

СЛУЖБА МЕДИАЦИИ «ПУТЬ К СОГЛАСИЮ ИЛИ ВЫХОД ИЗ ЛАБИРИНТА»

Образовательный процесс предполагает групповое взаимодействие людей, объединенных в одном пространстве и участвующих в различных видах совместной деятельности. В ходе этого взаимодействия возникает большое число конфликтных ситуаций, которые образовательное учреждение стремится разными путями разрешать. Конфликт – это существенное препятствие, которое может возникнуть в образовательном процессе, снижающее качество образования в целом.

Конфликт рассматривается как противостояние двух позиций. Однозначно негативно относиться к конфликту нельзя, поскольку это естественный процесс, определяемый противоречиями, возникающими во взаимоотношениях людей. Другой вопрос: каким способом происходит разрешение конфликта и к какому результату приводит. В случае конструктивного разрешения конфликта он становится причиной прогрессивного развития определенной системы. Умея ориентироваться в ситуациях конфликта, прогнозировать эти ситуации, человек может рассчитывать на свои силы, а не зависеть от воли обстоятельств. Личность, уверенная в себе, не склонна к проявлениям агрессии как защитной форме поведения. Стабильность во взаимоотношениях с людьми формирует в человеке открытость, доверие миру, а в итоге позволяет личности стать конкурентоспособной, что является важной задачей современного образования.

В 2011 году вышел приказ министерства образования и науки РФ № 187 «Об утверждении программы подготовки медиаторов». Служба медиации необходима в ССУЗе для повышения эффективности работы по профилактике правонарушений и преступности учащихся, совершенствования содержания и технологий воспитательной работы, предупреждения конфликтов между участниками образовательного процесса. Методическую составляющую деятельности службы примирения образуют принципы восстановительной медиации, задачами которой являются:

1. Создание условий для организации диалога конфликтующих сторон, способствующего освобождению от негативных состояний и определения ресурса для совместного поиска выхода из ситуации: от отношений конфронтации, предубеждений, подозрительности, агрессивности к позитивным взаимоотношениям.

2. Создание условий для обсуждения сторонами вопроса о заглаживании вреда, разработки механизмов и процедур заглаживания вреда, сроков и условий выполнения договоренностей.

3. Разработка организационных основ деятельности службы примирения:

- механизма передачи на медиацию информации о конфликтных ситуациях;

- юридических последствий медиации (заключение договоров, примирительных соглашений);

- категории случаев, передаваемых на медиацию. В качестве важнейшего результата восстановительной медиации рассматриваются восстановительные действия (извинение, прощение, стремление искренне загладить причиненный вред), то есть такие действия, которые помогают исправить последствия конфликтной или криминальной ситуации.

Основные идеи стандартов восстановительной медиации

Стандарты восстановительной медиации разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации (17 февраля 2009 г.).

Восстановительный подход противопоставляется подходу, ориентированному на наказание, и направлен на преодоление негативных последствий конфликтов. Данные стандарты относятся к широкому кругу восстановительных практик: медиация между сторонами «лицом к лицу», «Семейные конференции», «Круги сообществ» и другие практики, в основе которых лежат ценности и принципы восстановительного подхода. Под медиацией обычно понимается процесс, в рамках которого участники с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают конфликт. Восстановительная медиация – это 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.

В ходе восстановительной медиации важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации. **Восстановительная медиация включает предварительные встречи медиатора с каждой из сторон по отдельности и общую встречу сторон с участием медиатора.**

Основные принципы восстановительной медиации:

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

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

3. Нейтральность медиатора. Медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. **Если медиатор чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому медиатору или прекратить медиацию.** Медиатор не может принимать от какой-либо из сторон вознаграждения, которые могут вызвать подозрения в поддержке одной из сторон.

4. **Конфиденциальность** процесса медиации. Медиация носит конфиденциальный характер. **Медиатор или служба медиации обеспечивает конфиденциальность медиации и защиту от разглашения касающихся процесса медиации документов. Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена.** Медиатор передает информацию о результатах медиации в структуру, направившую дело на медиацию. Медиатор может вести записи и составлять отчеты для обсуждения в кругу медиаторов и кураторов служб примирения. При публикации имена участников должны быть изменены.

5. **Ответственность сторон и медиатора.** Медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также 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.

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

7. **Самостоятельность служб примирения.** Служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

Процесс и результат медиации

Основой восстановительной медиации является организация диалога между сторонами, который дает возможность сторонам лучше узнать и понять друг друга. Диалог способствует изменению отношений: от отношений конфронтации, предубеждений, подозрительности, агрессивности к позитивным взаимоотношениям. Медиатор помогает выразить и услышать точки зрения, мнения, чувства сторон, что формирует пространство взаимопонимания.

Важнейшим результатом восстановительной медиации являются восстановительные действия (извинение, прощение, стремление искренне заглаживать причиненный вред), то есть такие действия, которые помогают исправить последствия конфликтной или криминальной ситуации.

Не менее важным результатом медиации может быть соглашение или примирительный договор, передаваемый в орган, направивший случай на специальную коррекционную медиацию. Примирительный договор (соглашение) может учитываться данным органом при принятии решения о дальнейших действиях в отношении участников ситуации.

Восстановительная медиация ориентирована на процесс коммуникации. Она направлена, в первую очередь, на налаживание взаимопонимания сторон конфликта, на обретение способности к диалогу и способности решить ситуацию. Достижение соглашения становится естественным результатом такого процесса коммуникации. Служба примирения при исполнении своих функций должна быть независимой и самостоятельной. Ее

деятельность должна получить официальный статус в рамках структур, в которых она создается. **Медиаторы и руководители службы должны пройти специальную подготовку.**

Особенности службы примирения в системе образования

В системе образования программы восстановительной медиации могут осуществляться на базе всех общеобразовательных учреждений. **В службу примирения ССУЗа обязательно входят обучающиеся-медиаторы и взрослый куратор.**

Куратором службы примирения может быть взрослый: психолог или социальный педагог, прошедший подготовку в качестве медиатора и готовый осуществлять систематическую поддержку и развитие службы примирения. Куратор должен иметь доступ к информации о происходящих в образовательном учреждении конфликтах. Задача куратора – организовать работу службы примирения и обеспечить получение службой примирения информации о конфликтах и криминальных ситуациях.

Участниками программ примирения могут быть обучающиеся, педагоги, администрация, родители. При медиации конфликтов между взрослыми обязательно участие взрослого медиатора. Если в результате конфликта стороне нанесен материальный ущерб, то присутствие взрослого на встрече в качестве соведущего обязательно, а куратору рекомендуется пригласить на встречу родителей, либо получить разрешение родителей на участие их детей в данной медиации.

Допускается, чтобы стороны конфликта были направлены администратором на предварительную встречу с медиатором (где проясняется ситуация конфликта и рассказывается о медиации), но встреча между сторонами проходит только добровольно.