

Школьная медиация

Елена Николаевна Барябина

К.с.н., доцент каф.
«Психология» СГТУ

МЕДИАЦИЯ

- Медиация – это процесс, в котором участники (конфликтующие стороны) с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают свой конфликт.
- «медиатор» (от латинского *mediatio* – посредничество)

В России использовалось для обозначения посредничества слово «третей» (производное от «третий»)

школьная служба примирения

– российская модель школьной медиации (посредничество при разрешении конфликтов в образовательных учреждениях).

Цель службы – способствовать складыванию и развитию в школьном сообществе способности к взаимопониманию, к мирному разрешению споров и конфликтных ситуаций и закреплению этого как культурной традиции

- Распоряжение Правительства РФ от 30 июля 2014 г. N 1430-р Об утверждении Концепции развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в РФ
- Концепция развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации

• Система ГАРАНТ: http://base.garant.ru/70708642/#block_10#ixzz3FI5luH2a

Основные принципы и ориентиры восстановительного и официального правосудия

восстановительное правосудие

- деятельная ответственность правонарушителя, состоящая в принятии обязательств по заглаживанию вреда, причиненного жертве;
- удовлетворение потребностей жертвы в компенсации потерь, восстановлении чувства безопасности;
- активность непосредственных участников криминальной ситуации в принятии решения по поводу преступления
- интеграция правонарушителя в общество

официальное правосудие

- публичность права, трактуемая как ответственность преступника перед государством, а не перед жертвой;
- неотвратимость наказания
- государственная монополизация принятия решений по поводу реагирования на преступление
- изоляция преступника от общества

Модель школьной службы примирения разработана общественным центром «Судебно-правовая реформа»

<http://sprc.ru/>

Коновалов А.Ю.

Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. /под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.

Ценности восстановительного подхода

- Разрешение конфликтов между людьми без применения манипуляций или силы.
- Душевное исцеление пострадавшего.
- Ответственность обидчика (самостоятельное исправление негативных последствий своего поступка и заглаживание причиненного пострадавшему вреда).
- Взаимопонимание и восстановление отношений между сторонами конфликта.
- Изменение установок при реагировании на конфликта и правонарушения с административно-карательных на восстановительные.
- Возвращение людям полномочий по решению их конфликтных ситуаций.
- Улучшение атмосферы в группе (сообществе) и т. д.

ВОССТАНОВИТЕЛЬНАЯ МЕДИАЦИЯ

- Восстановление человеческих взаимоотношений, восстановление способности к взаимопониманию,
- восстановление ценности примирения (идущие из семьи, рода),
- планирование будущего, приглашение к ответственному поведению

ПРИНЦИПЫ ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

- ***Добровольность участия сторон***

Стороны участвуют во встрече добровольно, их принуждение к участию в какой-либо форме недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в медиации как до ее начала, так и в ходе самой медиации.

- ***Информированность сторон***

Медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях.

ПРИНЦИПЫ ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

- ***Нейтральность медиатора***

Медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта.

- ***Конфиденциальность процесса медиации***

Медиатор и служба примирения обеспечивают конфиденциальность медиации и защиту от разглашения документов, касающихся процесса медиации.

Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо с возможностью совершения преступления

ПРИНЦИПЫ ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

- ***Ответственность сторон и медиатора***

Медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также за соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации.

Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

ПРИНЦИПЫ ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

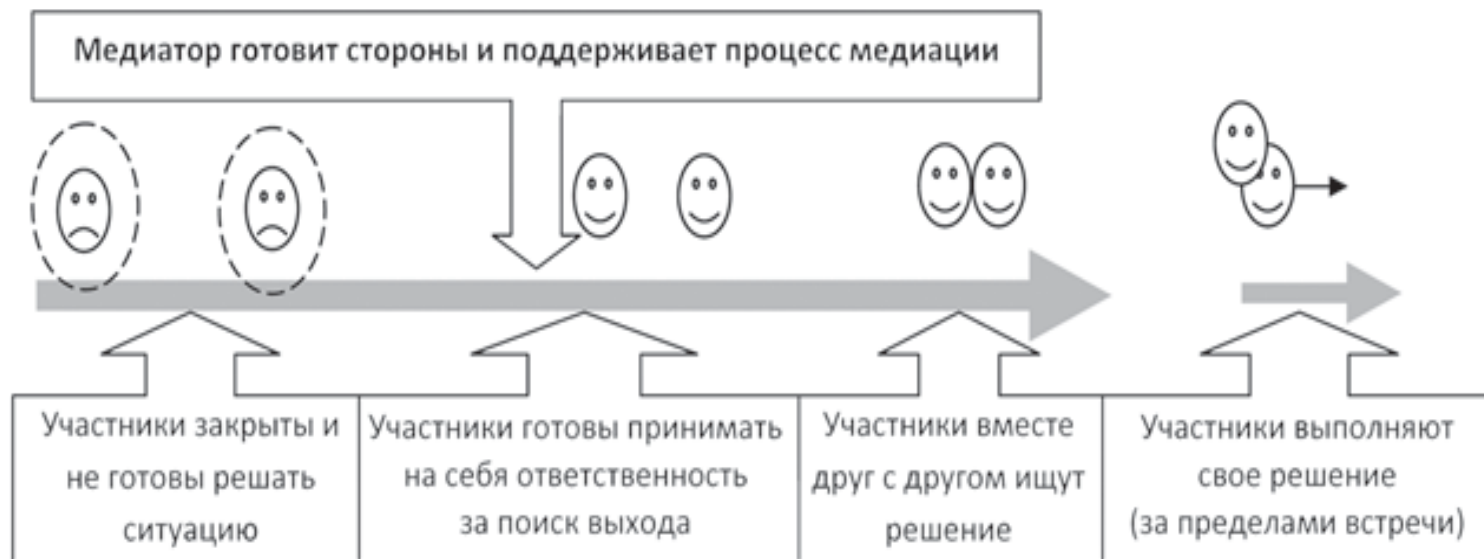
- ***Заглаживание вреда обидчиком***

В ситуации где есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве.

- ***Самостоятельность служб примирения***

Служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

Процесс медиации



Позиция медиатора

- Медиатор приглашает стороны конфликта к ответственности («возвращает» людям ответственность).
- Медиатор стремится, чтобы человек сам понял, что с ним произошло, и ответственно подошел к поиску выхода из случившегося.

Возможные ошибки в работе медиатора

- Медиатор не удерживает ценности и цели восстановительной медиации, а начинает реализовывать ценности или задачи из другой роли (например, оценивать, воспитывать, давать советы, искать виновного и пр.).
- Медиатор не соблюдает процедуру медиации (основных этапов порядка работы медиатора).
- Медиатор пытается уговорить стороны на примирение (например, описывая выгоды и потери их отказа от медиации), а не передать ответственность.
- Медиатор не обеспечивает безопасного пространства встречи.

ВОССТАНОВИТЕЛЬНАЯ МЕДИАЦИЯ

- *«процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций»*

Вопросы к учебному фильму

- Как медиаторы определяют свою позицию в процессе разрешения конфликта?
- Какое отношение медиаторы выражают к участникам конфликта?
- О чем задают вопросы?
- Какие приемы используют для продвижения разговора?
- Как меняются взаимоотношения сторон в ходе встречи?
- На какие этапы можно разделить процесс?
- За счет чего именно достигнуто согласие?

Порядок работы медиатора

ЭТАП 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ

ЭТАП 2. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ВСТРЕЧИ СО СТОРОНАМИ

- Первая фаза.** Создание основы для диалога
- Вторая фаза.** Понимание ситуации
- Третья фаза.** Поиск вариантов выхода
- Четвертая фаза.** Подготовка к встрече между сторонами

ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН

- Первая фаза.** Создание условий для диалога между сторонами
- Вторая фаза.** Организация диалога между сторонами
- Третья фаза.** Поддержка восстановительных действий и фиксация решений сторон
- Четвертая фаза.** Обсуждение будущего
- Пятая фаза.** Заключение соглашения
- Шестая фаза.** Рефлексия встречи

АНАЛИТИЧЕСКАЯ БЕСЕДА

Подготовительный этап

Задачи медиатора

- определить, подходит ли он по критериям для работы с использованием восстановительных программ.

Критерии, по которым случай может быть принят на медиацию:

- стороны конфликта (криминальной ситуации) известны;

в случаях где есть обидчик и пострадавший, обидчик признает свою вину (или, как минимум, своё участие) в случившемся.

Если дело уже разбирается в официальных органах (милиция, суд или КДНиЗП), выяснить, на какой стадии разбирательства находится дело и каковы юридические последствия в случае успешного проведения программы.

Связаться со сторонами по телефону или иным способом и договориться о проведении индивидуальной встречи. Если участниками конфликта являются несовершеннолетние и данный случай рассматривается правоохранительными органами, судом или КДНиЗП, то медиатор (обязательно взрослый) сначала связывается с законными представителями несовершеннолетних.

Вариант представления

- *Добрый день! Меня зовут (представиться). Я пришел по поводу ситуации (...). Информацию о ней нам передал (называете человека или организацию). Я – ведущий программ восстановительной медиации (медиатор) в (название организации) или школьной службы примирения. Я не представляю ни одну из сторон, то есть я не следователь, не обвинитель, не адвокат и не советчик. Наша организация (служба) помогает участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта без применения насилия.*

Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примете решение, будете ли вы в ней участвовать. Наш разговор конфиденциален, то есть я не буду разглашать никакую информацию кроме вашего решения участвовать или не участвовать в наших программах и согласованных с Вами вопросах к другой стороне. Но если мне станет известно о готовящемся преступлении, я буду обязан сообщить администрации школы для его предотвращения.

ЭТАП 2. ВСТРЕЧА СО СТОРОНОЙ

Первая фаза. Создание основы для диалога

Задача:

представить себя и программу:

- кто он и его роль в деле;
- роль и функции организации, которую он представляет;
- его взаимоотношения со сторонами.

Вторая фаза. Понимание ситуации

Задача: понять самому и помочь понять участникам конфликта разные аспекты произошедшего, важные с точки зрения самих участников и принципов восстановительной медиации. Обсуждение ситуации и ее последствий (используя навыки активного и пассивного слушания, открытые вопросы)

Третья фаза. Поиск вариантов выхода

Задача: поддержать принятие стороной ответственности за восстановительный выход из конфликта.

Обсуждаемые вопросы

- Какие выходы возможны из создавшейся ситуации и к каким последствиям эти выходы могут привести?
- Пытался ли сам разрешить конфликт, встретиться со второй стороной для переговоров?
- Какие есть варианты заглаживания вреда?
- При беседе с обидчиком: в случае возмещения родителями материального ущерба и других трат родителей (например, на адвоката) обсудить, в чем будет конкретный вклад подростка в заглаживании вреда, в частности, как он будет возмещать траты родителей?

Четвертая фаза. Подготовка к встрече между сторонами

Задача: прояснить суть предстоящей процедуры и поддержать принятие стороной своей роли на встрече.

Возможные действия медиатора

- рассказать о формате примирительной встречи (обсуждаемых вопросах, правилах, роли сторон, медиатора, законных представителей, возможности участия других лиц).
Сформировать на основе предыдущей беседы повестку дня будущей встречи. При обсуждении правил встречи спросить, готовы ли участники их соблюдать; предложить внести дополнения;
- если со второй стороной еще не было индивидуальной встречи, пояснить ее право отказаться от участия в программе;
- пояснить свою роль медиатора на совместной встрече (ответственность за безопасность, координирование действий, поддержка диалога). Подчеркнуть ответственность сторон за принятие решения;

ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН (ПРИМИРИТЕЛЬНАЯ ВСТРЕЧА)

Первая фаза. Создание условий для диалога между сторонами

Задача: создать благоприятную атмосферу и процедурную определенность для встречи сторон.

Возможные действия медиатора

- Заранее подготовить место для встречи сторон.
- Поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли, если необходимо – познакомить участников друг с другом.
- Объявить цели встречи, огласить правила, напомнить позицию медиатора.
- Объявить основные пункты повестки дня.

Вторая фаза. Организация диалога между сторонами

Задача: организовать взаимопонимание в процессе диалога.

Возможные действия медиатора

- Предложить сторонам поочередно рассказать свою версию случившегося и обсудить последствия.
- Предложить сторонам высказать своё отношение к услышанному.
- Поддержать диалог между сторонами по поводу конфликта и его последствий. В ходе встречи необходимо трансформировать негативные высказывания так, чтобы это помогало конструктивному диалогу, и усиливать позитивные идеи и шаги по отношению друг к другу.

Третья фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон

Задачи

- Поддержать взаимное понимание и признание последствий криминальной ситуации.
- Поддержать принесение извинений и прощение.
- Инициировать поиск вариантов решений и их анализ.
- Обсудить и зафиксировать взаимоприемлемые варианты разрешения ситуации.
- Обсудить и принять механизм реализации решений (кто, что, где, когда будет делать и т. п.).
- Обсудить, кто будет контролировать выполнение соглашения и кто сообщит об этом медиатору.

Четвертая фаза. Обсуждение будущего

Задача: обсудить вопрос «Как избежать повторения подобного в дальнейшем?» и поддержать проектирование будущего участников.

Возможные вопросы для обсуждения

- Что будешь делать, если попадешь в похожую ситуацию?
- Что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось?
- Кто из близких тебе помогает выбираться из сложных жизненных ситуаций?
- Что собираешься делать в жизни (какую профессию хочешь освоить, как будешь зарабатывать на жизнь) и кто может поддержать тебя в этом?
- С какими людьми ты хотел бы общаться (в каком-либо кружке, секции, клубе), почему для тебя это важно и кто может помочь этому осуществиться?

Пятая фаза. Заключение соглашения

Задача: зафиксировать достигнутые результаты и договоренности.

Возможные действия медиатора

- Фиксировать решения и четкий план их реализации.
- Обсудить, что делать, если план не будет выполнен.
- Зафиксировать устное соглашение или письменный договор.

Шестая фаза. Рефлексия встречи

- Обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное?
- Спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи.

АНАЛИТИЧЕСКАЯ БЕСЕДА

(проводится через 2-3 недели с каждым)

Задачи

- Провести рефлекссию результатов медиации.
- Выяснить, выполнено ли достигнутое соглашение.
- Обсудить ценности восстановительного способа разрешения конфликтов и криминальных ситуаций

- **Возможные вопросы для обсуждения с подростком и его родителями**
- Как развиваются ваши отношения и как выполняется договор?
- Что важного для себя вы поняли в результате медиации?
- Используете ли вы в своей жизни что-то из того, что узнали на медиации?
- Рассказали ли про медиацию друзьям, знакомым, как они к этому отнеслись?
- Как вы оцениваете процесс медиации и работу медиатора?

Главные темы обсуждения

- Отношение сторон к конфликтной ситуации и ее последствиям
- Пути решения данной ситуации
- Что необходимо сделать, чтобы подобное не повторялось

Коммуникативные приемы

- **Выражение доброжелательного внимания к человеку (в том числе в позе и жестах, расположении в пространстве, интонации и пр.)**
- **Доброжелательное и безоценочное расспрашивание**
- **Использование преимущественно открытых вопросов**
- **Использование приемов нерефлексивного и рефлексивного слушания**
- **Отражение чувств и состояний**
- **- «я-высказывания»**

приемы нерефлексивного (пассивного) и рефлексивного (активного) слушания

- **Метод нерефлексивного слушания состоит в умении молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Такое слушание - часто единственная возможность выразить понимание и поддержку, особенно если собеседник эмоционален и возбужден, испытывает трудности в формулировании своих мыслей.**

- **К приемам активного слушания относятся перефразирование, уточнения, отражение и обобщение.**

Перефразирование (парафраз)

собственная формулировка сообщения собеседника (не повторение, а использование своих слов с наиболее важными словами собеседника). Хороший парафраз отражает не все, что говорит собеседник, а только квинтэссенцию сказанного, т.е. повторяет основную идею сказанного. Парафраз должен высветить наиболее важные аспекты в высказывании собеседника, снять двусмысленности и неточности. Существуют различные направляющие слова для перефразирования:

- **«Как я поняла Вас...»**
- **«Вы думаете....»**
- **«Другими словами...»**

Выяснение (уточнения) - обращение к говорящему за уточнениями

«Что Вы имеете в виду....?»

Рефлексия (отражение) содержания сказанного и чувств

Медиатор выбирает для рефлексии те моменты коммуникации, которые соответствуют в наибольшей степени целям интервью. Рефлексия также как и перефразирование обеспечивают обратную связь, т.е. доносят до собеседника восприятие медиатора.

- **Резюмирование (обобщение) - суммирование и подытоживание основных высказываний и эмоциональных проявлений респондента:**
«то, что Вы сказали, может означать...»
«если теперь подытожить сказанное Вами,...»
«Как я понял, основной сложностью для вас является...»
«Больше всего вас волнует...»
«Самым важным для вас является...»

Отражение чувств и состояний

«Мне кажется, вас это очень огорчает....»

«Вас это обидело?»

«Вы были рассержены или даже разгневаны?»

«Вы чувствуете усталость от нашего разговора?»

«Вам наш разговор кажется бесполезным?»

«Я-высказывание»

– умение говорить о своих чувствах, состояниях, опасениях от первого лица

«Можете ли вы сказать второй стороне, что вы чувствовали, когда это с вами случилось? Могли бы вы начать со слов «я чувствовал...» и дальше рассказать о ваших переживаниях?»