

**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ**

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО
АВТОНОМНОГО ОКРУГА-ЮГРЫ «ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ ЦЕНТР
СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ»**

Отделение социальной адаптации несовершеннолетних и молодежи

**Медиативная программа
примирения несовершеннолетних
«МЫ ВМЕСТЕ!»**

Составитель:
Люфт Вера Николаевна,
заведующий отделением
социальной адаптации несовершеннолетних
и молодежи

**Ханты-Мансийск
2020**

Содержание

1.	Паспорт технологии	3
2.	Пояснительная записка	5
	2.1. Актуальность программы	5
	2.2. Целевая группа	6
	2.3. Цель и задачи программы	6
	2.4. Нормативное правовое обеспечение.....	7
	2.5. Формы и методы работы	8
3.	Этапы и механизм реализации программы.....	9
4.	Ресурсы	11
	4.1. Кадровые ресурсы	11
	4.2. Материально-технические ресурсы	12
	4.3. Информационные ресурсы	12
	4.4. Методические ресурсы	12
5.	Эффективность реализации программы	12
6.	Список литературы.....	14
	Приложение 1. Заявка на участие в восстановительной программе разрешения конфликтной ситуации	16
	Приложение 2. Журнал регистрации поступивших обращений по разрешению конфликтных ситуаций.....	17
	Приложение 3. Медиативное соглашение (примирительный договор)	18
	Приложение 4. Регистрационная карточка	20
	Приложение 5. Анкетирование несовершеннолетних «Конфликтная ли вы личность?»	21
	Приложение 6. Тест «Уровень конфликтности личности».....	23
	Приложение 7. Порядок проведения медиации	26

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ

Наименование учреждения с указанием территориальной принадлежности, адреса и телефона	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям», 628011, г. Ханты-Мансийск, ул. Светлая, д. 65 тел. 8(3467) 930-771
Наименование программы	Медиативная программа примирения несовершеннолетних «Мы вместе!»
Направленность программы	Оказание помощи семьям, имеющим внутрисемейный конфликт
Ф.И.О. автора(ов) с указанием должности	Люфт Вера Николаевна, заведующий отделением социальной адаптации несовершеннолетних и молодежи «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям»; Ворокосов Даниил Константинович, психолог БУ «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям»; Пикинская Марина Викторовна, методист отдела методологии «БУ «Ресурсный центр развития социального обслуживания»
Должностное лицо, утвердившего программу, дата утверждения	Семенихина Оксана Владимировна, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям»
Кадровое обеспечение службы примирения	Руководитель службы медиации, психологи (медиаторы), специалисты по работе с семьей.
Практическая значимость	Организация процесса примирения, направленного на разрешение конфликтов между подростками, профилактику правонарушений детей и подростков, улучшение отношений в семье
Цель программы	Создание условий для урегулирования конфликтов между подростками и улучшения детско-родительских отношений посредством восстановительной медиации
Задачи Программы	1. Провести организационные мероприятия по созданию необходимых ресурсов для проведения программных мероприятий. 2. Разработать и реализовать примирительные программы по устранению конфликтов между подростками. 3. Разработать и реализовать комплекс мероприятий, направленный на улучшение детско-родительских отношений посредством восстановительной медиации. 4. Провести оценку эффективности программных мероприятий.
Целевая группа	Несовершеннолетние в возрасте 11-17 лет, находящиеся в кризисной ситуации, в том числе в социально-опасном положении Семьи с детьми, в которых наблюдаются случаи внутрисемейных конфликтов.
Сроки реализации	6 месяцев

Ожидаемые результаты	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сформированность ресурсной базы 2. Повышение уровня информированности населения о деятельности службы медиации 3. Повышение профессиональных компетенций специалистов, задействованных в реализации программы 4. Сформированность банка диагностических методик, эффективных для исследования особенностей межличностного и детско-родительского конфликтов 5. Увеличение численности несовершеннолетних, разрешивших конфликтные ситуации 6. Повышение эффективности ведения профилактической и коррекционной работы, направленной на снижение детско-родительских конфликтов 7. Сформированность культуры конструктивного поведения в конфликтной ситуации среди несовершеннолетних. 8. Снижение детско-родительских конфликтов
----------------------	---

2. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

2.1. Актуальность программы

В жизни современного человека все чаще встречаются конфликтные ситуации, касающиеся всех социальных сфер.

С 01 января 2011 года вступил в силу Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». Указанный закон официально закрепил новый способ урегулирования конфликтов – посредничество (медиацию).

Медиация (от лат. *medius* – средний, *mediare* — посредничать) – это способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения. Процедура медиации ориентирована не на конфликт (выяснение вопроса кто прав, а кто виноват), а на конструктивный поиск решений выхода из сложившейся ситуации. Такой подход позволяет максимально эффективно и без потерь выйти из сложившейся конфликтной ситуации.

Конфликт (лат. *conflictus* - столкновение) – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов, или субъектов взаимодействия. В основе конфликтов лежит отсутствие согласия людей, наличие противоречий и противоборствующих сторон со своими взаимонесовместимыми потребностями, интересами, целями.

Современная ситуация развития детства в России характеризуется трансформацией роли социальных институтов семьи и образования, социокультурной и информационной среды, снижением уровня социального контроля. Традиционная (нуклеарная) детоцентрированная семья обеспечивала не только заботу, уход, безопасность и контроль, но и регулярность связей родителей с детьми, транслировала семейные ценности, способствуя приобретению опыта семейности и взаимодействия с внешним окружающим миром. Семья и школа формировали социальные образцы одобряемого и порицаемого поведения, обеспечивали социальный контроль и сами были взаимно подконтрольны. Сегодня формирование детей и особенно подростков происходит в условиях размытости границ семьи и её функций. Взросление происходит в изменившихся условиях, дети и родители имеют существенно различающийся опыт, что приводит к

непониманию и неприятию поведения и жизнедеятельности друг друга и, как следствие, к более раннему процессу сегрегации.

Несовершеннолетние из пассивных объектов социализации превращаются в актёров – активных субъектов освоения окружающего мира, выступающих в качестве источника социального действия, далеко не всегда социально и нормативно одобряемого. При этом, по мнению К.Н. Поливановой, взросление в условиях неопределённых правил, прозрачных границ представляет собой гораздо более трудную задачу, с которой подростки не всегда в состоянии справиться адекватно [1].

Медиация как функция представляет собой целенаправленное информационное взаимодействие медиатора с конфликтующими сторонами, а также управление контактом между ними (воздействие на процесс), осуществляемое с целью согласования позиций и получения взаимоприемлемого результата (медиативного соглашения).

Медиация как процесс – это совокупность действий участников, которые обеспечивают достижение поставленных целей путем преобразования ресурсов на «входе» в продукт на «выходе».

Современное общество остро нуждается в способности граждан конструктивно взаимодействовать друг с другом. Для этого необходимо развивать социальный интеллект, менталитет сотрудничества, социальное партнерство и, скорее всего, эмоциональный интеллект. Деятельность служб медиации способствует решению этих задач в работе с детьми, закладывая основу воспитания будущих поколений, опирающихся на гуманистические ценности, ставящих человеческую жизнь, благополучие и гармоничное развитие личности, позитивное общественное взаимодействие на первое место.

2.2. Целевая группа

Несовершеннолетние в возрасте 11-17 лет, находящиеся в кризисной ситуации, в том числе в социально-опасном положении

Семьи с детьми, в которых наблюдаются случаи внутрисемейных конфликтов.

2.3. Цель и задачи программы

Цель программы: создание условий для урегулирования конфликтов между подростками и улучшения детско-родительских отношений посредством восстановительной медиации

Задачи программы:

1. Провести организационные мероприятия по созданию необходимых ресурсов для проведения программных мероприятий.
2. Исследовать особенности межличностного и детско-родительского конфликтов.
3. Разработать и реализовать примирительные программы по устранению конфликтов между подростками с применением восстановительной медиации.
4. Разработать и реализовать комплекс мероприятий, направленный на улучшение детско-родительских отношений.
5. Провести оценку эффективности программных мероприятий.

2.4. Нормативное правовое обеспечение

Нормативное правовое обеспечение по защите семьи и детей основывается на нормах международного права, федерального и регионального законодательства:

Конвенция ООН о правах ребенка от 20 ноября 1989 года, ратифицированная Союзом (Россией как правопреемницей) 15 сентября 1990 года;

Конституция РФ;

Семейный кодекс от 29.12.1995 № 223-ФЗ (ред. от 03.08.2018);

Уголовный кодекс РФ от 13.06.1996 № 63-ФЗ (ред. от 29.07.2018);

Кодекс РФ об административных правонарушениях;

Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 28 декабря 2013 года «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

Федерального закона от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»;

Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 10 июля 2009 года № 109-оз «О мерах по реализации отдельных положений Федерального закона «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 28 февраля 2019 года № 2-оз «Об Уполномоченном по правам ребенка в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре»;

Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 04 июля 2004 года № 45-оз «О поддержке семьи материнства, отцовства в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

Принципы восстановительной медиации:

добровольность участия сторон;
информированность сторон;
нейтральность медиатора;
конфиденциальность процесса медиации;
ответственность сторон и медиатора;
заглаживание вреда обидчиком;
самостоятельность службы медиации.

2.5. Формы и методы работы

Формы работы:

Восстановительные программы – формы организации восстановительного процесса, такие как: восстановительная медиация, программа по заглаживанию вреда, круг сообщества, школьная восстановительная конференция, семейный совет (семейная конференция) и другие.

Восстановительная медиация («программа примирения», «программа по заглаживанию вреда») – программа, при реализации которой конфликтующие (или обидчик и жертва) встречаются для переговоров, а ведущий восстановительной медиации создает условия для взаимопонимания всех участников и для достижения договоренности о приемлемых для них вариантах разрешения проблемы (при необходимости - о заглаживании причиненного вреда).

Круг сообщества – программа, направленная на работу с групповыми конфликтами, ситуациями изгоев, межэтническими конфликтами, для поддержки пострадавших и пр. Круг сообщества помогает участникам восстановить смыслы и цели того, что их волнует, с учетом культурных и ценностных ориентиров. Важнейшей особенностью кругов является привлечение к обсуждению проблемы заинтересованных людей, что обеспечивает их активное участие в принятии решения и разделении ответственности за его выполнение, а также способствует поддержке позитивных изменений в сообществе.

Семейная восстановительная встреча (семейная конференция) – программа, способствующая активизации ресурса семьи для выработки членами расширенной семьи собственного плана по выходу из трудной

жизненной ситуации (или социально опасного положения) для обеспечения безопасности и благополучия несовершеннолетних членов семьи. Вероятность выполнения семьей собственного плана значительно выше, чем планов, разработанных специалистами.

Профилактические восстановительные программы – программы по ситуациям, имеющим риск развития (эскалации) конфликта или совершения правонарушения, в рамках которой участники берут на себя ответственность за их предотвращение и/или улучшение отношений. В ходе программы реализуются принципы восстановительного правосудия (восстановительной медиации - в соответствии со стандартами восстановительной медиации).

Методы работы: анкетирование, тестирование, консультации, наблюдение.

3. ЭТАПЫ И МЕХАНИЗМ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Этапы и сроки реализации программы

Реализация программных мероприятий проводится в три этапа в соответствии с поставленными целью и задачами.

Сроки реализации программы: 6 месяцев

1. *Подготовительный этап* (1 месяц): направлен на решение организационных и исследовательских задач.

2. *Практический этап* (3-4 месяца): направлен на реализацию технологии восстановительной медиации как основного механизма по урегулированию внутрисемейных конфликтов целевой группы.

3. *Аналитический этап* (1 месяц): предусматривает оценку эффективности реализации программы.

Механизм реализации программы основывается на комплексности и системности выполнения программных мероприятий.

Процесс медиации включает группы техник:

1) техника рефлексивного вмешательства – направлены на установление и поддержание контакта с участниками конфликта;

2) техника контекстуального вмешательства – направлены на формирование благоприятного климата переговоров;

3) техника независимого вмешательства – обеспечивают процесс принятия решений и анализа вариантов.

При разрешении конфликтов несовершеннолетних применяется технология медиации «Техника контакта (списков)», в случае, когда

участники конфликта не могут договориться самостоятельно, находятся в тупике или не разговаривают друг с другом. Данная «Техника списков» предложена С. Кратохвилем для решения семейных конфликтов, но может также применяться для конфликтов в любой сфере.

Технология медиации направлена на конструктивное общение и разрешение конфликтных ситуаций посредством совместного поиска и самостоятельного нахождения сторонами удовлетворяющего их решения.

При этом ответственность за решение ложится на участников конфликта, а команда специалистов учреждения оказывает посильную помощь и поддержку в осуществлении намеченного плана выхода конфликтных сторон из проблемной ситуации.

Используя технологию медиации, специалисты учреждения следуют следующим принципам: добровольность, принятие, конфиденциальность, равноправие сторон, нейтральность и беспристрастность, прозрачность.

В таблице 1 представлен план реализации программы.

Таблица 1.

План реализации программы

№ п/п	Задача	Мероприятия	Ответственные (должность)
<i>Подготовительный этап</i>			
1.	Провести организационные мероприятия для проведения комплекса программных мероприятий	Изучение лучшего опыта субъектов РФ о восстановительной медиации, служб примирения	Заведующий отделением, методист
		Разработка локальных документов, регламентирующих деятельность службы медиации, в том числе разработка и ведение документации для регистрации и анализа случаев службы медиации; разработка медиативного соглашения	Заведующий отделением, методист
		Обучение специалистов основам и принципам восстановительной медиации, в т. ч. по программам восстановительного правосудия согласно плану обучающих мероприятий	БУ «Ресурсный центр развития социального обслуживания»; методист
		Проведение информационно-просветительских мероприятий о деятельности службы медиации для несовершеннолетних и родителей путем размещения информации на сайте учреждения, в социальных сетях, в буклетах и памятках, а также приличной беседе и консультациях	Методист, специалист по работе с семьей
		Подготовить кадровые, материально-технические и информационно-методические ресурсы для реализации программы	Заведующий отделением, методист
		Контроль и координация деятельности	Заместитель директора
<i>Практический этап</i>			
2.	Исследовать особенности межличностного и детско-родительского конфликтов	Проведение психодиагностики у несовершеннолетних на предмет наличия проблем межличностного и детско-родительских конфликтов	Психолог
		Создание банка данных диагностических методик, эффективных для работы службы медиации	Психолог

3.	Разработать и реализовать примирительные программы по устранению конфликтов между подростками	Создание банка данных, включающего информацию о конфликтных ситуациях в детском коллективе	Психолог, специалист по работе с семьей
		Проведение мероприятий по плану реализации примирительных программ, направленных на устранение конфликтов между подростками	Психолог
4.	Разработать и реализовать комплекс мероприятий, направленный на улучшение детско-родительских отношений посредством восстановительной медиации	Взаимодействие с КДНиЗП и иными уполномоченными организациями по выявлению семей группы риска, имеющие внутрисемейные конфликты	Специалист по работе с семьей, психолог
		Проведение комплекса мероприятий, направленных на устранение внутрисемейных конфликтов, посредством методик восстановительной медиации	Психолог
	Контроль и координация деятельности	Исполнение плана работы специалистов качественно и в срок	Заместитель директора
<i>Аналитический этап</i>			
5.	Провести оценку эффективности программных мероприятий	Разработка показателей оценки эффективности программных мероприятий	Заведующий отделением, методист
		Проведение анализа результативности программных мероприятий	Заведующий отделением, психолог, специалист по работе с семьей, методист
		Контроль и координация деятельности	Заместитель директора

4. РЕСУРСЫ

4.1. Кадровые ресурсы

Кадровые ресурсы с описанием функционала руководителей и специалистов, ответственных за реализацию программы, представлены в таблице 2.

Таблица 2.

Кадровые ресурсы

№ п/п	Должность	Кол - во чел.	Функции
1.	Заместитель директора	1	координация и контроль
2.	Заведующий отделением	1	общее руководство программой
3.	Методист	1	методическое сопровождение; содействие в разработке показателей для оценки эффективности программы
4.	Психолог	7	мероприятия по восстановительной медиации, в т.ч. выполнение примирительных соглашений (в части социально-психологической помощи); психологическое консультирование
6.	Специалист по работе с семьей	5	межведомственное взаимодействие; сбор актуальной информации о семье;

			информирование населения о службе примирения; текущий контроль за исполнением соглашений
7.	Юрисконсульт	1	правовое сопровождение программы

4.2. Материально-технические ресурсы

Кабинеты и техническое оборудование (для проведения мероприятий по восстановительной медиации и приема граждан);
программное обеспечение (для ведения банков, сбора и систематизации информации);
канцелярские товары.

4.3. Информационные ресурсы

Интернет-ресурсы;
официальный сайт учреждения, социальные сети учреждения;
средства массовой информации (телевидение, периодическая печать).

4.4. Методические ресурсы

Методики, техники по восстановительной медиации;
инструментарий, используемый при диагностическом исследовании и коррекционной работе с несовершеннолетними и семьями;
авторские разработки.

5. ЭФФЕКТИВНОСТЬ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Оценка эффективности программы направлена на получение результативности реализуемых мероприятий и представлена в таблице 3.

Таблица 3.

Оценка эффективности программы

№ п/п	Задачи	Ожидаемый результат	Полученный результат*	
			Количественные показатели	Качественные показатели
1.	Провести организационные мероприятия для проведения комплекса программных мероприятий	Сформированность ресурсной базы	Наличие ресурсов (кадровых, материально-технических, информационных, методических), необходимых для реализации программных мероприятий	Достаточность ресурсов для проведения восстановительной медиации
		Повышение уровня информированности населения о	Количество мероприятий информационно-	Количество семей, принявших участие в реализации программы

		деятельности службы медиации	просветительской работы о деятельности службы медиации	Доля проинформированных семей от общего числа семей, принявших участие в реализации программы
		Повышение профессиональных компетенций специалистов, задействованных в реализации программы	Численность специалистов, принявших участие в реализации программы	Доля специалистов, принявших участие в реализации программы от штатной численности специалистов учреждения
			Численность специалистов, обученных приемам восстановительной медиации	Доля обученных специалистов по медиации, от общей численности специалистов, задействованных в реализации программы
2.	Исследовать особенности межличностного и детско-родительского конфликтов	Выявление причинно-следственных связей возникновения межличностного и детско-родительского конфликтов	Численность несовершеннолетних, прошедших исследование по выявлению особенностей межличностного и детско-родительского конфликтов	Доля несовершеннолетних, прошедших исследование по выявлению особенностей межличностного и детско-родительского конфликтов, от общего числа несовершеннолетних, попавших в кризисную ситуацию
		Создание банка диагностических методик, эффективных для исследования особенностей межличностного и детско-родительского конфликтов	Количество диагностических методик, используемых для исследования особенностей межличностного и детско-родительского конфликтов	
3.	Разработать и реализовать примирительные программы по устранению конфликтов между подростками	Увеличение численности несовершеннолетних, разрешивших конфликтные ситуации	Численность несовершеннолетних, попавших в кризисную ситуацию	Доля несовершеннолетних, попавших в кризисную ситуацию, от общей численности несовершеннолетних получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в учреждении
			Численность несовершеннолетних, разрешивших конфликты	Доля несовершеннолетних, разрешивших конфликты, от общей численности несовершеннолетних, попавших в кризисную ситуацию
4.	Разработать и реализовать комплекс мероприятий, направленный на улучшение детско-родительских отношений посредством восстановительной медиации	Повышение эффективности ведения профилактической и коррекционной работы, направленной на снижение детско-родительских конфликтов	Количество семей, имеющих детско-родительские конфликты, принявшие участие в программе	Доля семей, в которой решены детско-родительские конфликты, от общего числа семей, имеющих детско-родительские конфликты и принявшие участие в программе
			Количество семей, в которой решены детско-родительские конфликты	
			Количество семей, в которых не разрешены конфликтные ситуации	Доля семей, в которых не разрешены конфликтные ситуации, от общего числа

				семей, имеющих детско-родительские конфликты и принявшие участие в программе
5.	Провести оценку эффективности программных мероприятий	Сформированность культуры конструктивного поведения в конфликтной ситуации среди несовершеннолетних. Снижение детско-родительских конфликтов	Количество заявленных кризисных ситуаций	Доля урегулированных конфликтов от общего количества кризисных ситуаций (заявленных семьями или несовершеннолетними)
			Количество урегулированных конфликтов	
			Количество семей, удовлетворенных разрешением детско-родительских отношений	Доля семей, удовлетворенных разрешением детско-родительских отношений, от общего количества семей, принявших участие в программе
			Численность несовершеннолетних, удовлетворенных разрешением конфликтов	Доля несовершеннолетних, удовлетворенных разрешением конфликтов, от общей численности несовершеннолетних, принявших участие в программе
*Примечание: количественные и качественные показатели могут быть расширены или изменены (по необходимости)				

6. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Азарова, А. Н. Медиация: искусство примирять: технологии посредничества в урегулировании конфликта / А. Н. Азарова. – М. : Медиа, 2015. – 288 с.
2. Аллаhverдова О.В., Карпенко А.Д. Методическое пособие для посредников-медиаторов. — СПб., 2006.—107 с.
3. Аллаhverдова О.В., Карпенко А.Д. Могут ли они встретиться? // журн. Третейский суд. СПб. 2004№1 (31). С. 141-147.
4. Аллаhverдова О.В., Павлова М.В. Опять о конфликтах... или почему медиация не популярна? // журн. Третейский суд. СПб. 2004 № 2 (32). С. 171-179.
5. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология : учеб. для вузов – М.; ЮНИТИ, 2000. – 551 с.
6. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах. Калуга, 2004.
7. Гришина Н. В. Психология конфликта. – 2-е изд – СПб. : Питер, 2008. – 544 с.
8. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2004. – 400 с.

9. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. /под общей редакцией Карнозовой Л.М. - М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.

10. Кратохвил С. Психотерапия семейно-сексуальных дисгармоний. М.: Медицина, 1991. С. 197-199.

11. Лукманов Е. В. Психология школьного конфликта// Справочник заместителя директора школы. - №5 - 2008. - с. 61 - 67.

12. Максудов Р. Восстановительная медиация.- М.: Информационно внедренческий центр «Маркетинг», 2011, с. 112

**Заявка
на участие в восстановительной программе
разрешения конфликтной ситуации**

Ф.И.О. _____

Возраст _____ Семейное положение _____

Адрес _____

Телефон _____

Место работы (учебы) _____

Должность _____

Обращение первичное / повторное (нужное подчеркнуть)

Направлен(а) на восстановительную программу _____

Я ознакомлен(а) с восстановительной программой. Условия проведения и последствия моего участия в данной программе мне разъяснены и мною поняты. Я не возражаю, что ведущим восстановительной программы будет

Я беру на себя ответственность за все решения, которые буду принимать в ходе восстановительной программы, а также по выполнению примирительного договора в случае его заключения.

« _____ » _____ 20 _____ г. _____

Подпись

_____ фамилия, инициалы

**Журнал регистрации поступивших обращений по разрешению
конфликтных ситуаций**

№ п/п	Дата поступления / регистрационный номер	Ситуация (краткое описание)	Участники (фамилия, инициалы)	Медиатор (фамилия, инициалы)	Результат
1.					
2.					
3.					

**Анкетирование несовершеннолетних
«Конфликтная ли вы личность?»**

1. *Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпринимаете:*
 - а) не вмешиваюсь в ссору;
 - б) могу вмешаться, встать на сторону того, кто прав;
 - в) всегда вмешиваюсь и отстаиваю свою точку зрения.
2. *На собрании в классе вы критикуете старосту или члена совета школы за допущенные ошибки:*
 - а) никогда не критикую;
 - б) да, но в зависимости от личного отношения к нему;
 - в) всегда критикую.
3. *Классный руководитель предлагает план работы, который кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который вы считаете лучшим:*
 - а) да, если поддержат другие ребята;
 - б) буду отстаивать свой план;
 - в) боюсь критиковать учителя.
4. *Любите ли вы спорить с одноклассниками:*
 - а) только с теми, кто не обижается, и если это не влияет на общение;
 - б) да, но только по принципиальным вопросам;
 - в) спорю со всеми, невзирая на лица.
5. *Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди:*
 - а) считаю, что я не хуже, тоже пытаюсь обойти очередь;
 - б) возмущаюсь про себя;
 - в) открыто высказываю свое мнение.
6. *Ваш одноклассник выступает на научной конференции. Работа интересная, но есть ошибки. Ваше мнение решающее:*
 - а) выскажусь о положительных и отрицательных моментах работы;
 - б) отмечу положительные стороны работы и предложу ее доработать;
 - в) стану критиковать, во что бы то ни стало.
7. *В магазине вы видите, что вас обсчитали:*
 - а) я уйду, «проглотив» обиду;
 - б) я прошу еще раз пересчитать покупку;
 - в) я это так не оставлю.
8. *Вы спорите с родителями и убеждаетесь, что родители правы:*

- а) нет;
- б) признаю свою ошибку и прошу прощения;
- в) продолжаю доказывать свою правоту, даже если это не так.

Подсчитайте свои баллы с учетом ответов на:

а) - 4 балла; б) - 2 балла; в) - 0 баллов.

Если набрано 24 – 38 баллов, то:

вы не любите конфликты. Если вступаете в спор, то всегда думаете о том, как это может отразиться на взаимоотношениях с окружающими людьми.

Если набрано 9 – 23 балла, то:

вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это отразится на отношениях с другими людьми.

Если набрано 8 и меньше баллов, то:

вы специально ищите повод для спора, критикуете других с выгодой для себя. Вы любите всем навязывать свое мнение, даже если не правы, всегда ищите вокруг себя виноватых людей. Скандал для вас – любимое развлечение.

Тест «Уровень конфликтности личности»

Инструкция к тесту:

Ребята! При ответе на вопрос выберите один вариант ответа, под конкретной буквой, запишите букву после номера вопроса.

1. Характерно ли для вас стремление к доминированию, то есть к тому, чтобы подчинить своей воле других?

- а) нет
- б) когда как
- в) да

2. Есть ли в вашем коллективе люди, которые вас побаиваются, а возможно и ненавидят?

- а) да
- б) ответить затрудняюсь
- в) нет

3. Кто вы в большей степени?

а) пацифист (человек, отказывающийся от любой - даже справедливой – войны)

б) принципиальный (человек, действующий на основе своих принципов)

в) предприимчивый (энергичный, находчивый и изобретательный человек, обладающий практической сметкой).

4. Как часто вам приходится выступать с критическими суждениями?

- а) часто
- б) периодически
- в) редко

5. Что для вас было бы наиболее характерно, если бы вы возглавили новый для вас коллектив?

а) разработал бы программу развития коллектива на год вперед и убедил бы членов коллектива в ее перспективности;

б) изучил бы, «кто» есть «кто», и установил бы контакт с лидерами;

в) чаще советовался бы с людьми.

6. В случае неудач какое состояние для вас наиболее характерно?

- а) пессимизм
- б) плохое настроение
- в) обида на самого себя

7. Характерно ли для вас стремление отстаивать и соблюдать традиции вашего коллектива?

- а) да

б) скорее всего да

в) нет

8. Относите ли вы себя к людям, которым лучше в глаза сказать горькую правду, чем промолчать?

а) да

б) скорее всего да

в) нет

9. Из трех личностных качеств, с которыми вы боретесь, чаще всего вы стараетесь изжить в себе

а) раздражительность

б) обидчивость

в) нетерпимость критики других

10. Кто вы в большей степени?

а) независимый

б) лидер

в) генератор идей

11. Каким человеком считают вас ваши друзья?

а) экстравагантным

б) оптимистом

в) настойчивым

12. С чем вам чаще всего приходится бороться?

а) с несправедливостью

б) с бюрократизмом

в) с эгоизмом

13. Что для вас наиболее характерно?

а) недооцениваю свои способности

б) оцениваю свои способности объективно

в) переоцениваю свои способности

14. Что приводит вас к столкновению и конфликту с людьми.

а) излишняя инициатива

б) излишняя критичность

в) излишняя прямолинейность

Обработка результатов тестирования

Все ответы к каждому вопросу имеют свою оценку в баллах. Замените выбранные вами буквы баллами и подсчитайте общую сумму набранных вами баллов.

Вариант ответа	Номер вопроса													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	11	12	13	14
А	1	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1
Б	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2
В	3	1	2	1	1	1	1	1	3	2	3	1	3	3

Результат определяется суммой баллов, который характеризует уровень конфликтности личности:

14 – 26 баллов: низкий

27 – 35 баллов: средний

36 – 42 балла: высокий

Порядок проведения медиации

Медиация состоит из основных 7-ми этапов:

1. Вступительное слово медиатора (введение в процесс медиации).
2. Презентация сторон (представление сторонами, в чем суть их спора, разногласий, конфликта).
3. Дискуссия (по выработке вопросов для обсуждения и переговоров).
4. Кокус (индивидуальная работа медиатора с каждой из сторон).
5. Дискуссия (по выработке возможных предложений для урегулирования конфликта).
6. Подготовка проекта соглашения (Заключение соглашения).
7. Выход из медиации.

Каждая стадия медиации имеет свои конкретные цели и задачи, и пока не будут достигнуты эти цели, не следует переходить к следующей стадии. Поэтому медиатор должен все время себя внутренне проверять — все ли задачи, стоящие перед ним на этом этапе, выполнены, и цель достигнута. Только тогда вы в этом полностью уверены, можно переходить к следующему этапу.

Ведение переговоров

Итак, стороны пришли на переговоры, медиатор пригласил их за стол переговоров, занял место между ними и начал свое вступительное слово.

ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО

Основная цель вступительного слова — подготовить стороны к переговорам, т. е. сделать процесс медиации ясным и предсказуемым для участников переговоров

Для этого необходимо решить следующие задачи:

- 1) Познакомиться и наладить конструктивный контакт со сторонами.
- 2) Уточнить готовность сторон решать свой конфликт и проинформировать об основных принципах и правилах поведения во время медиации.
- 3) Рассказать о том, что ожидает стороны в течение сессии медиации.

- 4) Рассказать об ответственности сторон в этом процессе и о своей роли в нем.
- 5) Определить регламент работы.
- 6) Создать атмосферу доверия к медиатору, чувство безопасности и равноправия сторон.
- 7) Ответить на вопросы сторон и обеспечить все необходимые потребности сторон на время ведения переговоров.

Иными словами, во вступительном слове объясняется, что такое медиация, принципы медиации. Особое внимание обращается на *конфиденциальность* происходящего процесса, рассказывается о правилах поведения участников. Медиатор говорит о своем праве проводить «кокус» (индивидуальные встречи с каждой из сторон вовремя медиационной сессии), выясняет у конфликтантов за столом, все ли стороны, от которых зависит принятие решения, присутствуют на переговорах, и предлагает участникам подписать соглашение об участии в медиации, (чаще такое соглашение заключается устно). Если вступительное слово сделано правильно, то результатом будет атмосфера доверия, как к процессу, так и к самому медиатору.

ПРЕЗЕНТАЦИЯ СТОРОН

После соглашения о процедуре переговоров начинается следующий этап медиации – представление сторон.

Основная цель презентации сторон - предоставить возможность сторонам рассказать о том, что произошло, и как они видят свою ситуацию конфликта, спора.

Основные задачи медиатора:

- 1) Внимательно выслушать стороны (сначала одну, потом другую).
- 2) Не допустить нарушения процедуры, не давать сторонам перебивать друг друга и оскорблять.
- 3) Уточнить у сторон, правильно ли вы поняли то, что они говорили или дать ясную обратную связь о том, как вы поняли, выделяя факты конфликтной ситуации, восприятие этих фактов сторонами (их интерпретации).
- 4) Снижать уровень агрессивности оценок, даваемых сторонами друг другу.
- 5) Уточнить, что хотели бы стороны получить в результате их переговоров.

ДИСКУССИЯ ПО ВЫРАБОТКЕ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПЕРЕГОВОРОВ

Основная цель дискуссии – сформулировать вопрос для переговоров

Основные задачи медиатора:

- 1) Дать возможность сторонам выразить свои эмоции («вентилировать эмоции»).
- 2) Управлять процессом, не допуская взаимных оскорблений, сторонами друг друга.
- 3) Не позволить уйти из-под контроля медиатора эмоциям сторон.
- 4) Понять эмоциональную глубину конфликта.
- 5) Получить дополнительную информацию о сути конфликта.
- 6) Уточнить позиции сторон относительно желаемого результата переговоров.
- 7) Выделить основные вопросы, которые волнуют стороны.
- 8) Оценить, необходим ли кокус для дальнейшей работы со сторонами.
- 9) Организовать конструктивные переговоры, если вы чувствуете, что кокус не нужен.

КОКУС

Кокус — беседа с каждой стороной индивидуально (поочередно).

Основная цель кокуса — подготовить стороны к дальнейшим конструктивным переговорам.

Для этого медиатор должен решить следующие задачи:

- 1) Работать с эмоциями стороны (если необходимо, дать понять стороне, что вы видите ее состояние).
- 2) Выявить истинные (реальные) интересы стороны.
- 3) Выяснить наличие конфиденциальной информации.
- 4) Преобразовать позиции, исходя из интересов.
- 5) Сформулировать вместе со сторонами (индивидуально с каждой) вопросы для обсуждения в редакции данной стороны.
- 6) Подготовить со стороной формулировки возможных предложений исходя из интересов, а не первоначальных позиций.
- 7) Проверить выдвигаемые на переговоры предложения на реалистичность.
- 8) Работать с дисбалансом сил.

9) Определить конфиденциальную и открытую информацию для предстоящей общей сессии и согласовать со сторонами (индивидуально).

10) Подготовить стороны к работе на общей сессии.

11) Обучить стороны конструктивному внесению предложений.

Кокус проводится с каждой стороной по очереди. Во вступительном слове оговаривается право медиатора на назначение кокуса. Следует отметить, что кокус может назначаться в любом месте медиации: от стадии презентации до подписания соглашения. В реальной практике порядок назначения кокусов зависит от течения медиации. Так как кокус, как видно из перечисленных задач, решаемых на этом этапе, является очень важным для подготовки сторон к переговорам, медиатор сам определяет, когда его лучше сделать. Здесь же предлагается классический порядок стадий ведения медиации.

Первыми на кокус приглашаются:

- 1) наиболее агрессивная сторона;
- 2) первая обратившаяся сторона;
- 3) «забитая / слабая сторона»;
- 4) сторона, позиция которой неоднозначна.

ДИСКУССИЯ ПО ВЫРАБОТКЕ

Основная цель данного этапа — выработать варианты предложений для урегулирования конфликта.

Медиатор на этой стадии должен решить задачи:

- 1) Согласовать со сторонами вопросы для обсуждения.
- 2) Определить порядок обсуждения вопросов.
- 3) Помочь сторонам продуцировать предложения.
- 4) Проверить выдвигаемые предложения на реалистичность.
- 5) Уточнить, как стороны понимают предлагаемые варианты решения ситуации.
- 6) Проверять, на сколько выдвигаемые предложения соответствуют интересам сторон.

Медиатор благодарит стороны за продуктивную работу на предшествующем этапе, фиксирует найденные точки сближения и предлагает четко сформулировать те вопросы, которые требуют разрешения на совместной сессии.

Прежде чем перейти к обсуждению предложений по урегулированию конфликта, необходимо согласовать вопросы для обсуждения и их

последовательность. Важно знать, что при выработке повестки переговоров выработка предложений не производится. Такой способ движения в переговорах позволяет снять возможные психологические противопоставления.

ПОДГОТОВКА ПРОЕКТА СОГЛАШЕНИЯ

Основная цель данного этапа — составить соглашение, которое будет работать, т. е. стороны его будут выполнять, если соглашение соответствует их интересам.

Главные задачи медиатора на этом этапе:

- 1) Проверить еще раз, что выдвинутые предложения соответствуют интересам сторон.
- 2) Добиться, чтобы текст соглашения был написан (или проговорен) четко, ясно и однозначно.
- 3) Проверить, правильно ли стороны понимают, что будет происходить после того, как они уйдут с медиации.
- 4) Проверить соглашение на реалистичность.
- 5) Обсудить и включить санкции в случае невыполнения соглашения какой-либо из сторон.

Итак, предложения сформированы, стороны переходят к выработке соглашения. Здесь происходит проверка выдвинутых предложений на реальность, окончательное редактирование письменного текста, устраивающего в равной степени стороны. Затем обсуждаются меры, которые могут быть приняты каждой из сторон в случае нарушения соглашения. Это достаточно трудная стадия. Если конфликтующие стороны добиваются до нее, то, как правило, они находятся в состоянии творческого подъема, воодушевления, связанного со снятием напряжения и ощущением завершения конфликта.

ВЫХОД ИЗ МЕДИАЦИИ

Основная цель этой стадии — создать понимание у сторон, что они будут делать в будущем, когда уйдут с медиации.

Главные задачи медиатора:

- 1) Завершить процесс медиации (или медиационной сессии).
- 2) Поблагодарить стороны за работу.
- 3) Проверить удовлетворенность сторон результатом медиации (если соглашение достигнуто).

4) Согласовать действия и систему связи и оповещения, если стороны должны будут продолжить медиацию в ближайшее время.

5) Договориться о действиях сторон в перерыве между сессиями.

Выход из медиации — это ее предпоследний этап. Обычно медиатор благодарит стороны за конструктивную успешную работу, выражает надежду, что и он оправдал доверие сторон и т.п. Задача этого этапа — получение медиатором обратной связи о результатах работы. Стороны оценивают, во-первых, насколько они удовлетворены достигнутым соглашением; во-вторых, насколько они удовлетворены самой процедурой переговоров с участием медиатора; и, наконец, они оценивают свое эмоциональное состояние, стало ли им легче после сеанса медиации, упало или, наоборот, возросло психологическое напряжение и т.д.

Самый последний этап процесса медиации — это прослеживание дальнейшего развития ситуации (этап постконфликта). На этом этапе оценивается реальная результативность медиации (действительно ли стороны стараются исполнять достигнутое соглашение?), возможность оказания дальнейшей помощи (провести еще одну медиацию, направить в юридическую или психологическую консультацию и т.п.)

ФУНКЦИИ МЕДИАТОРА

Медиатор может иметь любое высшее образование и обладать определенными личностными качествами. О личности медиатора поговорим в следующем разделе. Но во время медиации посредник должен уметь выполнять ряд специальных функций. Иными словами, медиатор – это:

- беспристрастный организатор;
- активный слушатель;
- анализирующий конфликт;
- проверяющий реалистичность;
- адвокат «дьявола»
- генератор идей;
- расширитель ресурсов;
- обучающий ведению переговоров;
- помогающий в составлении соглашения;
- хранитель психологического климата.

Рассмотрим подробнее перечисленные функции.

Как организатор процесса медиации медиатор обеспечивает последовательное и конструктивное ведение переговоров.

До начала медиации медиатор должен подготовить помещение для медиации и позаботиться, чтобы участникам процесса (и сторонам, и медиатору) было удобно сидеть, на столе должны быть бумага и ручки на случай записей. Полезно также иметь питьевую воду и бумажные платки, и салфетки. Вода и салфетки не обязательно должны быть на столе, но у медиатора под рукой на случай их необходимости.

Важно также предусмотреть, где будет находиться и что делать другая сторона во время работы в кокусе. Все это следует сделать до прихода клиентов.

Если же медиатору приходится работать на территории клиентов, он должен позаботиться о необходимых условиях удобства работы и обеспечения конфиденциальности процесса. На время медиации целесообразно настоятельно попросить стороны выключить мобильные телефоны. Если какая-либо из сторон ждет важного звонка, стоит сделать на это время перерыв или просить ее, по возможности, перенести разговор по телефону до окончания медиационной сессии.

Организуя переговоры, медиатор задает правила поведения с момента прихода клиентов на медиацию, помогает сторонам договориться о процедуре ведения переговоров, и на протяжении всей медиационной сессии поддерживает как выполнение достигнутых процедурных соглашений, так и корректные отношения между сторонами. Медиатор в любой момент может приостановить работу, сделать перерыв для кокуса или для отдыха и задает тон всему процессу. Он следит за регламентом и предупреждает стороны, если они нарушают правила ведения переговоров.

Например, может заявить: «Стоп! Нельзя говорить всем сразу!»

Медиатор может даже совсем остановить медиацию, если стороны не в состоянии остановиться в агрессивной «перепалке» или он явно видит, что стороны не готовы к переговорам или одна из сторон психически несостоятельна для такого процесса. Обычно это определяется до начала сессии, но иногда вторая сторона, приведенная первой, появляется только на медиации.

Очевидно, что функцию организатора медиатор выполняет во всех стадиях и между ними.

Медиатор должен быть активным слушателем. Ему следует понимать, как содержательную, так и эмоциональную составляющую речи спорящих, а затем показать (дать обратную связь) спорящим, что он их действительно услышал.

В этой роли медиатор буквально повторяет или переформулирует утверждения говорящего, чтобы удостовериться у него, что сам медиатор и другая сторона правильно поняли то, что было сказано. Но при этом медиатор, как мы уже говорили, должен развести события (или факты), по поводу которых произошел конфликт, оценку этих событий участниками и те чувства, которые по поводу этих событий переживают участники.

Следует иметь в виду, что большинство людей, не умеют отличать факты от их интерпретаций и оценок, что зачастую приводит к непониманию поведения другой стороны. А ведь нельзя даже перечислить все возможные интерпретации одного и того же факта.

Стандартный текст активно слушающего медиатора выглядит так:

– Итак, вы считаете... (далее идет повтор сказанного). Я правильно вас понял?

Такой эхо-повтор играет исключительно важную роль в медиации: он гарантирует, что стороны услышали и действительно поняли друг друга.

Повторение сказанного, лишённое в исполнении медиатора эмоциональной окраски, направляет обсуждение сторон на содержательную сторону спора. Повторение позволяет говорящему почувствовать неточности своего текста и в своем ответе их исправить.

Следует также заметить, что фиксация внимания к словам говорящего повышает его доверие к медиатору, ведь люди (особенно в России) совершенно не привыкли к тому, что их слышат.

Медиатор должен воспринимать эмоции спорщиков как факт (они могут плакать или смеяться, гневаться или радоваться), но при этом рассматривать даваемую ими эмоциональную оценку события лишь как интерпретацию самого события. Поэтому медиатор может сообщить сторонам свое впечатление об их эмоциональном состоянии.

Например: «Я вижу, что вы возмущены этими словами». Такое сообщение побуждает сторону, испытывающую эмоциональное напряжение, контролировать проявление своих чувств и, как правило, снижает эмоциональное напряжение, и в то же время помогает противоположной стороне лучше понять чувства своего соперника.

ЛИЧНОСТЬ МЕДИАТОРА

Когда говорим о личности медиатора, то имеем в виду, скорее всего вопрос о психологических особенностях человека, который может стать успешным посредником.

Так как медиация — явление все-таки новое, на начальном этапе предполагалось, что посредником должен быть человек, имеющий высшее образование. Это уже говорит о том, что человек, скорее всего работоспособный, умеющий учиться и имеющий определенные профессиональные знания и определенный уровень культуры. Но какая профессия (специальность) в большей степени способствует овладению навыками медиации, сказать трудно.

Как известно, в США в одной из первых стран, где медиация начала широко развиваться как альтернативная форма разрешения споров (имеет более 700 центров), первыми медиаторами стали юристы: судьи, адвокаты и т.п. В России же первыми медиаторами стали психологи. Кто из них более эффективен, вопрос не корректный, так как не первоначальное образование является ли оно юридическим или психологическим, имеет значение. Более существенную роль играет именно знание процесса медиации и владение навыками медиатора.

Можно выделить качества, характерные для успешных медиаторов.

К таким качествам относятся умение слушать и анализировать, умение ясно излагать свои мысли. Гибкость в мышлении и гибкость поведения, умение управлять своими эмоциями и не давить на стороны, несмотря на собственный опыт и знания, помогают посреднику. Технология медиации требует, чтобы медиатор меньше говорил сам, а больше задавал вопросы. Именно умение вовремя задать правильный вопрос, вовремя внести конструктивное предложение — требует от посредника не только знания технологии, но и нешаблонного мышления.

Доброжелательность к людям, и в то же время, настойчивость и терпение в достижении целей, работоспособность помогают управлять процессом. Быть терпимым к критике и способность работать в агрессивной среде, умение и желание учиться способствует быстрому обучению и формированию компетентности.

При этом можно быть жестким или мягким, быстрым или неторопливым, разговорчивым или молчаливым в жизни, молодым или в зрелом возрасте - и то и другое может быть характерным у эффективно работающих медиаторов.

Мешает же медиатору авторитарность поведения, отсутствие гибкости, «зацикленность» на собственном мнении, неумение наладить контакт с людьми, желание всех поучать и уверенность, что он знает, как надо для других.

Особо следует отметить качества, которые формируются в процессе обучения, если его не было ранее. Это толерантность или терпимость к конфликту, отсутствие страха перед конфликтом, готовность принять людей такими, какие они есть, четкое понимание, что справедливость понятие абсолютно субъективное.

Особо следует отметить качества, которые формируются в процессе обучения, если его не было ранее. Это толерантность или терпимость к конфликту, отсутствие страха перед конфликтом, готовность принять людей такими, какие они есть, четкое понимание, что справедливость понятие абсолютно субъективное.

Дать возможность участникам переговоров высказаться, уметь управлять этим процессом, помочь им быть услышанными другой стороной.

Обеспечить взаимное обсуждение и адекватную коммуникацию во время обсуждения.

Выявить интересы участников, лежащие в основе позиций.

Помочь использовать интересы для изменения первоначальной позиции.

Помочь генерировать предложения по разрешению проблемы.

Проверить совместно со стороной реалистичность и эффективность ее предложений.

Своевременно и эффективно использовать «кокусы» для консультирования сторон.

Помочь сформировать «повестку дня».

Организовать обсуждение по сформированным «повесткам» участниками переговоров

Подготовить (обсудить и отрепетировать) со сторонами поведение и действия на общей сессии.

Провести общую сессию, помогая сторонам вести выдвижение предложений и их обсуждение.

Всячески стимулировать сближение сторон на основе их интересов.

Фиксировать и проверять достигнутые договоренности.

Организовать составление и проверку совместного соглашения.

Организовать перенос или завершение переговоров.

Поблагодарить участников и зафиксировать достигнутый результат.

При всем при этом медиатор должен организовать и сохранить комфортный психологический климат для участников переговоров,

оставаться нейтральным, обеспечить им равные права на переговорах и добровольность участия или продолжения переговоров.