

Служба школьной медиации в урегулировании конфликтных ситуаций.

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

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

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

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

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

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

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

2. Подходы к разрешению конфликта.

Социологи разработали три подхода к разрешению конфликта.

1. С позиции силы: это разрешение конфликта за счет перевеса в силе одной из сторон. Это не только грубая физическая сила, но и психологическое давление, финансовая сила, военная, административный ресурс. Медиатор не может этим пользоваться, необходимо уйти от этого подхода. Медиатор должен понимать и должен восстанавливать баланс, сделать стороны равными. (В этом случае один выигрывает, другой проигрывает).

2. С позиции права – это разрешение конфликта на основе закона, нормативных актов, распоряжений, инструкций. (И в этом случае один участник конфликта выигрывает, а другой проигрывает). В медиации этот подход не приемлем.

В медиации участники конфликта называются «стороны» (не «жертва» и «обидчик»). Задача медиации – свести участников конфликта вместе, чтобы

стороны договорились, их стимулировать, например «Давайте посмотрим, что будет, если мы сейчас не договоримся?»

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

3. Основные примирительные методики в школе.

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

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

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

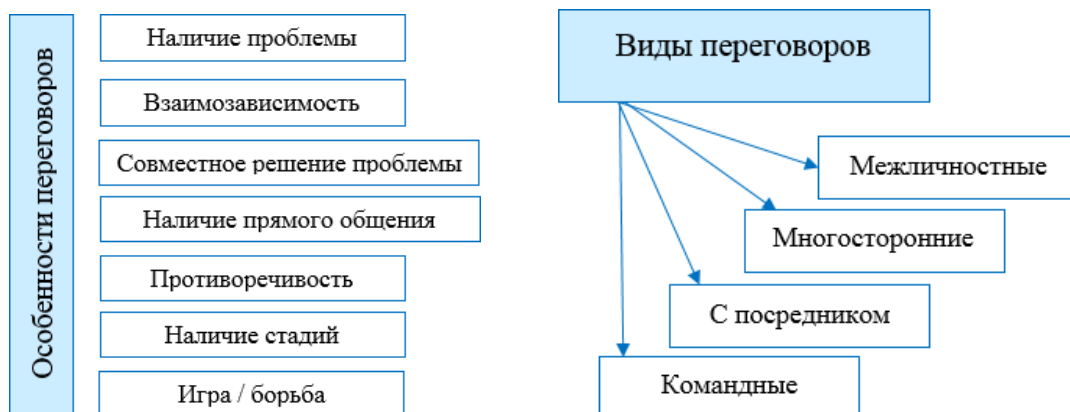
Показания к применению:

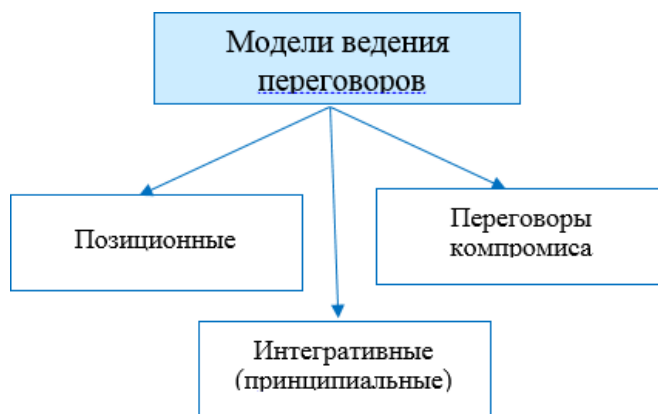
- все виды школьных конфликтов, если в них есть четко выраженные конфликтующие стороны и они не многочисленны.

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

5. Переговоры в урегулировании конфликта.

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





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

Принципиальные переговоры (Гарвардский метод) (основные правила):

люди: отделяйте людей от проблемы

интересы: концентрируйтесь на интересах, а не на позициях

варианты: найдите варианты, которые служат взаимной выгоде

критерии: используйте объективные критерии

Переговорный процесс включает в себя следующие содержательные понятия:

потребности

интересы

позиции

проблема

предложения

Потребности.

Причиной конфликта является невозможность удовлетворить свои потребности.

Интерес: (Зачем? Почему?)

актуализированные потребности

индивидуализированные способы выражения потребностей

мотивы поведения

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

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

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

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

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

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

Повестка дня должна быть:

безоценочной;

приниматься другой стороной
не содержать готовых решений
соответствовать интересам

Предложения.

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

Для выработки предложений в процессе переговоров необходимо ответить на вопрос - *как решить сложившуюся проблемы?*

Предложения могут (должны) быть:

финальное предложение
предложение отступления
последующие предложения
начальное предложение

Финальное предложение - предел максимальных уступок.

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

Начальное предложение - наиболее выгодное для стороны предложение.

Соглашение.

должны быть удовлетворены все интересы
проверка на реалистичность
последствия невыполнения соглашения (санкции)

6. Принципы проведения процедуры медиации.

Принципы:

добровольность
независимость и беспристрастность (нейтральность)
равноправие и сотрудничество
конфиденциальность

Принцип добровольности распространяется:

в отношении сторон
в отношении медиатора

Добровольность в отношении сторон:

соглашение о проведении процедуры медиации
продолжение процедуры медиации
выбор варианта решения (медиативное соглашение)
исполнение соглашения об урегулировании спора

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

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

В отношении медиатора принцип добровольности проявляется в том, что медиатор вправе отказаться от участия в процедуре медиации или от её продолжения (например, медиатор в данных переговорах не может быть беспристрастным или медиатор не имеет надлежащей квалификации или

проведение переговоров в данном случае является нецелесообразным). В соответствии с законом медиатор должен направить сторонам заявление в письменной форме по поводу прекращения процедуры медиации.

Принцип независимости и беспристрастности.

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

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

Медиатор не должен:

- давать собственные оценки сложившейся ситуации
- предлагать свои варианты решения сложившейся ситуации
- уделять больше внимания и времени одной из сторон
- уговаривать одну сторону принять предложение другой
- не показывать своим Поведением и высказываниями неприятие позиции или взглядов одной из сторон
- использовать от своего имени оценки и суждения, которые одна сторона использует в отношении другой

Принцип равноправия и сотрудничества.

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

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

Принцип конфиденциальности.

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

Конфиденциальность предполагает:

- не разглашение информации третьим лицам (внешние отношения)
- не разглашение информации в рамках процедуры медиации (внутренние отношения)

Информация, не подлежащая разглашению третьим лицам:

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

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

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

Принцип конфиденциальности не распространяется на:

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

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

- в случаях предусмотренных законом

- в случаях, предусмотренных соглашением сторон