям опасно давать власть, они будут использовать ее для самоутверждения за счет участников конфликта.

Преодоление подобных мифов предполагает широкое информирование педагогического сообщества о возможностях медиации вообще и преимуществах медиации «равный-равному» в частности. К их числу относятся, в первую очередь, снижение напряженности участников конфликта в процессе медиации, повышение уровня доверия к медиатору, недирективное распространение модели конструктивного преодоления конфликтов в детской и подростковой среде.

В-третьих, медиатор в условиях образовательного учреждения вынужден занимать более активную позицию, по сравнению с медиацией в других сферах жизни. Это связано с тем, что в условиях уже отмеченной недостаточной информированности субъектов образовательного процесса о возможностях медиации вероятность самостоятельного обращения конфликтующих сторон за помощью невысока. Кроме того, у участников конфликта может быть неверное представление о сути медиаторской деятельности, и, столкнувшись с реальным ходом медиации, они могут оказаться разочарованными. Поэтому в условиях образовательного учреждения медиаторам приходится проявлять активность для «привлечения клиентов», предлагая свою помощь для урегулирования актуальных конфликтов и объясняя

достоинства медиации (чего в других обстоятельствах медиатор, как правило, не делает), а также проводя широкую «информационную кампанию» о медиации с использованием стендов «Уголок медиатора», выступлений на классных часах, педсоветах и родительских собраниях, интернет-ресурсов образовательного учреждения и т.д.

И, наконец, в-четвертых, необходимо учитывать, что участники конфликтной ситуации в школе в большинстве случаев вынуждены встречаться друг с другом в рамках образовательного процесса вне зависимости от того, каким образом будет разрешен конфликт и будет ли он разрешен вообще. В этой связи особое значение приобретает не только урегулирование конкретного конфликта, но и нормализация отношений между сторонами конфликта в целом, в противном случае конфликты в их взаимодействии будут постоянно возобновляться. Помимо этого, школьный конфликт чаще всего развивается «при свидетелях» (одноклассниках, педагогах и т.д.), отношение к происходящему которых может как «подогревать» конфликт, так и способствовать его конструктивному завершению. В этой связи большое значение приобретает не только медиация по принципу «скорой помощи», но и профилактическая деятельность медиаторов, направленная на предупреждение конфликтов.

Известно, что медиация по принципу «скорой помощи» может быть эффективной при соблюдении следующих условий: наличие мотивации у всех участников конфликта (добровольность участия в медиативном процессе); ответственность за самого себя у каждого участника конфликта (каждый может и должен

представлять себя); готовность принять несогласие другой стороны (открытое обсуждение сути конфликта и положения вещей); принципиальная готовность к соглашению (заинтересованность в преодолении конфликта). Однако, как уже отмечалось выше, в практике школьной медиации эти условия могут быть соблюдены далеко не всегда, благодаря чему эффективность деятельности медиаторов может быть невысокой, и в образовательном учреждении может сложиться мнение о «бесполезности» или «ненужности» применения практик медиации для урегулирования возникающих конфликтов. Преодолению этой ситуации будет способствовать профилактическая работа медиаторов, направленная на повышение уровня коммуникативной культуры и конфликтологической компетентности субъектов образовательного процесса. Благодаря этому школа сможет полнее реализовать свою важнейшую воспитательную функцию – моделирование человеческих отношений в обществе в целом, в котором учащиеся усваивают нормы и правила взаимодействия людей.

ХIII. МЕДИАЦИЯ В СФЕРЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

(Кубанов Р.)

Ход дискуссии:

- 1. Интерактивные методы обучения*
- 2. Медиаторская деятельность педагога вуза*

3. Учебно-ролевая профессионально-имитационная игра «Медиативная процедура рассмотрения споров»

1.Интерактивные методы обучения

Непосредственно об интерактивных методах обучения за последнее время сказано очень многое. На современном этапе развития, где жизнь не стоит на месте, а кипит в буре экономических волнений, политических преобразований и физического развития, необходимо также кардинально менять устрой и специфику преподавания.

Современные образовательные технологии ориентированы на индивидуализацию, дистанционность и вариативность образовательного процесса, академическую мобильность обучаемых, независимо от возраста и уровня образования. Следующий набор образовательных технологий призван реализовать данные ориентиры:

1. Технологии, поддерживающие обучение (традиционного обучения) или технологии продуктивного обучения (лекционные технологии): Объяснительно-иллюстративное обучение, Технология разноуровневого обучения, Технология модульного обучения, интегрального, критичного, рефлексивного и контекстного обучения.

2. Технологии развивающего обучения: Технология проблемного обучения, Технология развития критического мышления учащихся, Технология учебной дискуссии. Модульно-рейтинговая система обучения.

3. Технологии на основе активизации и интенсификации деятельности учащихся: Технология

интенсификации обучения на основе схемных и знаковых моделей учебного материала.

4. Технологии на основе эффективности управления и организации учебного процесса: Технология интенсификации обучения, Коллективный способ обучения, Групповые технологии, Компьютерные технологии обучения.

5. Технологии электронного обучения (e-learning) или технологии дистанционного образования. Кафедра имеет свой сайт, на котором размещены все методические материалы, лекции, экзаменационные вопросы. У преподавателя существует возможность иметь собственный электронный кабинет, где размещены необходимые материалы для студентов. Интернет-технология, которая обеспечивает студентов учебно-методическим материалом и предлагает интерактивное взаимодействие между преподавателем и студентом.

6. *Технология обучения в партнерстве*: проектные технологии, технологии коллаборативного (совместного) обучения (collaborative learning).

7. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью (миссией) программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин в целом в учебном процессе они должны составлять не менее 20 % аудиторных занятий. Занятия лекционного типа для соответствующих групп студентов не могут составлять более 40% аудиторных занятий.

2. Медиаторская деятельность педагога вуза

Изменения, происходящие в стране в настоящее время, требуют взаимодействия представителей различных традиций, обычаев и культур и формирования новых идеологических позиций современной молодежи, которые все чаще становятся причинами возникновения студенческих конфликтов. Сегодня в отечественном высшем профессиональном образовании не сформирована адекватная педагогическая позиция в отношении управления конфликтами в образовательном процессе вуза, что, безусловно, отражается на характере взаимодействий между участниками конфликтов.

Конфликтологическая компетентность как составляющая профессионализма педагога высшей школы имеет большое значение в функционировании студенческого социума и шире – в повышении качества работы общеобразовательной организации. Важным фактором, влияющим на результативность деятельности педагога по оптимизации отношений между студентами, является наличие у него навыков медиаторской деятельности. Медиация (от лат. *mediare* – посредничать) – форма внесудебного разрешения споров с помощью третьей нейтральной, беспристрастной стороны – медиатора (*посредника*). Мы понимаем под медиацией специальный вид деятельности педагога по нормализации отношений между конфликтующими.

На наш взгляд, медиаторская деятельность педагога вуза предполагает:

- осознание природы противоречий и конфликтов между студентами;

- развитие у себя конструктивного отношения к студенческим конфликтам;
- овладение навыками неконфликтного общения в трудных жизненных ситуациях;
- умение анализировать возникающие проблемные ситуации;
- наличие навыков управления конфликтными ситуациями.
- умение прогнозировать возможные последствия развития студенческих конфликтов;
- умение конструктивно регулировать противоречия и конфликты в студенческой группе;
- навыки устранения негативных последствий студенческих конфликтов.

Рассмотрим сущность процесса медиации, ее роль в системе образования, а также доступность этой услуги участникам конфликтного взаимодействия. Медиация не будет иметь успеха, если стороны не хотят в ней участвовать, т. е. необходимой предпосылкой для проведения медиации в какой бы то ни было ее форме выступает добровольность участия сторон, которая проявляется в том, что стороны и посредник в любой момент вправе выйти из медиации, не объясняя причин; причем решение принимают сами стороны, посредник лишь организует данную встречу. Медиатор обязан разъяснить эти правила участникам конфликта до начала процесса медиации. Таким образом, первый принцип медиации – *добровольность*. Вторым, не менее важным принципом является *конфиденциальность*. С одной стороны, она выступает необходимой предпосылкой продуктивного

диалога и достижения конструктивных результатов: требуется создание атмосферы, в которой стороны могут спокойно обсудить аспекты конфликта. Подобный обмен мнениями чаще всего и является основой эффективного урегулирования студенческих конфликтов. С другой стороны, конфиденциальность позволяет защитить интересы сторон, поэтому содержание переговоров при медиации не должно предаваться огласке без разрешения всех участников. Еще одним принципом медиации является *доступность* ее служб. Гарантируется, что медиация будет осуществляться бесплатно для студентов. Службам медиации необходима достаточная самостоятельность, чтобы действовать в отношении сторон гибко и ответственно. Также хотелось бы отметить *объективность* (беспристрастность) как основополагающий принцип медиации, при котором педагог-медиатор находится в роли нейтрального помощника, а не судьи: он не дает советов, не принимает никаких решений, одинаково нейтрально относится к сторонам (он не заинтересован в выигрыше одной из сторон). Стороны имеют равные права в переговорах и равны в принятии решений.

Говоря о квалификации педагогов-медиаторов и их обучении, рекомендуется достаточный уровень требований к знаниям и личным качествам потенциального медиатора, к направлениям его подготовки. Медиатор – специалист, призванный разрешать конфликты. Он участвует в процедуре медиации как третья, нейтральная, незаинтересованная сторона. В процессе переговоров медиатор помогает конфликтующим сторонам понять интересы свои и противника, определить занимаемые

позиции. Также медиатор подводит стороны к поиску конструктивного решения спора, приемлемого для обеих сторон, и помогает сторонам найти то решение, которое бы устроило всех участников конфликта.

Существуют разные типы медиаторства, которые преподаватель может использовать для урегулирования студенческого конфликта.

Модель «Третейский судья». Это наиболее авторитарная роль, так как в этом случае медиатор обладает наибольшими возможностями по определению вариантов решения проблемы. Третейский судья изучает проблему, выслушивает обе стороны и выносит вердикт, который не оспаривается.

Модель «Арбитр». Арбитр также обладает значительными полномочиями, он изучает студенческий конфликт, обсуждает его со студентами, а затем выносит окончательное решение, которое обязательно для выполнения. Данная модель оптимальна в следующих ситуациях:

- педагог имеет дело с быстро обостряющимся конфликтом;
- конфликт протекает в экстремальных условиях;
- нет времени на детальное разбирательство;
- конфликт кратковременный и незначительный.

Модель «Посредник». Это более нейтральная роль медиатора. Обладая специальными знаниями, посредник обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы. Окончательное решение остается за студентами.

Педагог может выступать в роли посредника при урегулировании студенческих конфликтов в ситуациях

- длительных, неприязненных, сложных взаимоотношений сторон;

- наличия у оппонентов хороших навыков общения;
- отсутствия четких критериев разрешения проблемы.

Модель «Помощник». Педагог участвует в регулировании конфликта с целью совершенствования процесса обсуждения проблемы, организации встреч и переговоров, не вмешиваясь в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения.

Модель «Наблюдатель». Своим присутствием преподаватель в зоне конфликта сдерживает стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или от взаимной агрессии. Его присутствие создает условия

для решения спорных вопросов путем переговоров.

Работа педагога-медиатора с конфликтующими студентами может

быть организована двояко:

- *организация и проведение переговоров, в ходе которых стороны приходят к выработке согласованного решения.* Это позволяет решить проблему конфликта, согласовать интересы обеих сторон. Осуществление взаимодействия по типу «триады» (оппонент – медиатор – оппонент) делает участников студенческого конфликта более уступчивыми, так как они склонны рассматривать свои уступки как уступки куратору, а не противоположной стороне.

- *оказание морально-психологической помощи студентам.* Важной задачей при этом становится восстановление отношений сторон. В случае успеха

медиатору удастся преобразовать отношения недавних оппонентов в новое качественное состояние.

Таким образом, необходимость медиаторской деятельности в работе педагога не оставляет сомнений, но важно осуществлять контроль за поведением студентов и коррекцию их поступков в с целью нормализации отношений: сформировавшаяся отрицательная установка может сохраняться определенное время, и человек будет непроизвольно испытывать антипатию к своему бывшему оппоненту, невольно высказывать о нем отрицательное мнение и даже действовать в ущерб ему, что, в свою очередь, будет негативно сказываться на общей успеваемости студентов.

3. Учебно-ролевая профессионально-имитационная игра «Медиативная процедура рассмотрения споров»

Цель игры - развитие теоретического и практического, профессионального мышления и профессионального поведения, а также системы инвариантных и вариативных компетенций будущего специалиста.

Функции: 1. учебно-познавательная; 2. исследовательская; 3. воспитательная; 4. развивающая; 5. профессионально – адаптационная.

Задачи:

1. установить связь между профессионально – учебным поведением и его последствиями;
2. обретение эмоционального опыта взаимодействия с другими людьми в личностно и профессионально значимых ситуациях;

3. приобретение навыков анализа конкретной ситуации в процедуре медиации;

4. приобретение навыков медиативного общения.

Вариант ситуации, предлагаемой для обсуждения. К медиатору Ивановой А.Н. обратились Соловьев В.С., Петрова В.М. и Злобина А.К. В своем обращении они указали, что им необходимо урегулировать спор связанный с полученным ими наследством.

По существу сложившейся ситуации граждане обратившиеся к медиатору пояснили следующее. Пол года назад скончался Соловьев С.А, являющейся отцом Соловьева В.С., а также являющейся родным братом Петровой В.М. и сожителем Злобиной А.К. После кончины осталось принадлежащая на праве собственности квартира Соловьева. Каждый из обратившихся считал, что имеет право на наследство данного имущества. В связи с тем, что самостоятельно прийти к соглашению граждане не могли, они обратились к медиатору для урегулирования их спора.

Примерный состав участников деловой игры

1. Медиатор

2. Соловьев В.С. – претендент на наследство

3. Петрова В.М. – претендент на наследство

4. Злобина А.К. – претендент на наследство

5. Два эксперта наблюдателя, дающие оценку участникам деловой игры.

6. Преподаватель, исполняющий роль научного консультанта

7. Ведущий

Подготовка к деловой игре

Преподаватель за 6-7 дней до проведения игры собирает учебную группу и разъясняет студентам цель, задачи, условия, процедуру, время и место ее проведения, характер подготовительной работы. С участием студентов тщательно прорабатываются основные характеристики и особенности предлагаемых ролей. С участием преподавателя и студентов подбираются ключевые фигуры игры. Следует порекомендовать студентам подготовить предварительно тезисы выступлений, проект решения медиатора, вопросы к участникам. Перед началом преподаватель проверяет готовность студентов, консультирует их, оказывает необходимую помощь. Ориентирует студентов, на то, чтобы игра носила дискуссионный характер с активным участием всей учебной группы.

Примерный план проведения деловой игры

1. Преподаватель – руководитель игры – объявляет тему, проверяет наличие студентов, получивших роли, их готовность к игре; проводит инструктаж.

2. Ведущий представляет слово первому участнику медиатору который открывает медиативную сессию и объясняет основания ее проведения.

3. Затем ведущий предоставляет слово спорящим сторонам для предъявления своих аргументов и объяснения позиций по предмету спора.

4. Заслушав мнение сторон медиатор предлагает варианты разрешения спора. По достижению соглашения по предмету спора участник исполняющий роль медиатора предлагает сторонам составить медиативное соглашение.

5. Проект данного медиативного соглашения должен быть заранее составлен участником игры выполняющим роль медиатора.

5. Деловая игра проводится по правилам проведения процедуры медиации.

Разбор деловой игры, подведение итогов

Преподаватель поочередно предоставляет слово каждому из экспертов. Первый эксперт оценивает подготовленность студентов к деловой игре, активность и компетентность, конструктивность аргументов; кратко анализирует выступления всех участников, отмечая как положительные, так и отрицательные моменты, дает им оценку.

При этом учитывается: активность студентов; знание ими законов и состояние их исполнения; знание практики работы медиаторов; новаторство, аргументированность предложений и конкретность принимаемых мер; умение принимать оптимальные решения, правильно строить отношения с клиентами.

Экспертом выставляется оценка.

Второй эксперт может согласиться с первым, а может высказать свою точку зрения. Или же дополнить выступление коллеги. Данные экспертами оценки суммируются, что дает окончательную оценку. Преподаватель, не дублируя сказанного экспертами, подводит итоги проведенному занятию, анализируя заключения эксперта. При этом обращает внимание на полноту достижения поставленных целей, на недостатки и положительные стороны, высказывает, что могло бы способствовать активизации деловой игры, повышению ее

результативности. Целесообразно также выслушать мнение студентов о проведенной деловой игре, что поможет в дальнейшем совершенствовать такую форму занятий. Преподаватель, как правило, соглашается с оценками, экспертами участникам игры.

В заключение преподаватель благодарит присутствующих за активное участие в деловой игре.

Подводя итоги, считаем, что если преподаватель интересно и творчески построит занятие, то любой метод в его «руках» может стать интерактивным. Преподавателю требуется осознанно подходить к подготовке и проведению каждого занятия. Ведь порой где-то требуется активизировать, чтобы студент не заскучал, а где-то порой наоборот дать возможность активизироваться студенту. Профессия преподавателя всегда была не легкой, с появлением интерактивных методов и современных технологий в образовании, казалось бы, учить стало легче, ведь ответственность теперь в большей степени ложиться на «плечи» студента. Но нет, «капнув» глубже во всю суть преподавания, понимаем, что степень ответственности преподавателя повысилась еще больше, просто она спрятана за такими терминами как, «активное» или «интерактивное обучение».

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В текущей 20 сессии отраслевого Конгресса приняли участие 45 человек, всего прозвучало 112 выступлений. Форма проведения работы сессии: дистанционно-интерактивная дискуссия.

Тема сессии: «Психофизиологические, психологические и педагогические проблемы медиации».

Все выступления было возможно сгруппировать по тринадцати проблемам. Внутри каждой группы ярко проявились отдельные выступления, вокруг которых развернулась интересная дискуссия. Авторы этих «ядерных» выступлений указаны в скобках.

I. Сущность медиации (Гатина Я., Кострова О., Кузнецов Н., Мамыченко С.). Ход дискуссии: 1. Термин «медиация»; 2. Предпосылки применения медиации; 3. Виды медиации; 4. Критерии эффективности медиации; 5. Модели медиации.

II. Предпосылки развития медиации (Кубанов Р., Назимов Е., Шрайбер О.). Ход дискуссии: 1. Формирование межличностных отношений; 2. Классическое разрешение конфликтов; 3. Медиация в разных сферах; 4. Классическая модель разрешения конфликтов; 5. Стратегия разрешения конфликта.

III. Становление медиации (Журихина А., Заикина А., Меньшаков К.). Ход дискуссии: 1. Развитие медиации; 2. Составные части медиации; 3. Перспективы развития института медиации.

IV. Процессуальные характеристики медиации (Генгер А., Мелентьева Д., Шоколева С.). Ход дискуссии: 1. Виды медиации; 2. Модели медиации; 3. Средства медиации; 4. Этапы медиации.

V. Принципы медиации ((Апшитикова Т., Лучкина М.). Ход дискуссии: 1. Общие принципы медиации; 2. Принципы медиации в психологическом

консультировании; 3. Принципы медиации в разрешении конфликта.

VI. Процедура медиации (Галиуллина Д., Гизатуллина Е., Оленникова С., Попкова Л., Чен Юй.). Ход дискуссии: 1. Презентация сторон; 2. Дискуссия; 3. Кокус; 4. Формирование повестки дня; 5. Выработка предложений; 6. Подготовка соглашения; 7. Выход из медиации.

VII. Роли и тактики медиатора (Краснопеева А., Сметанина Д.). Ход дискуссии: 1. Степень контроля в медиации; 2. Факторы эффективности медиации; 3. Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами.

VIII. Личность медиатора (Голощапова А., Панченко А., Таушканова Е, Шеломенцева А.). Ход дискуссии: 1. Профессионализм медиатора; 2. Личностные качества медиатора.

IX. Медиация в юридической сфере (Гартвик Е., Храмцова К., Апалькова И., Андреева Я.). Ход дискуссии: 1. Медиация в судопроизводстве. 2. Медиация в уголовном процессе по делам несовершеннолетних. 3. Медиация в исправительных учреждениях

X. Семейная медиация (Акишева А., Голдырева Н., Рылова А., Ярушина А.). Ход дискуссии: 1. Причины использования семейной медиации; 2. Медиативное консультирование семьи.

XI. Дошкольная медиация (Кубанов Р., Кубанова Т., Меркурьев Д., Смышляева А., Соболев В.). Ход дискуссии: 1. Специфика медиации в ДОУ; 2. Служба медиации в ДОУ; 3. Процедура медиации в ДОУ

XII. Школьная медиация (Кубанова Т., Меркурьев Д., Смышляева А., Соболев В.). Ход дискуссии: 1.

Медиативный подход в деятельности педагога; 2. Модели школьной медиации; 3. Школьная служба медиации; 4. Требования к подготовке школьных медиаторов.

ХIII. Медиация в сфере высшего образования (Кубанов Р.). Ход дискуссии: 1. Интерактивные методы обучения; 2. Медиаторская деятельность педагога вуза; 3. Учебно-ролевая профессионально-имитационная игра «Медиативная процедура рассмотрения споров».

Состоявшаяся дискуссия показала, что в настоящее время высока актуальность исследования психофизиологических, психологических и педагогических проблем медиации. В мировой практике это один из способов разрешения споров, в котором нейтральная сторона, называемая медиатором, способствует выработке решения. Медиация позволяет разрешать конфликт, выявляя его причину и движущую силу, предотвращать конфликты, оберегать от агрессивного, порой отвергающего воздействия окружающей среды, корректировать поведение тех, кто уже оступился. Кроме того, медиация – это инструмент помощи в разрешении конфликтов между различными субъектами.

Процедура медиации описывалась ещё в древних книгах. Прототипы современных медиаторов искусно могли предотвращать войны или же налаживать отношения между кланами. Медиация, конечно, не волшебная палочка, которая мигом уладила бы все конфликты. Однако благодаря медиации можно хотя бы в какой-то мере снизить их уровень. Можно разрешать споры и конфликты, не доводя их до более тяжких последствий.

Медиатор – это независимое физическое лицо (как третья, нейтральная, незаинтересованная сторона.), которое выступает посредником между сторонами и способствует разрешению различных споров. Медиаторы могут работать как самостоятельно, так и по найму в компаниях, занимающихся услугами медиации. Процесс медиации является полностью добровольным. Важные качества в профессии медиатора являются: открытость, коммуникабельность и непредвзятость. Желательно обладать начальными навыками психолога и аналитика.

Службы медиации - актуальное направление и в современном образовании. Здесь конфликты между участниками образовательного процесса далеко не редкость. Главная цель медиации – превратить учебное заведение в безопасное, комфортное пространство для всех участников образовательного процесса (учеников, воспитанников, студентов, воспитателей, педагогов, родителей и т.д.).

В процессе медиации каждый участник, как обидчик, так и «жертва», может рассчитывать на то, что будет выслушан, услышан, его постараются понять, он сможет высказать свою позицию и видение ситуации, а также может предложить свою альтернативу разрешения конфликта. Такое общение в доверительной, уважительной обстановке, создается необходимое чувство безопасности, где может создаваться разрешение спора, где стороны могут прийти к соглашению, которое, скорее всего, будут склонны реализовывать, так как непосредственно участвовали в его создании.

Таким образом, чтобы люди умели сами выходить из трудной ситуации, нужно, чтобы им дали возможность на равных участвовать в разрешении конфликтов, прислушивались к их мнению. Конфликты во всех сферах неизбежны, но их разрешение - это одно из условий развития мира. И надо учиться решать их мирным путем.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
I. СУЩНОСТЬ МЕДИАЦИИ	4
II. ПРЕДПОСЫЛКИ РАЗВИТИЯ МЕДИАЦИИ	16
III. СТАНОВЛЕНИЕ МЕДИАЦИИ	31
IV. ПРОЦЕССУАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ МЕДИАЦИИ	41
V. ПРИНЦИПЫ МЕДИАЦИИ	53
VI. ПРОЦЕДУРА МЕДИАЦИИ	57
VII. РОЛИ И ТАКТИКИ МЕДИАТОРА	62
VIII. ЛИЧНОСТЬ МЕДИАТОРА	66
IX. МЕДИАЦИЯ В ЮРИДИЧЕСКОЙ СФЕРЕ	73
X. СЕМЕЙНАЯ МЕДИАЦИЯ	83
XI. ДОШКОЛЬНАЯ МЕДИАЦИЯ	91
XII. ШКОЛЬНАЯ МЕДИАЦИЯ	95
XIII. МЕДИАЦИЯ В СФЕРЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ	111
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	123



ДОЛГОВА ВАЛЕНТИНА ИВАНОВНА

**Инновационные технологии
медиации**

Монография

Подписано в печать 17.10.2024 г.

Издательство ПЕРО

Формат 84x106/16. Бумага для множительных аппаратов.

Печать на ризографе. Гарнитура «Times New Roman».

Уч.-изд. л. 8.

Тираж 500 экземпляров. Заказ 1131.

Отпечатано в типографии издательства Южно-Уральского
государственного гуманитарно-педагогического университета
454080, г. Челябинск, пр. Ленина, д.69 Телефон: (351) 216-56-16