

**Государственное учреждение**  
**«Забайкальский краевой Центр психолого-педагогической,**  
**медицинской и социальной помощи**  
**«Семья»**



**Медиация.**  
**Нормативно-правовая база.**  
**Основные определения.**  
**Основы процедуры медиации**  
**в образовательной организации.**

## «Основы процедуры медиации в образовательной организации»

### Нормативно-правовая база

1. ФЗ № 273 «Об Образовании в РФ»
2. ФЗ № 120 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»
3. ФЗ № 193 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»
4. Концепция развития до 2020 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
5. Кодекс медиаторов России.
6. Профессиональный стандарт «Специалист в области медиации (медиатор)». Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.
7. Методические рекомендации по развитию сети служб медиации/примирения в образовательных организациях, организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
8. Приказ от Министерства образования, науки и молодёжной политики Забайкальского края «Об утверждении Плана мероприятий по развитию служб школьной медиации в образовательных организациях Забайкальского края в 2020 – 2021 г.г.

### Полезные ссылки

«НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР МЕДИАЦИИ И ПРАВА»

Ссылка: <https://mediacia.com/mediation-procedures/>

«Федеральный институт медиации»

Ссылка: <http://fedim.ru/biblioteka-mediatora/pravovye-akty/>

### Основные определения.

1. Медиация (от лат. *mediare* — посредничать):  
альтернативный метод разрешения спора при участии беспристрастной, нейтральной стороны – медиатора, оказывающей содействие лицам, вовлеченным в спор и добровольно участвующим в процедуре медиации, с целью выработки взаимоприемлемого и жизнеспособного решения по его урегулированию на условиях взаимного уважения и принятия права каждой из сторон защищать свои интересы.  
(Определение Ц.А. Шамликашвили.)

2. **Процедура медиации** - способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения;
3. **Медиатор**- независимое физическое лицо, привлекаемое сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора;
4. **Переговорщики/стороны** – лица, желающие урегулировать спор с помощью процедуры медиации субъекты отношений.
5. **Соглашение о проведении процедуры медиации** - соглашение сторон, с момента заключения которого начинает применяться процедура медиации в отношении спора или споров, возникших между сторонами;
6. **Медиативное соглашение** - соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры медиации к спору или спорам, к отдельным разногласиям по спору и заключенное в письменной форме.

## 7. Медиативный подход

**"медиативный подход"** - подход, основанный на принципах медиации, предполагающий владение навыками позитивного осознанного общения, создающими основу для предотвращения и (или) эффективного разрешения споров и конфликтов в повседневных условиях без проведения медиации как полноценной процедуры;

**"восстановительный подход"** - использование в практической деятельности, в частности в профилактической и коррекционной работе с детьми и подростками, в том числе при разрешении споров и конфликтов и после совершения правонарушений, умений и навыков, направленных на всестороннее восстановление отношений, доверия, материального и морального ущерба и др.

### **Цели медиации:**

- **Медиация позволяет достичь соглашения и договоренности при уважении ко всем сторонам.**
- **Медиация помогает найти практические решения, с которыми согласны все участники.**
- **Медиация помогает избежать утомительных разбирательств, длительных судебных процессов и больших расходов.**
- **Медиация уважает и укрепляет автономию участников конфликта.**

В 2001 г. в США был принят Единый закон о медиации, объединивший более 2 500 существовавших до этого законов штатов, регулировавших посредническую деятельность в различных сферах.

Появление медиации в России было обусловлено рядом факторов:

- 1) увеличилась нагрузка на суды в связи с конфликтами, возникшими на фоне развития экономического кризиса, и, как следствие, возросшим количеством межкорпоративных и внутрикорпоративных конфликтов;
- 2) медиаторы в некоторых случаях стали предлагать более быстрое и доступное решение спора, к тому же обещая сохранить конфиденциальность, что не могут гарантировать юристы в судебных делах.

### **Правила и принципы медиации**

#### *Принципы медиации:*

- Добровольность
- Конфиденциальность
- Сотрудничество (а не состязательность)
- Равноправие сторон
- Профессиональность
- Нейтральность медиатора
- Ответственность сторон за принятие решения
- Беспристрастности и независимости медиатора
- Принцип равенства перед законом
- Принцип состязательности сторон
- Принцип законности

#### *Правила медиации:*

- Опрос участников о понимании каждого правила
- Запрет на оскорбления и «переход на личности»
- Правило выключенных мобильных устройств
- Хочешь сделать перерыв – предупреди
- Правило активного сотрудничества

### **Фазы медиации**

- 1 фаза - пред медиация (подготовительная). Основной целью является – информирование сторон конфликта о предстоящей работе. Знакомство с материалами, фактами, относящимися к спору.
- 2 фаза - Медиационная беседа.
  - 1 этап - Медиатор рассказывает о своём видении процедуры медиации, объясняет основные принципы и правила, отвечает на возникшие вопросы.
  - 2 этап. Стороны по очереди рассказывают о сложившейся ситуации. Важно, друг друга не перебивать. Возникающие вопросы можно записывать.
  - 3 этап. Прояснение конфликтной ситуации, путём обсуждения общих тем. Активное слушание.
  - 4 этап. Выработка решения. Мозговой штурм. Организуется сбор предложений. Предложения собираются в общую копилку.

5 этап. Принятие решения. Поиск решения, наиболее подходящего обеим сторонам. На основе выбранного решения подписываем соглашение.

3 фаза – Реализация. Протекает без участия медиатора. Переговорщики самостоятельно исполняют принятые на себя обязательства. Медиатор проводит наблюдение за результатом переговоров. Возможны встречи в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств.

### «Функции медиатора»

1. **Организация.** Медиатор организует процесс переговоров, помогает сторонам договориться о процедуре ведения переговоров, поддерживать процедурные соглашения и корректные отношения между сторонами в процессе переговоров, задает тон переговорам, объявляет перерывы и требует конфиденциальные беседы (кокусы) с каждой из сторон по очереди.
2. **Активное слушание.** Медиатор должен быть активным слушателем, демонстрировать внимание, но при этом стараться развести факты от чувств по поводу конфликта. Медиатор не должен оценивать ситуацию, но воспринимать эмоции и чувства спорщиков как факт и сообщать сторонам свое впечатление от их эмоционального состояния.
3. **Анализ.** Медиатор выполняет аналитическую функцию - побуждает оппонентов тщательно анализировать конфликтную ситуацию, старается, чтобы стороны высказали имеющуюся, информацию, по поводу спора, и определяет наиболее существенные моменты конфликт.
4. **Провокация.** В случае, если переговорщики закрылись или не соблюдают правила переговоров, медиатор должен спровоцировать диалог.
5. **Расширение ресурсов.** Медиатор расширяет ресурсы оппонентов, снабжает участников конфликта информацией или помогает разыскать необходимую информацию, однако он должен быть очень осторожным, чтобы не давать толкований, разъяснений или советов, он работает только с фактами. В случае возникновения проблем медиатор обязан рекомендовать конфликтантам обратиться к юристу или к психологу.
6. **Контроль.** Медиатор контролирует реалистичность высказываемых идей и выполнимость принятых соглашений, при завершении медиации посредник должен удостовериться, что оппоненты точно, ясно и однозначно понимают условия соглашения об урегулировании конфликта, должны быть согласны с условиями соглашения и должны быть способны выполнить взятые на себя договоренности.
7. **Поддержание благоприятного психологического климата.** Медиатор следит за тем, чтобы переговорщикам было по возможности наиболее комфортно.
8. **Генерирует идеи.** Медиатор выступает генератором идей, помогает оппонентам найти выход из конфликта. Медиатор имеет право предложить свой вариант

решения, но ни в коем случае его не навязывать, обычно, гораздо лучше, когда решение проблемы вырабатывают сами конфликтанты, которые принимают во внимание те нюансы взаимоотношений, которые могут быть неизвестны медиатору.

## Приёмы и техники медиатора

### 1. Активное слушание

Принятие собеседника таким, какой он есть.

Зрительный контакт на уровне глаз

Задавание вопросов

#### Приёмы:

**«Резюмирование»** – Этот приём подытоживает основные идеи и чувства. Это, как бы, вывод из всего того, что уже было сказано человеком. Резюмирующая фраза представляет собой речь собеседника в «свернутом» виде.

– «Ваша основная идея, как я понял, в том, что...»;

– «Если подытожить сказанное, то...».

**«Перефразирование»** - Это формулировка той же мысли, но иными словами. Перефразирование дает возможность говорящему человеку увидеть, что его правильно понимают.

перефразирование можно начать следующими фразами:

– «Если я вас правильно понял, то...»;

– «Поправьте меня, если я ошибаюсь, но вы говорите что...»;

– «Другими словами вы считаете, что...»;

#### **«Присоединение»**

по темпу речи;

по интонации;

по дыханию;

**Отражение чувств, эмпатия.** Понятие «эмпатия» означает способность человека к переживанию тех эмоций, которые возникают у другого человека в процессе общения с ним. Это способность представить себя на месте другого и понять его чувства, желания, идеи и поступки.

В процессе слушания важно не забывать и о голосовых характеристиках человека, испытывающего при беседе состояние тревоги или нервное напряжение.

Таковыми характеристиками могут быть:

неожиданные спазмы голоса – что может говорить о внутреннем напряжении;

частое покашливание – может сообщить нам о лживости, неуверенности в себе,

обеспокоенности. несоответствующий моменту внезапный хохот – может характеризовать напряжение, отсутствие контроля над происходящим.

#### **Петля понимания**

Петля понимания»- уточнение правильности понимания того, что сказал собеседник через использование фраз: «Если я Вас понимаю, то...», «Правильно ли я Вас понимаю, имеется в виду...». Раскрывая детально, используются слова-синонимы.

## 2. «Открытые вопросы»

характеризуются тем, что на них нельзя ответить «да» или «нет». Они требуют какого-либо объяснения. Обычно начинаются со слов: «что», «кто», «как», «сколько», «почему», «каково ваше мнение». С помощью вопросов этого типа вы позволяете собеседнику маневрировать, а беседе – перейти от монолога к диалогу. К такому типу вопросов могут относиться следующие: «Что ты ел сегодня?», «Как ты себя чувствуешь?», «Как давно ты здесь?».

## 3. Я – высказывания.

это форма высказывания, в котором человек говорит о своих намерениях и состоянии, о своих чувствах, стараясь не задевать и не обвинять своего собеседника.

### Алгоритм «Я — высказывания»

«Когда..... я чувствую..... я хотел бы.....»

Например, «Когда мои замечания игнорируют, я расстраиваюсь, и хочу выйти из класса»

## 4. Рефрейминг

Рефрейминг - это специальный прием, который позволяет изменить точку зрения человека на иную, порой даже противоположную. Он происходит от слова frame — рамка (рефрейминг — изменение рамки восприятия).

Практически рефрейминг может осуществляться несколькими способами:

1. Найти в ситуации другую сторону, более позитивную. Например, проходя тренинг в те дни, когда можно было продавать и зарабатывать, люди думают: «Вместо того, чтобы зарабатывать деньги, мы сейчас тратим время на обучение». Рефрейминг: «То, чему мы научимся, позволит нам в дальнейшем больше зарабатывать».
2. Отметив негатив, мы показываем выгоду, используя союз «зато». Совершил ошибку — зато теперь точно знаешь, чего не стоит делать в будущем.
3. Постановка в выгодный и правильный в данной ситуации ряд сравнения. Действительно, много работы, но у Васи работы еще больше. Да, тратишь много времени на это задание, но вспомни — два месяца назад времени уходило в полтора раза больше, чем сейчас.

5. **Мозговой штурм** – это оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике.

Правила:

Придерживаться основной темы.

Комбинации простых идей могут стать основой для сложных.

Командная работа – прежде всего.

Не судить и не критиковать идеи.

**6. Визуализация.** Представление индивидом некоего образа или сценария на определенную тему для достижения определенной цели. Простым примером визуализации являются образы, которые возникают в мыслях при чтении какой-либо книги.

**7. Интеллект-карта** - это графический метод, предоставляющий универсальный ключ к высвобождению потенциала, скрытого в мозге.

Автор этой методики английский писатель и популяризатор науки Тони Бьюзен.

**1 этап:** Начало работы с картами — режим свободных ассоциаций или «мозговой штурм». Возьмите лист бумаги, начните обдумывать свою проблему. Записывайте абсолютно все мысли, связанные с ней — не критикуйте и не ограничивайте себя.

**2 этап:** Второй этап — непосредственно составление карты:

1. Возьмите лист бумаги и нарисуйте в центре главную тему вашей карты. Лучше всего использовать яркий, запоминающийся образ вашей темы.

2. От главной темы проведите несколько ветвей. На каждой из них напишите одну идею (мысль, образ, понятие), связанных с главной темой из тех, что вы сгенерировали во время мозгового штурма.

3. К основным идеям также подведите несколько ветвей, который связаны с ними.

**3 этап:** Отложите вашу карту на период от 2 часов до двух дней. Таким образом карта «устойится» в вашем сознании.

**4 этап:** «Оживление» карты. Используйте как можно больше ассоциативных изображений и форм для предания карте эмоциональной выразительности. Используйте цвета: например, что-то важное или опасное (то, на что обратить особое внимание) выделите красным цветом; яркую идею, радостное событие — желтым цветом. Строгих рекомендаций к использованию цветов и изображений нет, так как ассоциативные связи у каждого человека разнятся. Главное условие — ваш собственный язык образов должен четко передавать вам информацию с карты. Яркие образы карты дадут вам возможность ее хорошо запомнить и натолкнут на творческие мысли. Очень часто в период «оживления» карт приходят нестандартные решения и новые способы достижения целей, вспоминаются упущенные фрагменты.

**5 этап.** Отложите вашу карту на период от двух часов до двух дней. Этот повторный «закрепительный» этап даст возможность что-либо дополнить или изменить в карте. После этого этапа ваша карта готова, и вы можете ее применять. С течением времени, возможно, вы будете совершенствовать ее, усложнять или

упрощать, дополнять каким-либо новыми идеями. При дополнении пользуйтесь теми же правилами составления ментальных карт.

### **8. Ролевые игры**

В процедуре медиации так же можно использовать ролевые игры с маленькими куклами или фигурами для того, чтобы переговорщики могли, проиграв ситуацию посмотреть на неё со стороны и спроектировать другие стратегии поведения.

### **9. Пакет медиатора**

Обсуждение по раздаточному материалу.

1. Направление от организации на процедуру медиации.

Специалисты самостоятельно в рамках образовательной организации разрабатывают форму направления. Оно не обязательно, но предъявляется в случае, если переговорщикам было рекомендовано специалистами от организации участие в процедуре медиации.

2. Соглашение на процедуру медиации.

После того как, специалист рассказал о правилах и целях процедуры медиации, переговорщики и медиатор подписывают письменное соглашение.

3. По окончанию процедуры, если переговорщиками было принято компромиссное решение, они подписывают примирительное соглашение о том, что они готовы соблюдать все проговоренные условия. В противном случае, назначается дополнительная сессия, до тех пор, пока не переговорщики не достигнут примирения.
4. Так же в основной пакет медиатора входит анкета обратной связи, которую они заполняют по завершению процедуры.