**Лекция**

**Тема: «Языковые особенности в работе медиатора»**

Программа дополнительного профессионального образования **«**Современные подходы к разрешению конфликтов в образовательной организации методом школьной медиации**»** адресована специалистам, имеющих высшее педагогическое образование: психологи, педагоги, педагоги-психологи; руководящие работники массовых и специальных общеобразовательных школ, детских домов, социальных приютов и интернатов, коррекционных ГОУ; социальные работники; а также студенты психологических и педагогических факультетов старших курсов, аспиранты

Программа разработана с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта, позволяющих сформировать целостную образовательную среду, включающую психологическую и правовую помощь учащимся.

Актуальность данного курса заключена в том, что процесс обучения слушателей направлен на удовлетворение потребности педагогических работников в повышении профессиональной компетентности в области правозащитной деятельности, совершенствование и развитие профес­сиональных компетентностей медиативного подхода в диагностике и разрешении кон­фликтных ситуаций, раскрытие социально-педагогических и социально- психологических аспектов деятельности школьного медиатора, развитие «множествен­ного интеллекта» школьных специалистов.

Данная программа базируется на материалах отечественной науки и практики.

**Цель программы** – **з**накомство с теоретическими и практическими аспектами работы специалиста-медиатора в образовательной системе, формирование профессиональной компетентности слушателей в области восстановительной медиации, практико-ориентированная подготовка специалистов к работе в качестве медиатора, развитие навыков организационного сопровождения деятельности служб школьной медиации.

**Задачи программы:**

Познакомить с нормативно-правовыми документами Минобрнауки РФ, необходимыми для организации служб школьной медиации в образователь­ной организации.

Продемонстрировать возможности использования медиации и ее ин­струментария для урегулирования конфликтов, возникающих в образовательной среде, как между самими учащимися, так и тех конфликтов, которые в той или иной степени затрагивают интересы участников процесса образования.

Ознакомить с формированием конфликтологических комиссий, ре­гламентом их работы, а также с организацией служб примирения (включая доку­ментооборот и отчетность).

Способствовать формированию использования образовательной среды, в том чис­ле информационной, для обеспечения профилактической работы, охватывающей всех участников образовательного процесса и восстановительную практику (когда необходимо исправление, восстановление нарушенных прав, отношений и т. д.).

Мотивировать педагогов, всех специалистов школы на использование в своей по­вседневной деятельности медиативного подхода.

Способствовать снижению деструктивного влияния кон­фликтов в образовательной среде за счет обучения взрослых основам медиации, обучения детей медиативному подходу и позитивному общению в «группах рав­ных», что позволит эффективно предупреждать развитие конфликта, а также опе­ративно разрешать разнонаправленные конфликты с участием родителей, детей, педагогов, администрации, позволит детям оказывать содействие своим сверстни­кам в сложных ситуациях.

Создать предпосылки для профессионального роста и самосовершенствования пе­дагогических работников с целью повышения уровня социальной и конфликтной компетентности и развития так называемого «множественного интеллекта».

Вместе с тем, достижение поставленных задач будет затруднительно без четкой терминологии.

Итак, давайте разберемся в таких понятиях как: арбитражные суды, комиссия по рассмотрению споров, медиатор, медиация, третейский суд, фасилитация, школьная медиация.

Что объединяет все эти понятия??? Все это органы и службы, **которые занимаются разрешением конфликтов во всех сферах общественной жизни.**

**Арбитражный суд - постоянно действующий официальный государственный орган судебной власти, осуществляющий правосудие в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности,**

Например, в Бельгии арбитражный суд — это прежнее название Конституционного суда Бельгии, в Украине арбитражем занимаются Хозяйственные суды. Однако в большинстве зарубежных стран арбитраж, арбитражный суд — наименование третейского суда.

**Задачами судопроизводства в арбитражных судах являются:**

защита нарушенных или оспариваемых прав и законных интересов органов государственной власти, должностных, юридических и физических лиц, осуществляющих предпринимательскую и иную экономическую деятельность;

обеспечение доступности правосудия в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности;

справедливое публичное судебное разбирательство в разумный срок независимым и беспристрастным судом;

укрепление законности и предупреждение правонарушений в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности;

формирование уважительного отношения к закону и суду;

содействие становлению и развитию партнёрских деловых отношений, формированию обычаев и этики делового оборота.

**Функции арбитражных судов в РФ**

разрешение споров, возникающих в процессе осуществления предпринимательской и иной экономической деятельности;

ведение статистического учёта и осуществление анализа статистических данных о своей деятельности;

предупреждение нарушения законодательства в экономической сфере жизни общества;

установление и реализация международных связей и контактов в установленном законом порядке.

**Комиссия по рассмотрению споров** – это отдельный орган, как правило, созданный из работников производства, предприятия или организации, деятельность которого направленна на досудебное разрешение индивидуальных трудовых споров, возникающих на производствах, организациях или предприятиях. За исключением споров, по которым законодательством Российской Федерации предусмотрен другой порядок рассмотрения и разрешения.

Медиация (п**осредничество)** - это процедура прогрессивного вмешательства в конфликт, в ходе которой его участники с помощью нейтрального посредника (медиатора) планомерно выявляют проблемы и пути их решения, ищут альтернативы и пытаются достичь приемлемого соглашения, которое соответствовало бы их интересам.

Сегодня медиацией стали заниматься профессионалы или по «доброй воле» авторитетные деятели культуры, медицины, учёные, юристы, психологи, социологи, конфликтологи, социальные работники, педагоги. И не только сегодня. Так наиболее ярким примером медиации в научной среде является деятельность директора научно-исследовательского центра ядерных исследований, в котором создавалась советская водородная бомба Бориса Глебовича Музрукова, который часто исполнял роль третейского судьи и применял свои природные и профессиональные медиативные способности в научных спорах физиков-ядерщиков, участвовавших в разработке водородной бомбы. Из воспоминаний А. Сахарова известно, что учёные-физики с удовольствием приглашали на свои диспуты директора Арзамаса-16 на роль нейтрального посредника-координатора и советника учёных диспутов на абстрактные научные проблемы. Так что медиативная деятельность в человеческих отношениях весьма важна, особенно когда они приобретают ярко выраженный конфликтный или полемический характер.

**Основные цели медиации:**

разработать план будущих действий (проект соглашения), который участники смогли принять за основу;

подготовить участников к тому, чтобы они в полной мере осознавали последствия собственных решений;

нейтрализовать беспокоящие и иные негативные эффекты конфликта за счет помощи участникам в разработке приемлемой для них резолюции.

Вы можете сказать, что на первый взгляд понятия фасилитации и медиации равнозначны. Однако, давайте сразу разберем этот аспект. В чем же отличие медиации от фасилитации?

|  |  |
| --- | --- |
| **Посредничество (медиация)** | **Фасилитация** |
| Медиация означает «встать между» (двумя или более группами или личностями) | Означает «сделать легким» (для группы – быть эффективной) |
| Медиатор может работать со сторонами как вместе, так и раздельно | Фасилитатор работает только в присутствии всех членов группы |
| Задача медиатора – разрешить конфликт, который стороны затрудняются разрешить самостоятельно | Фасилитатор:  а) работает не обязательно в конфликтной ситуации;  б) его основная цель – улучшение процесса групповой работы |
| Медиатор в большей степени контролирует процесс, чем члены групп | Фасилитатор всегда контролирует процесс вместе с членами группы |

**Медиатор** – это своего рода социальный психолог-конфликтолог, помогающий конфликтующим выйти на путь мирового соглашения (примирения). Не обязательно медиатор должен быть по профессии юристом или психологом; лучший имидж медиатора – сочетание в своей работе правовых и психологических навыков и знаний. Медиатор должен обладать целым арсеналом специальных приёмов, коммуникативных техник, которые помогают создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества. И таким арсеналом коммуникативных способностей обладают, например, конфликтологи-профессионалы по роду своей деятельности.

Функции медиатора

**1. Оценщик конфликта** - в этой роли посредник должен обдуманно и тщательно изучить все измерения спора с точек зрения каждой из спорящих сторон.

**2. Активный слушатель** - в этой роли посредник должен слушать активно, с тем, чтобы усвоить как содержательную, так и эмоциональную составляющую.

**3. Беспристрастный организатор процесса** - в этой роли посредник обязан задавать тон процесса; помогать сторонам в достижении процедурных соглашений; поддерживать корректных отношений между сторонами в рамках процесса; обеспечивать и поддерживать психологическую удовлетворенность сторон.

**4. Генератор альтернативных предложений** - в этой роли посредник может помочь спорщикам найти иные решения, которые в конечном итоге могут послужить спасению репутации стороны.

**5. Расширитель ресурсов** - посредник снабжает участников спора информацией или помогает им найти необходимую информацию, но при этом он не дает советов сам.

Что касается юридических вопросов, посредник должен быть очень осторожен, чтобы не давать каких-либо юридических толкований, разъяснений или советов, особенно, если посредник - юрист. Адвокат, выступающий в роли посредника, ни в коем случае не должен давать спорщикам советов по юридическим вопросам. Вся предлагаемая информация должна представлять собой только действительные факты и не зависеть от всякого рода побочной информации, уточнений, интерпретаций или каких-либо посторонних результатов.

**6. Испытатель реалистичности и выполнимости предложений** - в этой роли посредник выступает как бы «адвокатом дьявола» - защищает менее приемлемую позицию или позицию другой стороны, испытывая аргументированность каждой позиции, отстаиваемой в ходе спора. При этом нужно быть осторожным, чтобы спорящая сторона не истолковала превратно такие вопросы, чтобы ей не казалось, что посредник расположен к позиции, противоположной ее собственной.

**7. Помощник в выработке сторонами окончательной договоренности** - в этой роли посредник должен удостовериться, что спорящие стороны точно и ясно понимают все условия соглашения об урегулировании. Стороны, кроме того, должны быть полностью согласны с условиями соглашения и способны выполнить свою часть договоренности так, чтобы урегулирование не было нарушено. Только таким образом стороны смогут достичь устойчивого удовлетворения от соглашения и процесса переговоров.

**8. Обучающий процессу партнерских переговоров** - в этой роли посреднику надо обучить стороны думать, действовать и вести переговоры с установкой на сотрудничество. Большинство участвующих в споре не знают, как вести переговоры с такой установкой. Они зачастую выступают с ложных позиций, пытаются применить «переговорные уловки», задействовать «фальшивые эмоции», чтобы затравить противника или заставить его принять их позицию. Эффективное посредничество помогает сторонам достигнуть прочного урегулирования, в котором удовлетворены или хотя бы учтены все их возможные интересы.

**Фасилитация -** процесс миротворчества, осуществляемый специалистом, нейтральным для всех членов группы с целью помочь группе улучшить способы идентификации проблемы и принятия решений за счет организации конструктивной совместной деятельности.

**Цели фасилитации**:

а) согласовать мнения внутри группы, помочь ей определить пути решения проблемы;

б) разрешить некоторый конфликт внутри группы и помочь ей прийти к приемлемому соглашению.

Фасилитация постепенно вытесняет такие широко практикуемые, но недостаточно продуктивные способы решения проблемы, как спор, дискуссия, простой обмен мнениями, административное решение, волевой приказ. Это эффективная технология решения проблем групповой работы.

**Фасилитатор - он не председатель собрания, не арбитр соревнований и не судья на процессе.**

**Навыки и способности**, которыми должен обладать фасилитатор:

внимательно слушать, наблюдать и запоминать как произнесенные фразы, так и манеры поведения участников процесса фасилитации;

налаживать простую и ясную коммуникацию между членами группы;

устанавливать сходства и различия в их заявлениях;

анализировать и синтезировать сказанное по поводу тех или иных проблем;

идентифицировать предложения;

диагностировать и поощрять (либо корректировать) эффективное (либо неэффективное) поведение;

создавать модель эффективного поведения;

обеспечивать обратную связь между участниками процесса, не допуская при этом «наступательных» и «оборонительных» форм общения;

отслеживать и оптимизировать индивидуальные способы поведения внутри группы;

вызывать доверие у клиентов;

поощрять усилия членов группы и ободрять их;

быть терпимыми и терпеливыми.

**Третейский суд** - это одно или несколько физических лиц - третейских судей, избранных сторонами в связи с необходимостью разрешения только одного экономико-правового спора. Компетенция третейских судей в данном случае ограничивается только рамками судебного разбирательства одного дела, после окончания которого судьи теряют свой статус и прекращают деятельность. Какая-либо организационная структура отсутствует, и третейские судьи являются не штатными сотрудниками, а выступают как физические лица, облеченные доверием сторон.

Постоянно действующие третейские суды - это суды, созданные в качестве структурных подразделений тех или иных предприятий, учреждений, организаций, либо в качестве самостоятельных юридических лип, с постоянным штатом сотрудников и третейских судей. Организация, принимающая решение о создании третейского суда, утверждает регламент его работы, положения об арбитражных сборах и состав судей.

Другими словами, если третейский суд для рассмотрения конкретного дела - это только физические лица, занимающиеся разбирательством конкретных дел, то постоянно действующий третейский суд - это орган, которому соглашением сторон поручена организация третейского разбирательства. Функции третейских судов по рассмотрению конкретных дел не поддаются какому-либо анализу, поскольку нет систематизированной информации о подобной деятельности.

**Третейские суды** являются институтом саморегулирования гражданского общества, осуществляющим правоприменительную деятельность (разрешение гражданско-правовых споров) на основе взаимного волеизъявления сторон (Арбитражного соглашения). В процессе третейского разбирательства, так же как и в государственном судопроизводстве, применимы альтернативные способы урегулирования споров.

**Деятельность российских третейских судов регулируется на трех уровнях:**

общеевропейский (Европейская конвенция «О внешнеторговом арбитраже»);

федеральный (Федеральный закон РФ № 382-ФЗ от 29.12.2015 «Об арбитраже (третейском разбирательстве) в Российской Федерации»; при рассмотрении споров с участием хотя бы одного из иностранных субъектов также регулируется Законом РФ «О международном коммерческом арбитраже» от 7 июля 1993 г.)

местный (Регламент постоянно действующего арбитражного учреждения).

**Школьная медиация** - это и инновационная методика, и учебная технология, рассчитанная на применение во всех институтах, принимающих участие в воспитании и формировании личности ребенка – от семьи и дошкольных учреждений до высшей школы.

Приходя в мир, каждый ребенок как личность несет в себе и положительный, и отрицательный потенциалы развития. Потому задача взрослых – дать ему возможность реализовать все лучшее, что ему дано. В первые годы жизни эта задача лежит на семье, затем ее берут на себя дошкольные учреждения, школа, и, конечно, особое место в развитии и становлении личности ребенка и подростка занимает общение со сверстниками. Ни в коем случае нельзя недооценивать значимость какого-либо из этих аспектов, хотя в разные периоды жизни влияние и значимость их варьируются.

Но на всех этапах взросления человеку необходимо чувствовать себя в безопасности, ощущать себя принятым, ценимым, уважаемым и любимым значимыми для него людьми. Только тогда ребенок имеет возможность для нормального психофизического и интеллектуального развития.

**Цели метода "Школьной медиации"** можно сформулировать следующим образом:

создание безопасной среды, благоприятной для развития личности с активной гражданской позицией, умеющей принимать решения и отвечать за свои 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 (но не в ущерб чужим интересам);

улучшение качества жизни всех участников учебно-воспитательного процесса (каковыми являются семья, воспитатели, педагоги, администраторы воспитательно-образовательных учреждений, психологи, социальные работники, социальные педагоги, школьные инспекторы, дети, подростки, юношество) с помощью медиативного подхода, основывающегося на позитивном общении, уважении, открытости, доброжелательности, взаимном принятии как внутри групп взрослых и детей, так и между этими группами.

В идеале каждый работник образовательной системы должен владеть навыками медиативного подхода. В каждом образовательном учреждении должно быть пять-шесть школьных медиаторов из числа преподавателей, школьных психологов, социальных педагогов и т.д., и именно они должны выступать посредниками при урегулировании "школьного конфликта", а также научить детей, родителей, учителей и администрацию школы навыкам позитивного мышления и конструктивного поведения в конфликте. Школьный медиатор наряду с урегулированием конфликтов должен распространять принципы медиации. Ведь главное – предупреждение конфликтов.

Для школьной медиации часто рекомендуют проводить процедуру медиаторам в парах (ко-медиация), так как ситуация нередко требует обсуждений работы после проведенной одной медиативной сессии либо требует большой концентрации внимания и т.п.

Ко-медиаторы, как правило, подбираются разных полов, возрастов, в целях лучшей диагностики конфликта. До проведения процедуры медиаторам следует договориться о примерной стратегии, о способах взаимодействия между собой, о распределении ролей на данной встрече.

Показания к применению:

все виды школьных конфликтов, если в них есть четко выраженные конфликтующие стороны и они не многочисленны.

программы по возмещению вреда имуществу школы, третьим лицам, соученикам эффективно реализуются при помощи классических медиативных техник.

Таким образом, рассмотрев понятия и определения, связанные с процедурой разрешения конфликтов в различных сферах общественной жизни, мы познакомились с основными органами, принимающими участие в урегулировании конфликтов на различном уровне. Разобрали отличие между медиацией, арбитражем, фасилитацией, третейскими судами.

**Литература:**

Христоф Бесемер «Медиация: посредничество в конфликтах»;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)";

Федеральный закон "О третейских судах в Российской Федерации" от 24.07.2002 N 102-ФЗ;

Федеральный закон "Об арбитраже (третейском разбирательстве) в Российской Федерации" от 29.12.2015 N 382-ФЗ;

Розин М. Как спасти или погубить компанию за один день: технологии глубинной фасилитации для бизнеса. М.: Альпина, 2018.

Кейнер С. Руководство фасилитатора: как привести группу к принятию совместного решения. М.: Издательство Дмитрия Лазарева, 2018.

Вилкинсон М. Секреты фасилитации: SMART-руководство по работе с группами. М.: Альпина, 2019.

Если останется время: ролевая игра «Красная шапочка»

Такая разная Красная шапочка и такой разный Серый волк. Что думают они о себе и друг о друге? Кто из них прав, а кто виноват?