

МБОУ СОШ №31 со спортивным уклоном.

Школьная служба медиации.



**«Семейный медиатор. Разрешение конфликтов»**



- **Медиация** — это переговоры с участием третьей, нейтральной стороны, которая является заинтересованной только в том, чтобы стороны разрешили свой спор (конфликт) максимально выгодно для конфликтующих сторон.
- Посредник, организующий переговоры, называется **медиатором**. Медиатор не наделяется правом принятия решения по конфликту и не оказывает давление на стороны. Медиатор - это лицо, заинтересованное только в конструктивном разрешении спора, без каких-либо персональных выгод.



## Принципы медиации

- 1. Конфиденциальность процесса медиации.** 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.
- 2. Нейтральность медиатора:** медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта, при этом не встает ни на чью сторону.



3. **Добровольность участия сторон:** стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо.
4. **Равноправие сторон.** Медиатор равное количество времени и внимания уделяет каждой из сторон конфликта.

В каких случаях можно обратиться к медиатору?

- конфликт в семье – между родителем и ребенком, между супругами, между детьми;
- конфликт в школе – ученик-учитель, родитель-учитель, родитель-администрация, конфликт между обучающимися, конфликт между родителями обучающихся;



- родитель хочет, чтобы его ребенок научился конструктивному, бесконфликтному общению, познакомился с азами современной, популярной, хорошо оплачиваемой профессии.



Кто может обратиться в школьную или районную службу медиации?



Родитель

Обучающийся

Администрация  
образовательного  
учреждения

Педагог



Члены Комиссии по  
делам  
несовершеннолетних и  
защите их прав

## Процедура медиации

### 1. Вступительное слово.

- знакомство, информирование о принципах медиации (конфиденциальность, нейтральность, добровольность, равноправие сторон), процедуре медиации;
- заключение соглашения о взаимной вежливости



2. Презентация сторон. Каждый участник конфликта рассказывает о конфликтной ситуации. Медиатор каждому дает «эхо-технику».

Эхо-техника: вводные слова+факт+интерпретация+эмоция.

Пример: «Если я правильно Вас понял, Петр уронил Ваш телефон. Вы решили, что он сделал это специально. Вы разозлились на него за это».

3. Дискуссия. Проработка эмоций. Определение интересов сторон.

4. Кокус – индивидуальная беседа с каждой из сторон.

- отрабатываем эмоции;

- проверяем, правильно ли мы поняли интересы сторон;





- проверка интересов сторон на реальность (реально ли достичь того, что хочет сторона получить);
- составляем список вопросов для обсуждения;
- записываем предложения стороны относительно разрешения конфликта;
- проверка предложений на реальность;
- узнаем, что из сказанного, мы можем передать другой стороне.

## 5. Совместная сессия

Работа со списком вопросов, составленным ранее:



5.1 стороны определяют, какие вопросы самые важные, какие менее;

5.2 стороны задают друг другу вопросы для обсуждения из своего списка. Задачи медиатора: проконтролировать процесс переговоров, следовать списку вопросов, узнать, что стороны готовы делать для разрешения конфликта.

## 6. Заключение соглашения. Выход из медиации

- оговариваются гарантии соблюдения соглашения, санкции за несоблюдение;
- обсуждение соглашения;



- проверяется правильно ли (одинаково ли) стороны понимают слова в соглашении;
- медиатор должен понять, насколько процесс медиации был удовлетворителен для каждой из сторон (в эмоциональном, содержательном плане, в плане процедуры). Для этого задаем прямой вопрос.

### Преимущества обращения в службу медиации для разрешения конфликтной ситуации

Своевременное привлечение медиатора для разрешения конфликтной ситуации позволяет:

- избежать возможных психологических травм,



- сохранить или изменить отношения с окружающими людьми,
- научиться эффективным стратегиям взаимодействия в конфликтных ситуациях, -  
экономить время.

Другие преимущества обращения в службу медиации для разрешения конфликтной ситуации:

- Конфиденциальность.
- Стороны сами принимают решение по урегулированию конфликта.
- Многовариантность решений (стороны вправе договориться о любых условиях урегулирования спора, отвечающих их интересам и не противоречащих действующему законодательству).



— Исполнимость (медиативные соглашения исполняются добровольно, поскольку отвечают интересам обеих сторон и принимаются сторонами).

Обучение медиативному подходу субъектов образовательного процесса



Педагоги

- Обучение по программе повышения квалификации по медиации

сформированность представления о применении медиативного подхода для

## **Использование медиативного подхода в условиях самоизоляции**

Если Вы не можете обратиться в службу медиации, Вы можете для разрешения конфликтов использовать техники эффективного общения.

Техники эффективного общения – это такие способы, приемы и средства общения, которые в полной мере обеспечивают взаимное понимание и взаимную эмпатию партнеров по общению. Эмпатия - способность поставить себя на место другого человека (или предмета), способность к сопереживанию.



Схема: Эффективное общение = взаимное понимание+взаимное сопереживание.

## 2. Виды техник эффективного общения.

Техники эффективного общения включают использование 2-х стилей слушания: активного и пассивного слушания.

- ✓ **Активное (рефлексивное) слушание** – техника, позволяющая точнее понимать психологические состояния, чувства, мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных переживаний и





соображений. Использование техник активного слушания показывает говорящему, что его слушают (что, естественно, придает уверенности), и после необходимых пояснений он может быть уверен, что его понимают.

✓ **Пассивное (нерефлексивное) слушание** – это внимательное слушание, при котором обратная связь с говорящим сводится лишь к коротким репликам: «Да, да ...», «Угу...», «Понимаю...», «Приятно слышать...» и т.д.

Техники активного слушания:



- ✓ **Выяснение.** Задавание уточняющих и наводящих вопросов. Ключевые слова: «Что Вы имеете в виду?» Реплики должны касаться только того, что человек говорит, но не оценивать его поведение или умение изложить свои мысли. Лучше стараться не задавать закрытых вопросов, требующих односложного, «да-нет», ответа. Желательно использовать открытые вопросы, требующие развернутого ответа.
- ✓ **Дословное повторение** подразумевает воспроизведение вслух части сказанного в неизменном виде. Это может быть целая фраза или несколько слов, которые дают собеседнику понять, что его внимательно слушают.



## Техники активного слушания:

- ✓ **Отражение чувств.** «Похоже, Вы чувствуете... Мне кажется, Вы чувствуете..». Часто добавляется контекст данного переживания («Вы злитесь, когда...»)
- ✓ **Перепаразирование** подразумевает повторение основного содержания, сказанного в более сжатой форме или своими словами. Этот прием позволяет проверить, насколько правильно мы поняли партнера по общению.
- ✓ **Резюмирование-** подытоживание, выделение основных идей



говорящего. Данный прием позволяет правильно расставить акценты, определить главное в речи собеседника, а при необходимости — подвести беседу к заключительному этапу (например, «Таким образом...»).

#### Техники пассивного слушания:

- ✓ **Эмпатическое побрякивание** - поддержка высказывания собеседника с помощью междометий («угу», «мг» и т.д.).
- ✓ **Эхо-техника** — повторение последних слов говорящего. При



применении эхо-техники медиатор выделяет в рассказе говорящего 3 составляющие: факты, интерпретацию, эмоции. Пример: «Если я правильно Вас понял, Петр уронил Ваш телефон. Вы решили, что он сделал это специально. Вы разозлились на него за это».

- ✓ **Зеркало** - повторение последней фразы с изменением порядка слов.

Электронные образовательные ресурсы  
по медиации для самостоятельного изучения

О методе медиации:

<https://www.youtube.com/watch?v=GO2jbg93ddE>



Пример учебной медиации:

<https://www.youtube.com/watch?v=whmWwVR8LEw&t=17s>



Спасибо за внимание!

