

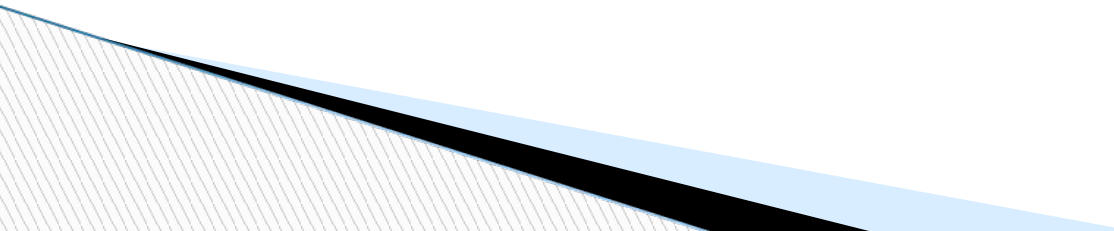
МЕДИАЦИЯ в образовательной организации

Бородавкина Татьяна Григорьевна

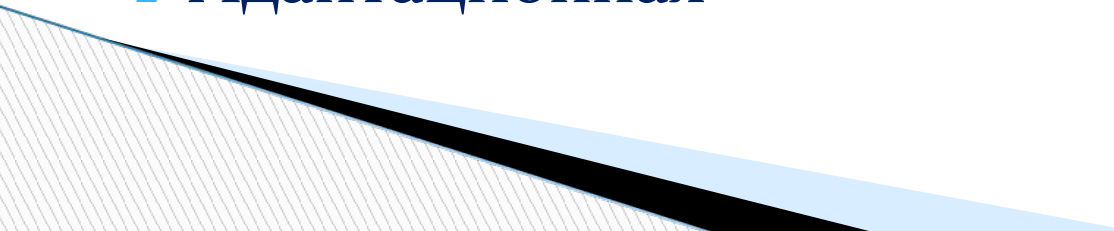


КОНФЛИКТ (лат. *conflictus* — столкнувшийся)

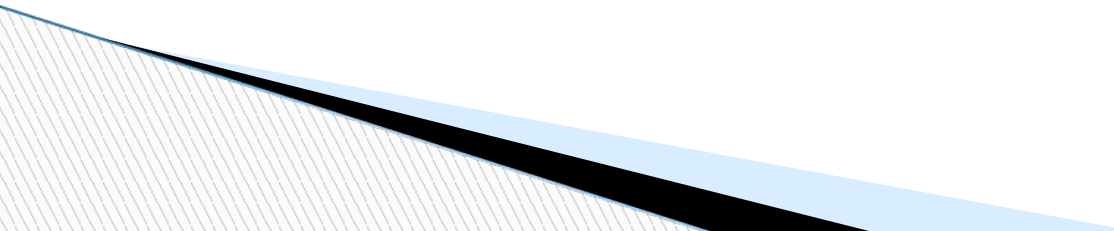
наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.

- ▣ СТРУКТУРА
 - ▣ ДИНАМИКА
 - ▣ ИСТОРИЯ
 - ▣ СМЫСЛ
- 

В ЧЕМ СМЫСЛ КОНФЛИКТА

- Выявляет и делает полезными различия
 - Способствует единству группы
 - Выявляет многообразие взглядов и обстоятельств
 - Способствует изменениям и сохранению существующего (сплочение и структурирование)
 - Диагностическая и проясняющая
 - Развивающая
 - Психотерапевтическая
 - Адаптационная
- 

Функции конфликта

- Объединение групп
 - Активизация социальных связей
 - Сигнализация о наличии проблемы
 - Преобразование отношений
 - Расширяет осведомленность друг о друге
 - Предотвращает насильственные действия
 - Приводит к социальным изменениям
 - Приводит к адаптации в изменившихся условиях
- 

В мире известны три основные формы урегулирования конфликтов:

- 1) с позиции силы – военные действия, административные приказы, иное использование авторитета и власти;
- 2) с позиции закона/права – урегулирование в суде, арбитраже или третейском суде;
- 3) переговоры с позиции взаимного согласования интересов.

Медиативные технологии

- Медиативные технологии* – способ разрешения разногласий и урегулирования конфликтов в повседневной, в том числе профессиональной сфере с целью сохранения/восстановления отношений с другой стороной и выработки взаимоприемлемого и взаимовыгодного, отражающего интересы обеих сторон, решения.

Преимущества медиации:

- - помогает сэкономить время, деньги и эмоциональные силы участников спора;
- - при ее проведении обстановка, организация, регламент и содержание процесса могут быть определены индивидуально;
- – ориентирована не столько на конфликт или выигрыш, сколько на конструктивный поиск решений;
- - в плане временных затрат может быть легко подстроена под потребности участников и учитывать эмоциональные и личные аспекты спора;

- - сфера частных интересов участников полностью защищена, поскольку процесс медиации конфиденциальный;
- - позволяет участникам спора посмотреть в будущее и использовать свои творческие способности;
- – достигнутые договоренности, как правило, долговечны и отвечают реальному положению вещей, что не только способствует претворению их в жизнь, но и делает их осуществление обоюдным приемлемым и естественным шагом

Ф. Глаз выделяет девять этапов
эскалации конфликта

- ▣ **Первая ступень – «усиление»**
- ▣ **Вторая ступень – «дебаты и полемика»**
- ▣ **Третья ступень – «от слов к делу»**
- ▣ **Четвертая ступень – «имидж и коалиция»**
- ▣ **Пятая ступень – «потеря лица»**
- ▣ **Шестая ступень – «стратегия угроз»**
- ▣ **Седьмая ступень – «ограниченные
уничтожающие удары»**
- ▣ **Восьмая ступень – «разгром»**
- ▣ **Девятая ступень – «вместе в пропасть»**

5 этапов от конфликта до решения*

А – Конкретизация задачи (контакт, ориентация в проблеме, формулирование измеримой и проработанной цели)

Л – Список тем

Р – Позиции и интересы

Н – Эврика!

А – Заключительное соглашение

Медиабельность случая

- Есть инициатор, мотивированный на решение конфликта
- Стороны осознанно заинтересованы прекратить конфликт
- Стороны нуждаются в помощи третьего лица
- Высокий уровень эскалации конфликта снижает вероятность успеха
- Затяжной и повторяющийся конфликт
- Дефицит информации
- Возрастные ограничения

Три основные фазы медиации:

1. Предварительная фаза (знакомство с конфликтом, встречи с каждой из сторон изучение, составление карты конфликта, подготовка совместных переговоров)
2. Фаза медиационной беседы (работа с конфликтными сторонами, ведение переговоров)
3. Фаза осуществления

Правила поведения медиантов

1. Не перебивать
2. Не оскорблять
3. Право отказаться от медиации
4. Соблюдать принцип равноправия
5. Есть возможность поговорить с медиатором «тет-а-тет»

Правила поведения медиатора:

1. Нейтральность
2. Безоценочность
3. Конфиденциальность
4. Организация только процесса примирения
5. Индивидуальное общение с наиболее конфликтной личностью

Условия успеха:

- Добровольность участия сторон
- Информированность о процедуре медиации
- Нейтральность медиатора
- Конфиденциальность процесса
- Ответственность сторон

«Лестница» восстановительной медиации



Медиатор

ПОНИМАНИЕ СЕБЯ

ПОНИМАНИЕ ДРУГОГО

ОСОЗНАНИЕ ПОСЛЕДСТВИЙ

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ИЗМЕНЕНИЕ СИТУАЦИИ И СОВМЕСТНЫЙ ПОИСК И РЕАЛИЗАЦИЯ РЕШЕНИЯ

ПОНИМАНИЕ СЕБЯ

ПОНИМАНИЕ ДРУГОГО

ОСОЗНАНИЕ ПОСЛЕДСТВИЙ

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ИЗМЕНЕНИЕ СИТУАЦИИ И СОВМЕСТНЫЙ ПОИСК И РЕАЛИЗАЦИЯ РЕШЕНИЯ

Участники криминальной
или конфликтной
ситуации

ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫЕ ДЕЙСТВИЯ И СОВМЕСТНАЯ ВЫРАБОТКА РЕШЕНИЯ

Ход встречи (медиационная беседа)

- 1. Представиться
- 2. Обозначить цель встречи
- 3. Обозначить свою роль
- 3. Оговорить условия (не перебивать, не оскорблять, соблюдать конфиденциальность, возможность переговорить индивидуально)
- 4. Изложить проблемную ситуацию самому (Сергей отобрал телефон у Андрея)
- 5. Выслушать обе стороны (видение ситуации, понимание себя в ситуации обеими сторонами)
- 6. Проговорить самому (кратко сформулировать итог услышанного)
- 7. Помочь выразить ощущения каждой из сторон, выслушать каждую сторону (**чувства**, переживания в момент конфликта)
- 8. Прояснить причину конфликта, помочь осознать её обеим сторонам
- 9. Обсудить возможные последствия, определить отношение сторон к последствиям
- 10. Выслушать предложения сторон о путях урегулирования конфликта (сразу, ещё одна встреча, ...), о дальнейших взаимоотношениях.
- 11. Зафиксировать решения сторон
- 12. Заключить соглашение.

Инструмент медиации

- Что произошло? * 2
- Вы слышали? Повторите, пожалуйста
- Что вы чувствовали/чувствуете?
- Вы слышали? Повторите, пожалуйста
- Чего Вы хотите по-настоящему? Что для Вас действительно важно?
- Что делать, чтобы этого достичь?
- Выберите решение, полностью удовлетворяющее Ваши интересы
- Насколько оно реалистично?
- Кто будет контролировать выполнение договоренностей?

Техники

- Я-сообщения (о своих чувствах, мыслях, опасениях)
- Конкретизация обобщений (что именно, кто именно)
- Изменение высказываний (враждебно сформулированные в нейтральные)
- Отражение (парафраз» (краткий безоценочный пересказ своими словами того, что услышал)
- Призыв к высказыванию (если молчит, плачет)
- Вздорное предположение (если призыв к высказыванию не помогает)
- Конкретизация высказываний (например)
- Понимание посланий тела
- Удвоение
- Смена ролей
- Худшая из возможностей
- Закрытые вопросы
- Мозговая атака
- «+» и «-»
- Метод единого текста (если много участников, мнений, предложений)
- Снижение эмоционального накала (подходящие вышеназванные техники)
- Препятствие провокациям (подходящие вышеназванные техники)

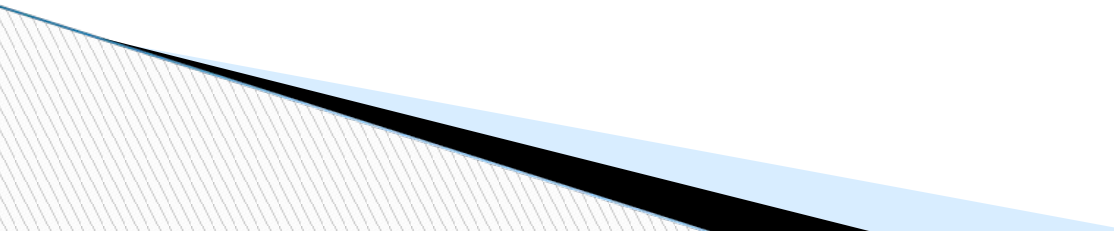
МЕДИАТОР СЛУШАЕТ

- Угу-подакивание («ага», «угу», «да-да», «ну», кивание и т.п.)
- Эхо - повторение последних слов собеседника
- Парафраз – передача содержания слов партнера другими словами
- Наводящие вопросы (Что? Где? Когда? Почему? Зачем?)
- Побуждение- (междометья, побуждающие продолжить прерванную речь «Ну и...», «Ну и что дальше?», «Давай-давай» и т.п.)
- Уточняющие вопросы – вопросы типа «Что ты имел в виду, когда назвал этот прием наиболее действенным?»
- Выражение эмоций – «ух!», «ах!», «здорово!», смех, «скорбная мина», и пр.

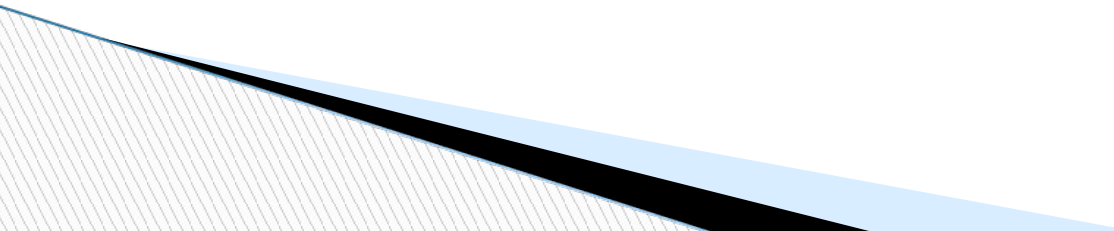
МЕДИАТОР ЗАДАЕТ ВОПРОСЫ

- Как вы считаете, является ли данное обстоятельство существенным для другой стороны?
- По вашему мнению, следует ли обсудить это обстоятельство более подробно?
- Противоположная сторона явно выразила свое недовольство вашими словами. Могли бы вы пояснить, чем на ваш взгляд, она недовольна?
- Знаете ли вы какие-нибудь случаи, похожие на тот конфликт, который мы обсуждаем сегодня?
- Как вы думаете, почему другая сторона сопротивляется вашему предложению?

РИСКИ СРЫВА ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ

1. ОТСУТСТВУЕТ ПОДГОТОВИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ – СБОР ИНФОРМАЦИИ, УСЛОВИЯ, НЕДОСТАТОЧНАЯ ПОДГОТОВЛЕННОСТЬ МЕДИАТОРА
 2. НЕ ПРОЯСНЕНЫ МОТИВЫ УЧАСТНИКОВ МЕДИАЦИИ
 3. ОТСУТСТВИЕ ГОТОВНОСТИ РЕШАТЬ КОНФЛИКТ В СТРАТЕГИИ СОТРУДНИЧЕСТВА
 4. ОТСУТСТВИЕ ГОТОВНОСТИ У СТОРОН ПРИНИМАТЬ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
 5. НАРУШЕНЫ ПРИНЦИПЫ МЕДИАЦИИ
- 

РИСКИ СМ

- ▣ ПОДМЕНА МЕДИАЦИИ ДРУГИМИ ФОРМАМИ РАБОТЫ С КОНФЛИКТАМИ
 - ▣ НЕВЫПОЛНЕНИЕ СТОРОНАМИ КОНФЛИКТА ДОГОВОРЕННОСТЕЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ, ЗАКЛЮЧЕНИИ И ВЫПОЛНЕНИИ СОГЛАШЕНИЙ
 - ▣ ВОЗРАСТНЫЕ ОСОБЕННОСТИ
 - ▣ КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА
 - ▣ НАРУШЕНИЕ ОБЛАСТЕЙ ПОЛНОМОЧИЙ (РАСШИРЕНИЕ, ВЫХОД ЗА ГРАНИЦЫ КОМПЕТЕНТНОСТИ)
- 

Медиативные компетенции

1. Саморегуляция

Способность реализовывать принципы (особенно это касается беспристрастности и независимости).

Владение приемами саморегуляции (контроль работоспособности, состояния)



Медиативные компетенции

2. Коммуникативные компетенции

3. Способность направлять процесс переговоров в аспекте его трех основных динамик:

- ▣ тематической (направленность и последовательность фаз с возвратами при появлении новых содержаний);
 - ▣ психологической (разрядка напряжения, переход от претензий к интересам и желаниям и их согласованию);
 - ▣ групповой (от разрыва к диалогу, от опосредованной коммуникации (например, через медиатора) к восстановлению прямого общения сторон и их соглашению).
- 