

## ШКОЛЬНАЯ СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ

Образовательная организация – это не только учебный процесс, но взаимодействие совершенно разных людей, объединенных в одном пространстве и участвующих в различных видах деятельности. В ходе этого взаимодействия возникает большое число конфликтных ситуаций. Из конфликтов трудно выйти самостоятельно. Тогда реальной помощью может стать современная эффективная социальная технология – **Школьная Служба примирения**, в основе которой лежит **восстановительная медиация**.

### ЧТО ТАКОЕ МЕДИАЦИЯ?

**Медиация** — это междисциплинарная область, находящаяся на стыке юриспруденции, психологии, социологии, конфликтологии и т.д.

**Медиация** — это четко структурированный метод посредничества в разрешении спора, где — третья сторона — посредник — **медиатор** сохраняет нейтральность.

**Медиация** — это старинная форма разрешения спора, предполагающая участие нейтральной незаинтересованной стороны, авторитетной для всех участников — медиатора. Понятие «медиация» происходит от латинского «mediare» — посредничать. Медиация, основными принципами которой являются проявление уважения друг к другу, принятие друг друга, умение слушать и слышать, обязательное соблюдение конфиденциальности — это возможность для всех участников спора выйти из него победителями при отсутствии побежденных.

**Медиация** — это процесс, в котором стороны встречаются с совместно избранным, беспристрастным, нейтральным посредником - медиатором, который помогает им вести переговоры, с целью выработки взаимоприемлемого жизнеспособного решения в условиях различия интересов между ними.

**Медиация** — процедура, ориентированная на будущее, она обеспечивает сторонам сохранение партнерских отношений, возможность продолжать совместную деятельность.

### ЦЕЛЬ МЕДИАЦИИ

Содействие способности участников спора урегулировать свой конфликт самостоятельно с обоюдной пользой. Эффективность подобного урегулирования достигается благодаря раскрытию в спорящих сторонах способности к кооперации и коммуникации, за счет целенаправленных действий, ориентированных на будущее, что поможет сэкономить участникам спора время, деньги и эмоциональные ресурсы.

### РОЛЬ МЕДИАТОРА



**Роль медиатора** состоит в том, чтобы:

- следить за общими условиями (регламентом), которые были выработаны до начала процесса медиации (правила и структура),
- сделать «невысказанное» осознаваемым сторонами и обсуждаемым, за счет своих стараний обнаружить и сделать прозрачными специфические, постоянно встречающиеся дисфункциональные модели коммуникации участников.

**Медиатор** должен уметь принимать и признавать других людей в их проявлениях, при этом он не обязан ни разделять их мнения, ни одобрять их поведение.

С целью содействия поиску нестандартных решений **медиатор** находит подход к спорящим сторонам, формируя условия для выявления самого важного в существующем споре, что способствует переводу спора из области принципов в область интересов, что возможно только тогда, когда стороны отбросят мелкие претензии и личные обиды.

### ОБЛАСТИ ПРИМЕНЕНИЯ МЕДИАЦИИ



Медиация применяется во всех областях человеческой деятельности, где присутствует необходимость общения. Вот далеко не полный список областей, в которых медиация эффективна:

- семейные отношения;
- воспитательно-образовательная сфера;
- система социального обеспечения и здравоохранения;
- корпоративные и межкорпоративные споры;
- экономическая сфера;
- интеллектуальное право;
- публичное право;
- система страхования;
- финансовая и банковская сфера;
- индустрия туризма и отдыха;
- недвижимость, строительство и проектирование;
- различные отрасли промышленности;
- инженерия и высокие технологии и т.д.

### ГЛАВНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА МЕДИАЦИИ



- Медиация помогает сэкономить время, деньги и эмоциональные силы участников спора.
- При ее проведении обстановка, организация, регламент и содержание процесса определяются индивидуально.
- Медиация ориентирована не столько на конфликт (выяснение кто прав, а кто виноват) или на выигрыш, сколько на конструктивный поиск решений.
- В плане временных затрат медиация может быть легко подстроена под потребности участников и может учитывать эмоциональные и личные аспекты спора.
- Сфера частных интересов участников полностью защищена, вследствие конфиденциальности медиации.
- Медиация позволяет участникам спора посмотреть в будущее и использовать свои творческие способности.
- При разрешении спора с помощью медиации достигнутые договоренности, как правило, более долговечны и отвечают реальному положению вещей, что не только способствует претворению их в жизнь, но и делает их осуществление обоюдно приемлемым.

### ВИДЫ И ТЕХНИКИ МЕДИАЦИИ



- **Медиация, ориентированная на решение проблем.** Основной особенностью этого подхода является сосредоточенность на интересах людей, а не на позициях: позиция — это исход конфликта, который сторона заявляет как

наиболее предпочтительный; интересы — цель, которая должна быть удовлетворена или достигнута. В рамках данного подхода медиатор вначале предлагает сторонам изложить свои позиции, а уже потом помогает им признать, что у сторон существуют общие интересы и потребности.

- **Трансформативная медиация.** Данный подход позволяет участникам определить ход медиации, в то время как медиатор следует за ними (а не наоборот, когда участники следуют указаниям медиатора). В данном случае, в центре внимания — общение сторон, предоставление им возможности по-новому взглянуть на происходящее и понять это сердцем, а не только разумом. Здесь ключевыми компонентами являются слышание и слушание: именно это помогает участникам конфликта пережить некую «трансформацию» и прийти к взаимопониманию, что, в свою очередь, способствует признанию ими потребностей друг друга и более чуткому отношению к таким потребностям.
- **Нарративная медиация.** Нарративный подход основан на убеждении в том, что медиаторы и участники конфликта оказывают продолжительное влияние друг на друга в ходе диалога, то есть сам процесс выглядит как процесс, в ходе которого участники излагают свой взгляд на происходящее.
- **Экосистемная или семейно-ориентированная медиация.** Данный подход к медиации хорошо подходит для урегулирования семейных конфликтов потому, что основной задачей в ходе разрешения подобных конфликтов является помощь семьям в преодолении грядущих перемен и сохранении нормальных отношений с детьми. Этот подход применим к межкультурным конфликтам, спорам между людьми разных поколений.
- **Медиация, основанная на понимании.** Главная цель этого подхода заключается в разрешении спора посредством понимания. Более глубокое понимание сторонами собственных перспектив, приоритетов и интересов, как и перспектив, приоритетов и интересов всех других сторон, делает их способными совместными усилиями преодолеть возникший между ними конфликт. В рамках данного подхода ключевое значение имеет ответственность сторон за те решения, которые они принимают. Такой подход предполагает, что именно сами участники, а не профессионалы, наиболее полно представляют себе суть спора и имеют наилучшие возможности найти решение.
- **Восстановительная медиация.** Этот подход, являющийся близким по смыслу с «понимающим», сформировался как самостоятельный именно в России и вытекает из более широкого подхода к правосудию в целом — «Восстановительное правосудие». Восстановительная медиация направлена на создание условий для диалога, в процессе которого ответственность за принятые решения лежит на сторонах – участниках конфликта, и в результате которого происходит заглаживание вреда и восстановление отношений, восстановление внутриличностных статусов участников конфликта. *Таким образом, основная задача медиатора — не помирить стороны, а создать такие условия для сторон и их диалога, в которых они смогут сами прийти к важному восстановительному эффекту примирения и заключению договора.*

## ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ПРИНЦИПЫ МЕДИАЦИИ



**Принцип добровольности.** Никто не может заставить стороны воспользоваться медиацией или хотя бы попытаться это сделать. Медиация — добровольный процесс! Он основан на стремлении сторон достигнуть соглашения.

Выйти из процесса на любом этапе или продолжать медиацию личное дело каждого участника. Согласие с результатом процесса медиации также сугубо добровольно. Стороны сами контролируют свое будущее, а не подвергаются контролю третьей стороны. Услуги того или иного медиатора на какой-то части процесса или в течение всей процедуры принимаются обеими сторонами также добровольно.

**Принцип конфиденциальности.** Медиатор должен обеспечить разумные ожидания сторон в отношении конфиденциальности. Медиатор не должен разглашать ход и результаты медиации, если на это нет разрешения всех сторон.

По отношению к конфиденциальности стороны могут разработать свои правила, или заранее договориться с медиатором, или использовать уже имеющиеся определенные правила. Так как гарантия конфиденциальности является важной для сторон, медиатор должен обсудить ее с конфликтующими сторонами.

**Принцип сотрудничества и равноправия сторон.** Стороны равноправны. Ни одна из них не имеет преимуществ. Им предоставляется одинаковое право высказывать свои мнения, определять повестку переговоров, оценивать приемлемость предложений и условий соглашения. Медиации применяется только к тем отношениям, в которых стороны равны. Стороны равны и рассчитывают найти решение, которое будет выгодно для них обеих.

**Принцип беспристрастности и независимости медиатора.** Медиатор должен проводить медиацию беспристрастно и справедливо. В любое время, если медиатор не способен проводить процесс в беспристрастной манере, он обязан прекратить медиацию.

## ШКОЛЬНАЯ СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ —





### **Особенности организации Школьной Службы Примирения:**

- В идеале каждый работник образовательной системы должен владеть навыками медиативного подхода.
- Школьная Служба Примирения – это команда медиаторов из числа взрослых (2-3 человека) и подростков (8-10 человек). Взрослые – это педагоги, возможно педагог-психолог, социальный педагог. Школьники отбираются по методике, описанной в сборнике материалов «Организация деятельности школьных служб примирения в образовательных учреждениях Пензенской области».
- Школьные медиаторы выступают посредниками при урегулировании школьного конфликта, а также обучают детей, родителей, учителей и администрацию школы навыкам позитивного мышления и конструктивного поведения в конфликте.
- Школьные медиаторы наряду с урегулированием конфликтов распространяют принципы медиации, предупреждают конфликты.

- При реализации метода школьной медиации взято за основу позитивное отношение к личности и признание за ней права оставаться аутентичной (оставаться самой собой).
- В конфликте обычно происходит так, что стороны, не имея возможности и желания понять друг друга, часто предпочитают «уничтожить» противника, порой в ущерб самим себе. Получить информацию — мало, ее еще нужно правильно понять. И это один из аспектов, с которыми работает медиация. Ею производится коррекция нарушенной или деформированной коммуникации, создание условий для понимания сторонами самих себя и друг друга.
- Важно понимать, что создать благоприятный климат и безопасное пространство, повысить качество обучения невозможно без понимания взрослыми простой, но чаще всего игнорируемой истины, что общение и есть воспитание. От качества общения зависит и качество образования. Именно поэтому одной из основ метода школьной медиации является позитивное общение. Школьная Служба Примирения — это своеобразная школа общения.
- Команда медиаторов проходит через систему тренингов специальное обучение основам медиации и умению разрешать конфликты.
- Сложные конфликтные ситуации в воспитательно-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. Поэтому одна из задач школьной медиации — направить энергию конфликта не в деструктивное, а в созидательное русло. Ведь главная цель медиации в воспитательно-образовательном контексте — выработка сторонами взаимодовольствующего решения, ориентированного на будущее сотрудничество.
- Медиативному подходу и основам медиации важно обучать и детей. Обучая их умению разрешать конфликты с помощью медиативного подхода, мы учим учащихся уважать себя, а также ценить и принимать другого. Мы способствуем проявлению у детей чувства собственного достоинства, а также воспитываем ответственное отношение к своим действиям, поступкам и жизни в целом. Медиативный подход учит их умению занимать и развивать активную жизненную позицию, принимая на себя ответственность за дальнейшее развитие собственного жизненного сценария, а также сознавая силу своего влияния на окружающий мир. Очень важно научить детей умению правильно реагировать на конфликтные ситуации. В процессе обучения они также учатся сопереживанию, умению поставить себя на место другого, быть чутким к страданиям другого, чувствовать чужую боль.

### **Этапы создания Школьной Службы Примирения (ШСП):**

- Принятие руководителем образовательной организации решения о создании ШСП.
- Изучение вопроса работниками образовательной организации, подготовка документов (положение и пр.), определение куратора (руководителя) ШСП.
- Информирование родителей (общешкольные, классные родительские собрания), педагогов (совещание при директоре, педсовет), школьников (классные часы) о том, что в образовательной организации будет создана ШСП.

- Утверждение положения о ШСП, издание приказа о создании ШСП и утверждении куратора.
- Обучение куратора (самообучение, обучение на курсах, тренингах).
- Формирование и обучение команды детей-медиаторов.
- Определение каналов поступления в ШСП информации о конфликтах.
- Проведение программ примирения в игровом обучающем режиме.
- Поступление в ШСП информации о конфликтах по определенным ранее каналам.
- Проведение реальных программ примирения.

### **Методическая поддержка кураторов школьных служб примирения**

- *Распоряжение Правительства РФ от 30.07.2014 № 1430-р «Об утверждении Концепции развития до 2017 года сети служб медиации в реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность».*
- *Разработанный специалистами ППМС центра Пензенской области сборник материалов «Организация деятельности школьных служб примирения в образовательных учреждениях Пензенской области».*  
 Данный сборник составлен на основе авторских материалов, подготовленных специалистами, занимающимися созданием и продвижением в России социальной технологии «Школьная служба примирения». Сборник содержит практические рекомендации по становлению и развитию ШСП, формы рабочей документации ШСП.
- *Организация и проведение специалистами ППМС центра Пензенской области обучающего семинара-тренинга для специалистов органов и учреждений системы профилактики правонарушений по проблеме «Технология проведения программ восстановительного правосудия с целью разрешения конфликтных и криминальных ситуаций, возникших между участниками образовательного процесса» (в объеме 24 часа).*  
 В течение трех дней группа из 15-20 человек активно осваивает технологию примирения. В 2014-2015 учебном году семинары будут проводиться на базе ППМС центра Пензенской области по мере комплектования групп.  
 Дополнительную информацию можно получить у специалистов *отдела профилактической работы с семьей и детьми в системе образования* по телефону 8 (8412) 48 40 88.
- *Организация и проведение выездных семинаров для заместителей руководителей образовательных организаций, уполномоченных по правам участников образовательного процесса по проблеме «Технология создания и организации деятельности школьной службы примирения».*  
 Второй год мероприятие проводится специалистами ППМС центра Пензенской области в рамках работы «Мобильного пункта» сопровождения семей с детьми, испытывающими трудности в форме *«Профилактического десанта».*