

# Служба медиации в МБДОУ «Детский сад № 3 комбинированного вида»



**Медиация (от лат. *mediare* – посредничать)** – это способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения (ФЗ от 27 июня 2010г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»). Есть множество технологий, с помощью которых происходит альтернативное урегулирование конфликтов. Одной из них является медиация.

**Медиатор** — это независимый посредник, которого привлекают для урегулирования споров или конфликтов, нейтральный по отношению к ситуации человек, который помогает наладить коммуникацию между спорящими участниками в образовательной организации.

В процессе медиации конфликтующие (или обидчик и жертва) встречаются для переговоров, а ведущий (медиатор) создает условия для взаимопонимания всех участников и для достижения договоренности о приемлемых для них вариантах разрешения проблемы.

**Служба медиации - эта служба, состоящая из работников образовательной организации.**

Основными принципами медиации являются:

- **ДОБРОВОЛЬНОСТЬ**

Вы участвуете во встрече добровольно, Вас никто не принуждает к участию в процедуре медиации. Вы вправе отказаться от участия в медиации, как до ее начала, так и в ходе самой медиации.

- **ИНФОРМИРОВАННОСТЬ**

Медиатор предоставит Вам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и правах участников медиации.

- **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

Медиатор или служба медиации не имеют право разглашать информацию о процессе медиации. 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.

## • **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И МЕДИАТОРА**

Медиатор несет ответственность за ход встречи, за соблюдение участниками принципов и правил медиации. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

## • **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. Таким образом, если Вы добровольно согласились участвовать в процессе медиации, то специально обученный человек – медиатор, будет содействовать вам в разрешении конфликта, как третья нейтральная сторона.

Медиатор НЕ будет осуждать Вас, НЕ будет разглашать информацию, полученную от участников процесса медиации ни директору, ни полиции, НИКОМУ. Медиатор будет только ПОМОГАТЬ конфликтующим сторонам договориться и прийти к взаимовыгодному решению.

### **Служба медиации это:**

- Разрешение конфликтов силами детского сада.
- Изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации.
- Профилактика ранней дезадаптации.

### **Порядок работы службы медиации (примирения)**

1. Обращение (устное и/или письменное)
2. Определение статуса возникшей ситуации
3. Регистрация в Журнале регистрации конфликтных ситуаций
4. Проведение программы примирения (воспитанник-педагог, педагог-родитель, воспитанник-группа и др.) (Приложение)
5. Подписание (или устное) соглашение
6. Отслеживание исполнения договора сторон конфликта
7. Руководитель: анализирует информацию и исполненные программы

### **Технологии медиации:**

1. Управление процессом коммуникации с помощью тщательной проработки повестки дня и регламента переговоров;  
разработка карты вопросов для каждого партнера, разъяснение партнерам техники постановки вопросов, использование карты вопросов на каждом этапе переговоров.

С помощью профессионально заданных вопросов медиатор должен побуждать стороны к анализу конфликтной ситуации, помогать им отделить эмоции от существа дела, предложить переговорщикам шире взглянуть на возникшую проблему, постараться понять точку зрения партнера, объективно оценить свои претензии.

Эффективны такие вопросы и предложения, заставляющие думать партнеров по переговорам:

- Попробуйте рассмотреть вопрос с другой стороны.
- Предположим, это так, но давайте взвесим все плюсы и минусы.
- Как вы считаете, насколько реально выполнение ваших требований партнером?

- Что, на ваш взгляд, может предложить в сложившейся ситуации ваш партнер?
- Почему партнер так резко отреагировал на ваши слова?

2. Управление дискуссией на переговорах с помощью объяснения партнерам правил рационального ведения спора, преодоление непонимания и улучшение коммуникации благодаря отказу партнеров от методов нерациональной дискуссии.

Медиатор объясняет партнерам, что при любых обстоятельствах договариваемся оставаться спокойными. Чтобы перенаправить конфликт в мирное русло, важно избегать ответной агрессии: не отвечать грубостью на грубость, поскольку это ведет к эскалации агрессии.

Используется следующий прием: во время спора вначале согласиться с любым тезисом стороны ("Допустим, это так...") и лишь затем оспорить его ("...но давайте посмотрим на ситуацию с другой стороны...").

Медиатор должен убедить обе стороны выслушать друг друга спокойно. Для того чтобы остудить эмоции, важно периодически уточнять позиции сторон, задавая вопросы, при этом необходимо отказаться от эмоциональных оценок. Каким бы ни был исход дискуссии, медиатору важно завершить ее достойно. Подводя итоги дебатов во время переговоров, он должен обязательно озвучить, по каким пунктам партнерам удалось достигнуть соглашения.

3. Выявление в позициях сторон логических ошибок в аргументации, во время индивидуальных встреч (кокусов) - разъяснение каждому из партнеров их ошибок в доказательствах и помощь в их исправлении с использованием основных правил теории аргументации.

Медиатор помогает переговорщикам разыскать необходимую информацию по существу вопроса, если сведения, которыми располагают стороны, неполны или неверны, допускают различные толкования. Например, он может дать сторонам совет прочесть формулировку необходимого юридического документа. Однако медиатор не вправе сам интерпретировать этот документ, он может лишь рекомендовать в случае недопонимания обратиться к юристу.

4. Психологическая поддержка медиатором любых позитивных действий каждой из сторон, что достигается с помощью фиксации внимания на моментах единства и согласия; психологическое воодушевление партнеров на позитивные результаты, содействие тому, чтобы обе стороны совместно торжественно отметили любые позитивные результаты переговоров.

5. Использование технологий сближения позиции сторон:

перефразирование посредником аргументов сторон с целью их сближения,  
подведение промежуточных итогов каждой встречи с целью поисков элементов согласия,  
постепенное объединение частных соглашений в более общие,  
предложение обобщающих формулировок,  
уточнение достигнутых соглашений.

Медиатор использует техники активного слушания и перефразирования, что помогает прояснить спорные моменты и уточнить детали. Во время кокуса медиатор должен перефразировать все рассказанное ему и дать возможность участнику конфликта услышать свой собственный рассказ из уст посредника, попутно сглаживая все острые моменты, некорректные замечания и эмоциональные оценки. Другими словами, медиатор выполняет функцию своеобразного переводчика с эмоционального языка на рациональный, отслеживая при этом, чтобы смысл сказанного стороны понимали одинаково.