



Комитет по образованию
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
педагогический колледж № 1 им. Н.А. Некрасова
Санкт-Петербурга

Информационный семинар
«Ресурсы службы медиации в профессиональном
образовательном учреждении.
Решение конфликтных ситуаций на основе медиации»

Медиация

Медиация - это новый подход к разрешению и предотвращению спорных и конфликтных ситуаций на всех уровнях системы российского образования.

Служба медиации образовательного учреждения - эта структура, созданная в образовательной организации и состоящая из педагогов, обучающихся и их родителей (законных представителей), которая призвана оказывать помощь всем участникам образовательного процесса в разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в образовательной организации.

Основные характеристики службы медиации образовательного учреждения

Согласно Федеральному закону от 27 июня 2010 г. № 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" под процедурой медиации понимается способ урегулирования споров при содействии медиатора (независимое лицо либо независимые лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора) на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения. Медиация альтернативна любому директивному способу разрешения споров, когда спорящие стороны лишены возможности влиять на исход спора, а полномочия на принятие решений по спору делегированы третьему лицу.

Метод "Медиация" - это инновационный метод, который применяется для разрешения споров и предотвращения конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса в качестве современного альтернативного способа разрешения споров.

Медиатор не наделяется правом принятия решения по спору и не оказывает давление на стороны. Он только организует содействие конфликтующим сторонам, участвующим на добровольной основе в процессе поиска взаимоприемлемого и жизнеспособного решения, которое удовлетворит впоследствии их интересы и потребности. Вместе с тем процедура медиации является не только эффективным инструментом разрешения споров и конфликтных ситуаций, но и их предупреждения и профилактики.

Целями службы медиации являются:

- создание безопасной среды, благоприятной для развития личности с активной гражданской позицией, умеющей принимать решения и принимать на себя ответственность за совершаемые поступки;
- воспитание культуры конструктивного поведения в конфликте, основанной на медиативном мировоззрении, в основе которого лежит признание ценности человеческой жизни, уникальности каждой отдельной личности, принятие, уважение права каждого на удовлетворение собственных потребностей и защиту своих интересов;
- улучшение качества жизни участников образовательного процесса с помощью медиативного подхода, основывающегося на позитивном общении, уважении, открытости, доброжелательности, взаимном принятии.

Задачами службы медиации являются:

- распространение среди участников образовательного процесса конструктивных форм разрешения споров и конфликтов (восстановительная медиация, переговоры и другие способы);
- помощь участникам образовательного процесса в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе принципов и технологии восстановительной медиации;
- обучение обучающихся и других участников образовательного процесса конструктивным методам урегулирования конфликтов;
- организация просветительских мероприятий и информирование участников образовательного процесса о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации.

Основные этапы процесса медиации

В структуре процесса медиации можно выделить 5 основных этапов его реализации:

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

Подготовительный этап

Целью данного этапа является сбор первичной информации и анализ актуальной конфликтной ситуации.

Задачи:

- ▶ получение информации о конфликте, оценка конфликта с точки зрения эффективности применения к нему посредничества;
- ▶ получение представления о содержании произошедшего конфликта со слов его участников,
- ▶ получение согласия на проведение медиации.

Критерии готовности участников к переходу на следующий этап:

- признание участниками случившегося;
- признание негативных последствий, которые несет конфликт;
- желание обсудить, существующую проблему с другими участниками.

Предварительные встречи

Целью данного этапа является подготовка к проведению примирительной встречи.

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:

- ▶ медиатор, используя метод активного слушания, проясняет для себя версии конфликтующих сторон о произошедшем, затем выясняет причины совершенных действий;
- ▶ медиатор побуждает конфликтующие стороны самостоятельно найти правомерные и ненасильственные пути выхода из конфликта.

Критерии готовности участников к переходу на следующий этап:

- признание своей ответственности; искреннее желание совершить какие-либо действия для изменения ситуации;
- уверенность каждого в своей готовности встретиться «лицом к лицу» с противоположной стороной для обсуждения конкретных действий по выходу из сложившейся ситуации.

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

Примирительная встреча

Целью данного этапа является организация и проведение примирительной встречи, создание 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

Медиатор 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.

Медиатор еще раз оглашает правила проведения примирительной встречи и свои обязанности.

Правила проведения встречи

- ▶ Короткий перерыв может попросить любая сторона в любой момент.
- ▶ Нельзя перебивать говорящего.
- ▶ Слушать и говорить следует с уважением друг к другу.
- ▶ Стороны могут выдвинуть свои особые условия.
- ▶ Обе стороны должны дать согласие по порядку проведения встречи.

Обязанности медиатора

- ▶ Беспристрастная работа на пользу обеих сторон.
- ▶ Соблюдение конфиденциальности.
- ▶ Медиатор не может предлагать решения, он может только помочь сторонам найти свои собственные решения.

Ход примирительной встречи

Далее медиатор просит стороны поочередно рассказать о том, что произошло, что они чувствовали в тот момент, и что чувствуют теперь, что было утеряно в результате случившегося, и как это повлияло на их жизнь.

Во время рассказа медиатор следит, чтобы рассказывающего не перебивали. Используя наводящие вопросы: «Что вы подумали, что почувствовали в тот момент?» медиатор должен убедиться, что говорящий рассказал о своих переживаниях.

Медиатор 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.

Ход примирительной встречи

Далее медиатор 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.

Ход примирительной встречи

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.

Ход примирительной встречи

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.

Выполнение примирительного договора

Цель – создание условий, содействующих 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.

Профилактический этап

Целью этапа является окончательное восстановление доброжелательных отношений между сторонами конфликта, профилактика возможных рецидивов, возобновления конфликта.

Задачи:

- ▶ организация психолого-педагогического и социально-педагогического сопровождения участников конфликтной ситуации;
- ▶ проведение индивидуальной профилактической работы с участниками, имеющими выраженные конфликтогенные особенности;
- ▶ реализация психолого-педагогических программ, направленных на групповое сплочение коллективов.

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

Следует отметить, что разрешение конфликта представляет собой процесс, который включает анализ и оценку ситуации, выбор способа разрешения конфликта, формирование операционального состава действий, реализацию плана и (или) его коррекцию, оценку эффективности действий.

Спасибо за внимание!

