

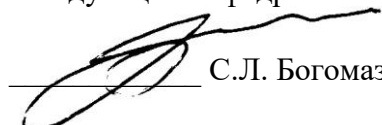
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ВИТЕБСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ П.М. МАШЕРОВА»

Факультет социальной педагогики и психологии

Кафедра психологии

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

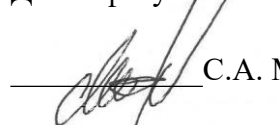


С.Л. Богомаз

04.05.2022

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета



С.А. Моторов

04.05.2022

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ МЕДИАЦИЯ

для специальности

1-23 01 04 04 Психология. Педагогическая психология

Составитель: Ж.Л. Данилова

Рассмотрено и утверждено

на заседании научно-методического совета 04.07.2022, протокол № 5

УДК 316.485(075.8)+316.614(075.8)
ББК 88.504я73+88.532я73
П86

Печатается по решению научно-методического совета учреждения образования «Витебский государственный университет имени П.М. Машерова». Протокол № 3 от 03.03.2022.

Составитель: старший преподаватель кафедры психологии ВГУ имени П.М. Машерова **Ж.Л. Данилова**

Р е ц е н з е н т ы :
кафедра педагогики и психологии УО «ВГМУ»;
заведующий кафедрой социально-педагогической работы ВГУ имени П.М. Машерова, кандидат педагогических наук, доцент *Е.Л. Михайлова*

Психологическая медиация для специальности 1-23 01 04 04
П86 Психология. Педагогическая психология : учебно-методический комплекс по учебной дисциплине / сост. Ж.Л. Данилова. – Витебск : ВГУ имени П.М. Машерова, 2022. – 88 с.
ISBN 978-985-517-941-3.

В издании представлено основное содержание курса «Психологическая медиация» для специальности 1-23 01 04 04 Психология. Педагогическая психология, определены базовые понятия дисциплины, диагностический материал, тематика практических занятий, контрольные задания для самостоятельной работы студентов, перечень вспомогательных практических кейсов и справочных материалов. Названные составляющие помогут студентам овладеть знаниями по данному курсу, использовать представленный в учебно-методическом комплексе материал в практико-ориентированном обучении медиативным технологиям и для выработки компетенций конфликтологического знания.

Учебно-методический комплекс может быть использован студентами дневного и заочного отделений, изучающими учебные дисциплины «Психологическая медиация» и «Конфликтология», медиаторами, преподавателями практико-ориентированных дисциплин по психологии, а также всеми, кто интересуется проблемами современной конфликтологии.

УДК 316.485(075.8)+316.614(075.8)
ББК 88.504я73+88.532я73

ISBN 978-985-517-941-3

© ВГУ имени П.М. Машерова, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ	7
Учебно-тематический план дисциплины по модулям	7
Лекционные материалы учебной дисциплины «Психологическая медиация»	8
<i>Модуль 1.</i> Психологическая медиация как инновационная технология посредничества	8
<i>Модуль 2.</i> Коммуникация как основа переговорного процесса в медиации	29
ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ	36
<i>Модуль 1.</i> Психологическая медиация как инновационная технология посредничества	36
<i>Модуль 2.</i> Коммуникация как основа переговорного процесса в медиации	37
Темы рефератов и сообщений	38
РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ	39
Диагностические материалы учебной дисциплины	39
Вопросы к зачету	50
Методические рекомендации к зачету по дисциплине «Психологическая медиация»	51
ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ И СПРАВОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ	54
Содержание учебного материала	54
Задания для самостоятельной работы	55
Глоссарий	62
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА	66
ПРИЛОЖЕНИЯ	68

ВВЕДЕНИЕ

Медиация – проведение переговоров с участием медиатора (посредника). Медиация особенно эффективна в тех случаях, когда нужно восстановить отношения между людьми, взаимодействие которых должно быть сохранено в будущем. Главная задача медиатора – помочь сторонам достичь согласия. Медиатор должен быть независимым, нейтральным и беспристрастным. Он сам не принимает никаких решений, он лишь помогает сторонам урегулировать свои разногласия и прийти к соглашению, в наибольшей степени устраивающему обе стороны. Медиация эффективна только тогда, когда обе стороны хотят урегулировать конфликт – это главное условие медиации

1. Цели и задачи учебной дисциплины:

Целью преподавания дисциплины является изучение теоретических основ психологического посредничества (медиации) и практических способов использования медиативного подхода и технологии медиации в конструктивном разрешении конфликтных ситуаций, понимание психологических механизмов работы с межличностным конфликтом.

Задачами изучения дисциплины являются

- формирование у студентов представлений о психологической модели медиации как технологии оказания актуальной посреднической психологической помощи;
- овладение студентами теоретическими и практическими основами организации конструктивных переговоров в процессе медиации;
- умение студентов использовать на практике теоретические знания о построении эффективной коммуникации, переговорах и медиации

2. Место учебной дисциплины в системе подготовки специалиста:

В системе подготовки специалиста учебная дисциплина «Психологическая медиация» относится к компоненту УВО (вузовский компонент), циклу дисциплин специализации. Изучение дисциплины связано и предполагает наличие у студентов знаний по дисциплинам «Психология общения», «Конфликтология» и другими.

3. Требования к освоению учебной дисциплины

Согласно образовательному стандарту в процессе усвоения учебной дисциплины у студента должны быть сформированы следующие компетенции:

академических компетенций, включающих знания и умения по дисциплине, способности и умения учиться;

социально-личностных компетенций, включающих культурно-ценностные ориентации, знания идеологических, нравственных ценностей общества и государства и умение следовать им;

профессиональных компетенций, включающих способность решать задачи, разрабатывать планы и обеспечивать их выполнение в избранной сфере профессиональной деятельности.

Требования к академическим компетенциям специалиста:

АК-1 Уметь применять базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач.

АК-2 Владеть системным и сравнительным анализом.

АК-3 Владеть исследовательскими навыками.

АК-4 Уметь работать самостоятельно.

АК-5 Быть способным выработать новые идеи.

АК-6 Владеть междисциплинарным подходом при решении проблем.

АК-8 Обладать навыками устной и письменной коммуникации.

АК-9 Уметь учиться, повышать свою квалификацию в течение всей жизни.

Требования к социально-личностным компетенциям специалиста:

СЛК-2 Быть способным к социальному взаимодействию.

СЛК-3 Обладать способностью к межличностной коммуникации.

СЛК-5 Быть способным к критике и самокритике

СЛК-6 Уметь работать в команде.

СЛК-7 Владеть способностью формирования этического сознания.

Требования к профессиональным компетенциям специалиста:

Научно-исследовательская деятельность

ПК-1 Использовать различные методологии познания и преобразования социальной и психической реальности.

ПК-2 Анализировать тенденции и проблемы психологической науки. Осуществлять социально-психологическое консультирование.

ПК-3 Определять основные закономерности и процессы социальной и психической жизни.

Учебно-методическая деятельность

ПК-15 Обеспечивать самостоятельную работу обучающихся и организацию их учебно-познавательной деятельности.

Экспертно-аналитическая деятельность

ПК-17 Анализировать факты и прогнозировать развитие социальных явлений на основе психологической интерпретации текущих событий в обществе.

Организационно-управленческая деятельность

ПК-21 Планировать и организовывать просветительскую, профилактическую, диагностическую, консультативную и психопрофилактическую работу.

ПК-23 Пользоваться основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, наличием навыков работы с компьютером как средством управления информацией.

ПК-25 Принимать самостоятельные и оптимальные профессиональные и управленческие решения с учетом их социокультурных, этических и индивидуально-личностных последствий.

Диагностико-коррекционная деятельность

ПК-27 Определять методы диагностики, адекватные практическому запросу и психологической проблеме.

ПК-31 Использовать методы и приемы оказания психологической помощи.

Инновационная деятельность

ПК-32. Осваивать и внедрять в учебный процесс инновационные образовательные технологии.

ПК-33. Осваивать и внедрять современные психологические инновации в практическую деятельность.

ПК-34. Осваивать и реализовывать управленческие инновации в профессиональной деятельности.

Требования к уровню освоения содержания дисциплины «Психологическая медиация». В результате изучения дисциплины студенты

должны знать:

- понятие, значение и основные направления развития психологической медиации как конструктивной технологии переговорного процесса;
- основы теории коммуникации и переговоров, в том числе структуру коммуникации, правила эффективной коммуникации, понятие, типы и виды переговоров, стадии переговорного процесса;
- принципы и правила проведения процедуры медиации, функции медиатора, стадии медиативной сессии;
- порядок заключения, изменения и исполнения медиативного соглашения, заключаемого по результатам проведения переговоров и медиации;
- психологические особенности проведения процедуры медиации.

должны уметь:

- самостоятельно изучать и анализировать источники литературы о проведении психологической медиации и её применения на практике;
- организовывать и вести переговоры, в том числе осуществлять подготовку к переговорам, выработать и согласовать повестку дня переговоров, составлять переговорную таблицу, преодолевать тупик в переговорах, использовать техники интеграции интересов сторон в переговорах, тестировать соглашение на реальность;
- применять техники активного слушания, аргументации и контраргументации, определять признаки манипуляций и противодействовать им;
- участвовать в процедуре медиации в качестве медиатора.

владеть:

- методикой определения медиабельности спора и консультирования по вопросам организации и проведения процедуры медиации;
- основными коммуникативными и переговорными техниками, навыками организации эффективной коммуникации и переговоров в условиях существующего конфликта.

4. На изучение дисциплины «Психологическая медиация» для специальности 1-23 01 04 04 «Психология. Педагогическая психология» согласно учебному плану выделяется 40 часов, из них аудиторных по ДО – 20 часов (8 лекционных, 12 практических), на ЗО – 6 часов (4 часа лекционных, 2 часа практических).

5. Форма получения высшего образования – дневная и заочная.

6. Распределение аудиторного времени по видам занятий, курсам и семестрам:

специальность 1-23 01 04 04 «Психология. Педагогическая психология» дневная форма обучения учебная дисциплина изучается на протяжении семестра: 4 курс 7 семестр (8 часов лекционных, 12 практических);

специальность 1-23 01 04 04 «Психология. Педагогическая психология» заочная форма обучения учебная дисциплина изучается на протяжении семестра: 5 курс 9 семестр (4 часа лекционных, 2 часа практических)

7. Формы текущей аттестации по учебной дисциплине:

Согласно учебному плану по дисциплине «Психологическая медиация» предусматривается:

специальность 1-23 01 04 04 «Психология. Педагогическая психология» дневная форма обучения 4 курс 7 семестр – зачёт (форма зачета – контрольное тестирование).

специальность 1-23 01 04 04 «Психология. Педагогическая психология» заочная форма обучения 5 курс 9 семестр – зачёт (форма зачета – контрольное тестирование).

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Учебно-тематический план дисциплины по модулям

№	Название модуля и темы	Количество часов	
		лекционные	практические
Модуль 1. Психологическая медиация как инновационная технология посредничества			
1.	Психологическая медиация как инновационная технология посредничества	2	2
2.	Технологические модели медиации: общая характеристика	2	2
3.	Тенденции развития технологии медиации на современном этапе		2
Модуль 2. Коммуникация как основа переговорного процесса в медиации			
1.	Принципы эффективной коммуникации	2	2
2.	Общие правила подготовки и проведения переговоров в процессе медиации	2	2
3.	Стадии переговорного процесса в психологической медиации		2
ВСЕГО:		8	12

Лекционные материалы учебной дисциплины «Психологическая медиация»

МОДУЛЬ 1. Психологическая медиация как инновационная технология посредничества

Тема 1.1. Психологическая медиация как инновационная технология посредничества

Вопросы для обсуждения:

1. Процесс медиации.
2. Функции медиатора.
3. Стадии медиации.
4. Работа медиатора по разрешению конфликтов.

1. Медиация – это метод разрешения конфликтов, разработанный в 60-е и 70-е годы в США и успешно используемый там во многих областях жизни. Понятие «медиация» происходит от лат. «mediare», что означает «посредничать». При этом имеется в виду посредничество в спорах беспристрастных третьих лиц, которых признают все стороны.

Медиация – это междисциплинарная область. Она лежит на стыке таких отраслей знания, как юриспруденция, психология, социология, конфликтология, лингвистика. Каждая из этих наук нашла свое отражение в медиации.

Рассмотрение спора миром в присутствии посредников на территории Беларуси появилось вместе с формированием первых государств. Так первое письменное упоминание о привлечении третьих лиц для участия в разрешении спора на территории Беларуси относится к началу XIII века и содержится в статье 33 Договора Смоленского, Витебского и Полоцкого княжеств с Ригой, Готландской землёй и немецкими городами 1229 года. В дальнейшем процедура посредничества нашла свое закрепление в Статутах Великого Княжества Литовского 1566 и 1588 годов. Так, согласно ст. 85 Статута 1588 года гражданский спор между сторонами мог разрешаться «полюбовным судом» и результатом рассмотрения являлось вынесение решения на основе мирового соглашения между сторонами в споре – «компромисса».

Медиаторство (посредничество) определяется как содействие «третьей стороны» двум (или более) другим в поисках соглашения в спорной ситуации. Модель посредничества принципиально отличается от модели арбитража позицией, которую занимает тот, к кому обращаются участники конфликта.

Медиатор – лицо, осуществляющее посредническую деятельность, в отличие от арбитра не решает конфликтную ситуацию. Он организует процесс разрешения конфликта самими участниками конфликтной ситуации. Посредник несет ответственность за эффективную организацию переговоров. Ответственность же за характер принятого решения и его реализацию лежит на участках конфликтной ситуации. Это позитивно влияет как на поведение конфликтантов в переговорном процессе, так и на их отношение к принятому решению и на готовность его придерживаться. Если посредничество эффективно и участники конфликта успешно разрешают проблему, это у них вызывает позитивное взаимное чувство и создает хорошую основу для последующего взаимодействия. Таким образом, модель посредничества решает две задачи: решение проблемы в конфликте и восстановление отношений сторон.

Успешность результата переговоров зависит от:

- способности сторон к кооперации друг с другом;

- мотивации сторон к урегулированию разногласий, принятию соглашений;
- доверия сторон к медиативному процессу.

В психологической традиции работы с конфликтами принято определение психологического посредничества как оказания той психологической помощи людям в конфликтных ситуациях, которая направлена на восстановление нарушенных отношений и их продолжение на новой, более конструктивной основе (Приложение Е).

Принципы психологического посредничества:

- 1) Посредник нейтрален, он не выносит собственных оценок и суждений, не присоединяется к сторонам конфликта.
- 2) Посредник работает с процессом и не влияет на характер принимаемых решений.
- 3) Посредник стимулирует переход участников обсуждения от конфронтации к договоренностям.
- 4) Посредник обеспечивает защищенность участников переговоров.
- 5) Посредник несет ответственность за процесс, но не за характер принимаемых решений.

Особое место среди форм разрешения конфликтов занимает *медиация* – проведение переговоров с участием медиатора (посредника). Разработка и применение методов посредничества стали в наши дни делом профессиональных конфликтологов-медиаторов. Медиация особенно эффективна в тех случаях, когда нужно восстановить отношения между людьми, взаимодействие которых должно быть сохранено в будущем.

Главная задача медиатора – помочь сторонам достичь согласия. Медиатор д.б. независимым, нейтральным и беспристрастным. Он сам не принимает никаких решений, он лишь помогает сторонам урегулировать свои разногласия и прийти в соглашение, в наибольшей степени устраивающему обе стороны.

Медиация не может быть использована для решения криминальных конфликтов; конфликтов между людьми, страдающими психическими расстройствами (см. Приложение А).

Медиация эффективна только тогда, когда обе стороны хотят урегулировать конфликт – это главное условие медиации (эффективность в 80 % случаев)

Основные принципы медиации (см. рис. 1):

Первый принцип медиации – *добровольность*. В отличие от судебной тяжбы, вступление всех спорящих сторон в процесс медиации является *добровольным*, а медиатор – свободно выбранным (в этом отношении медиация сходна с третейским судом). Никто не может заставить стороны участвовать в медиации, если они не хотят этого по какой-либо причине. Этот принцип проявляется и в том, что все решения принимаются только по взаимному согласию сторон, и в том, что каждая сторона в любой момент может отказаться от медиации и прекратить переговоры.



Рисунок 1 – Основные принципы медиации

Второй принцип – *равноправие сторон*. Ни одна из них не имеет процедурных преимуществ. Им предоставляется одинаковое право высказывать свои мнения, определять повестку переговоров, оценивать приемлемость предложений и условий соглашения и т. д.

Третий принцип, который обязательно должен соблюдаться в процессе медиации, – *принцип нейтральности медиатора*. Важно, чтобы медиатор сохранял незави-

симое, беспристрастное отношение с каждой из сторон и обеспечивал им равное право участия в переговорах. Естественно, что медиатор – человек, и у него могут возникать свои чувства и оценки по поводу правильности или справедливости поведения одной из сторон, симпатии или предубеждения в отношении конфликтующих сторон. Однако все свои чувства и оценки посредник обязан оставить за пределами процесса медиации. У профессионалов есть такое правило: на медиацию идти «пустым», т. е. без каких-либо предубеждений. Если медиатор чувствует, что ему трудно сохранить нейтральность, что ему не удастся избавиться от возникающих у него эмоциональных оценок, он должен отказаться от ведения процесса.

Четвертый принцип медиации – конфиденциальность. Следование этому принципу предполагает, что все, о чем говорится или обсуждается в процессе медиации, остается внутри этого процесса. Этим медиация тоже весьма отличается от суда, где конфиденциальность противоречила бы принципу публичности судебного разбирательства. (Стоит оговорить, что полученная в процессе медиации информация о совершенных или готовящихся уголовных преступлениях, разумеется, не может быть скрыта медиатором от правосудия). Все записи, которые ведет медиатор для заметок в процессе работы, уничтожаются. Посредник не может выступать в качестве свидетеля, если дело будет все-таки передано в суд. Посредник не имеет права сообщать одной стороне информацию, которую он получил от другой в процессе индивидуальной беседы, если не получил на это специального разрешения или просьбы от сообщившего информацию (см. Приложение Б).

Конфликтанты часто стремятся:

- подмять под себя оппонента, сделать его объектом манипуляций, запугать, «переиграть» за счет лучшего владения словом или большей компетенции в вопросах права, экономики, психологии;

- перетянуть медиатора на свою сторону (иногда посредством демонстрации своей слабости, незащитности, неопытности – при весьма настойчивой защите своих интересов);

- снять с себя ответственность за решение, оставляя за собой право в будущем нарушить его.

Поэтому медиатор должен хорошо владеть методами, позволяющими создать атмосферу корректного, делового, рационального обсуждения спорных проблем и исключить всякого рода манипуляции.

2. Функции медиатора. В процессе медиации посредник помогает сторонам в решении разных задач.

Во-первых, медиатор выполняет аналитическую функцию – побуждает стороны тщательно анализировать конфликтную ситуацию. Выступая в этой роли, он старается, чтобы стороны высказали имеющуюся информацию и все имеющиеся точки зрения на предмет спора, определили наиболее существенные моменты в этом споре для каждой стороны, степень подробности информации, чтобы она была полезной для принятия решения сторонами.

Во-вторых, медиатор должен быть активным слушателем. Ему следует усвоить как содержательную, так и эмоциональную составляющую речи спорящих, а затем продемонстрировать 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 он старается 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 умеет отличать факты от их интерпретаций и оценок, что зачастую приводит к непониманию позиции другой стороны.

В-третьих, медиатор организует процесс переговоров. В этой роли он помогает сторонам договориться о процедуре ведения переговоров, а далее поддерживает как выполнение достигнутых процедурных соглашений, так и корректные отношения между сторонами в процессе переговоров. Медиатор своими вопросами и высказываниями все время управляет процессом переговоров и задает тон всему процессу.

В-четвертых, медиатор выступает как генератор идей. В этой роли он пытается помочь спорщикам найти иные решения, чем те, которые до сих пор ими рассматривались. Зачастую, исходя из своего опыта, он сразу видит какие-то предложения, которые, казалось бы, могли удовлетворить участников. Но медиатор должен прежде всего стимулировать самих участников искать новые варианты решения с помощью разнообразных вопросов.

В-пятых, посредник расширяет ресурсы спорщиков. Он снабжает участников спора информацией или помогает им разыскать необходимую информацию. Однако он должен быть очень осторожен, чтобы не давать никаких толкований, разъяснений или советов.

В-шестых, медиатор контролирует реалистичность высказываемых идей и выполнимость принятых соглашений. Тест на реальность чаще всего связан с вопросами типа:

— Что вы конкретно предлагаете сделать?

— Как вы думаете, что произойдет, если?

При завершении процесса медиации посредник должен удостовериться, что спорщики точно и ясно понимают все условия соглашения об урегулировании. Стороны, кроме того, должны быть полностью согласны с условиями соглашения, с последствиями этого соглашения и должны быть способны выполнить свою часть договоренности. Медиатор как проверяющий реалистичность достигнутого соглашения обязан позаботиться о том, чтобы договоренности были надежными и долгосрочными.

В-седьмых, медиатор обучает стороны процессу ведения переговоров. В этой роли посреднику надо учить стороны думать, действовать и вести переговоры с установкой на сотрудничество. Большинство участвующих в споре не знают, как вести переговоры и пытаются применять запрещенные приемы («переговорные уловки»), иногда они демонстрируют «фальшивые эмоции», вводят ложную информацию, выдвигают чрезмерные требования в надежде получить то, что они действительно хотят, запугивают противника. Они применяют подобные *манипулятивные* техники, чтобы заставить противоположную сторону принять их позицию.

Тема 1.2 Технологические модели медиации: общая характеристика

Вопросы для обсуждения:

1. Критерии эффективности медиации
2. Понятия «позиции», «интересы» и «потребности» в медиации.
3. Технологические модели медиации
4. Метамодель медиации Н. Александер
5. Тенденции развития технологии медиации на современном этапе

1. Медиаторы-посредники помогают спорящим найти взаимоприемлемое решение их проблем. Задача медиаторов состоит не в том, чтобы вынести решение третьей стороны или приговор. Скорее от самих сторон конфликта зависит выработка решения, оптимально соответствующего их интересам. В результате достигнутой договоренности должны «выиграть» все.

Это конструктивное разрешение конфликта становится возможным благодаря технике медиации. Оно может быть удачным даже тогда, когда конфликтующие стороны находятся в очевидном тупике и не могут продвинуться в одиночку, или даже не разговаривают друг с другом. Посредники выслушивают проблемы всех участников, дают им выразить свои чувства и помогают выяснить истинные интересы конфликтующих сторон. Они восстанавливают и укрепляют прямые связи между спорящими сторонами. Благодаря этому противники узнают об истинных проблемах, чувствах и интересах другой стороны. В защищенном пространстве такой беседы они могут развить понимание и новое доверие друг к другу и, в конце концов, совместно работать над решением своих проблем. Целью является соглашение, которое подписывают и осуществляют все стороны конфликта.

Медиации могут проводиться одним или несколькими людьми. Медиация, проводимая несколькими людьми, целесообразна, когда речь идет о сложном конфликте, где участвуют больше двух сторон и необходимы длительные медиативные встречи. Преимущество имеет разнополая команда медиаторов, особенно, если в конфликте также участвуют мужчины и женщины. Ради простоты мы говорим здесь чаще о «медиаторах». Все участники конфликта должны принимать и уважать медиатора. Это должен быть человек, который пользуется доверием участников спора или приобретает его, и чья компетенция неоспаривается. Медиаторы не должны быть заинтересованы в определенном исходе конфликта. В этом смысле они должны быть нейтральны и беспристрастны («беспартийны»). Однако они выступают за интересы и требования всех сторон конфликта. В этом смысле они «всепартийны». Беспристрастность не требует исключения связи с одной из сторон конфликта. Эта связь, однако, не должна приводить к тому, что медиаторы начинают управлять беседой в интересах одной из сторон и тем самым теряют доверие обеих спорящих сторон. Медиаторы не оценивают и не выносят приговоров. Они серьезно относятся ко всем точкам зрения, интересам и эмоциям. Медиаторы ответственны за ход медиативной беседы, стороны конфликта – за ее содержание. Решения вырабатываются не медиаторами, а теми, кого это касается. Некоторые идеи могут быть внесены медиаторами, как одна из нескольких возможностей. Медиаторы помогают участникам уяснить себе свои чувства и интересы и понятно выразить их. Медиаторы заботятся о том, чтобы было компенсировано неравное положение участников в отношении власти или чтобы оно не проявлялось в процессе медиации. Медиаторы соблюдают конфиденциальность в отношении услышанного, особенно после неудачной медиации, они не выступают в роли адвоката ни одной из сторон конфликта. Также они не должны назначаться свидетелями или экспертами в последующем судебном споре. Медиаторы следят за тем, чтобы не заключались не реализуемые, бессмысленные соглашения. Медиаторы могут сами прервать беседу, если не находится разумное и/или допустимое с этической точки зрения соглашение.

Медиация создает условия для кооперативного разрешения конфликтной ситуации, переводит конфликт с уровня позиций на уровень интересов, соотносит чувства, потребности и интересы конфликтующих сторон в процессе поиска решения проблемы и содействует совместной выработке и принятию общего решения проблемы, которое учитывает интересы и потребности обеих конфликтующих сторон.

Технология психологической медиации решает ряд важнейших проблем. Во-первых, это обучение позитивной коммуникации, уважительного отношения друг к другу в межличностных, семейных, детско-взрослых отношениях. Во-вторых, это возможность разрешить конфликт, сохраняя межличностные и деловые отношения. В-третьих, психологическая медиация является не только способом разрешения споров в образовательной среде (школьная медиация), но и методом профилактики и коррекции насилия, нетерпимости, позволяющим научить учащихся, учителей, родителей

конструктивному поведению в конфликте и потенциально конфликтных ситуациях. Она дает возможность предупреждать конфликты, правонарушения и ситуации острого противостояния, а также способствует изменениям привычных негативных, деструктивных способов взаимодействия. Её главная задача – воспитание умений вести диалог и выходить из конфликтных ситуаций без «потерь», отстаивать свои интересы и принимать другого человека, уважая его право на защиту собственных интересов.

Обучение психологической модели медиации дает возможность создавать здоровую обстановку в любом коллективе уже за счет того, что с её помощью выявляются интересы каждого отдельного члена группы. Обучение школьной медиации, например, полезно родителям, потому как помогает им наладить общение со своими детьми.

В семье часто возникают конфликты, сопровождающиеся бурным всплеском эмоций. Если члены семьи умеют осознать свои чувства, то такие конфликты не носят разрушительного характера, ибо в подобных ситуациях конфликт – это проявление эмоциональной значимости членов семьи, их желания общаться. С точки зрения медиативного подхода, члены семьи умеющие разобраться в наступившем конфликте не нуждаются в том, чтобы подвергать свои чувства испытаниям. Семья может и должна оставаться местом, где родные люди получают поддержку и понимание. Рассмотрим критерии эффективности психологической медиации.

Критерии эффективности медиации:

- осуществляется на добровольной основе,
- ориентирована на достижение результата,
- независима от суда,
- способствует конструктивной коммуникации,
- основана на нейтралитете и беспристрастности в конфликтной ситуации,
- ориентирована на будущее,
- четко структурирована,
- способствует развитию личной ответственности,
- обеспечивает процессуальную основу переговоров,
- неформальна, дешевле и быстрее, чем судебный процесс,
- обеспечивает возможность всем конфликтующим сторонам участвовать в процессе поиска решения проблемы.

Когда целесообразна медиация?

Медиация является одним из методов решения конфликта. Она не заменяет другие формы разрешения конфликта, а дополняет их. Медиация целесообразна, если имеются следующие предпосылки:

- При помощи непосредственных бесед или переговоров конфликт неразрешим или может быть разрешен неудовлетворительно.
- Разрешение конфликта находится в тупике.
- Спорящие стороны заинтересованы в хороших отношениях друг с другом в будущем.
- Все участники стремятся к согласованному решению конфликта.
- Представлены важнейшие стороны конфликта, если не все.
- Речь не идет о принципиальных ценностных ориентирах, об основных правах или только о решениях типа да/нет.
- Не существует резких различий относительно власти. Если все же они имеются, либо более слабые должны усилить свою властную позицию (например, разрабатывая хорошие альтернативы для обсуждения, ведя поиск союзников или оказывая ненасильственное сопротивление), либо более сильные должны быть готовы к тому, чтобы в рамках медиации отказаться от своей властной позиции.

– Остается достаточно времени, чтобы разработать согласованное решение конфликта.

– Противники располагают минимальными возможностями выражения и способностью самоутверждения. У них нет выраженного психического заболевания или ограничения, отсутствует сильная зависимость, они не подвергаются злоупотреблениям и их не подавляют насильственно.

Важными признаками метода техники медиации являются:

– присутствие медиатора, выполняющего функции посредника,

– присутствие всех сторон, участвующих в конфликте,

– неформальный, внесудебный уровень,

– добровольность участия в процедуре медиации и самоопределение в отношении разрешения конфликта: полномочия принятия решения не передаются третьим лицам. Результат переговоров не является обязательным, пока его не одобрили все участники. Следовательно, необходимо достичь консенсуса.

Во всех видах медиации присутствуют две составляющие: *эмоциональная и предметная (содержательная)*.

И именно этим медиация отличается от судебного процесса, который основное внимание уделяет предмету конфликта, и от психотерапии, которая разбирает больше эмоциональный аспект. Медиатор работает и с предметом конфликта, и с сопровождающими его эмоциями, так как без их выхода сторонам крайне сложно найти взаимоприемлемое решение проблемы. Особенно много с эмоциями приходится работать в семейной медиации. Поэтому посреднику необходимо соблюдать баланс – признавая эмоции сторон и работая с ними, не оставлять им шансов завладеть полностью ситуацией, и не забывать о предмете конфликта и поиске решений выхода из него.

2. Определение позиции: как участник конфликта понимает проблему и чего хочет добиться в ходе переговоров. Другими словами, это точка зрения, которую он пытается донести до оппонента. Как правило, позиция должна быть провозглашена и официально заявлена в конфликте. Зачастую она сама по себе уже является его результатом: **позиция** – это мой ответ, это то, что я хочу осуществить по отношению к другой стороне. Она может нести мне не только выгоду, но и наносить вред другому, особенно в ситуации глубокого конфликта. Тогда позиции становятся объектами борьбы, они атакуются и защищаются. При этом противоборствующие стороны могут действовать в отношении друг друга очень жестко и тем самым усиливать конфликт. Существует следующая закономерность: позиции становятся менее гибкими, если продолжительность конфликта увеличивается. В основе любой позиции лежат интересы и потребности человека.

Определение интересов: почему участники конфликта понимают проблему именно так, а не по-другому, почему они хотят добиться того, о чем заявляют. Если позиция – это представления человека о собственных интересах, то в основе интересов – его потребности. При анализе интересов как основы конфликтных противоречий многие исследователи обращают внимание на смежные категории, генетически предшествующие интересу – то есть на потребности, трактуемые обычно как состояние нехватки чего-либо, что организм (личность, группа, общество) стремится восполнить. **Интерес** представляет собой осознанную потребность, а иногда и осознанный путь ее удовлетворения.

Определить реальные потребности достаточно сложно. Они формулируются субъективно и могут быть осознанными и неосознанными. В отличие, например, от интересов, они не могут устанавливаться объективно или оспариваться. Различие между интересами и потребностями можно легко проиллюстрировать следующим примером: курение – моя потребность, но оно не в моих интересах. Поэтому в процессе медиации необходимо говорить о том, можно ли и каким образом удовлетворить потребности

конфликтующих сторон. При этом выяснение позиций через определение интересов и потребностей, которые лежат в их основании, неизбежно означает переход от нападок на других к разговору о самом себе.

3. Модели, подходы, различия в проведении самой процедуры урегулирования конфликта могут быть разными, важнейшее условие – чтобы они не нарушали перечисленные выше основные принципы. В современной практике медиации выделяют следующие подходы:

1) *Медиация, ориентированная на решение проблем.* Основной особенностью этого подхода является сосредоточенность на интересах людей, поиск решений направлен на удовлетворяющее обе стороны признание и баланс интересов. В рамках данного подхода медиатор вначале предлагает сторонам изложить свои позиции, а уже потом помогает им признать, что у сторон существуют общие интересы и потребности.

2) *Трансформативная медиация.* Данный подход позволяет участникам определить ход медиации, в то время как медиатор следует за ними, а не наоборот, когда участники следуют указаниям медиатора. В данном случае, в центре внимания – общение сторон, предоставление им возможности по-новому взглянуть на происходящее и понять это сердцем, а не только разумом. Здесь ключевыми компонентами являются «слышать и слушать»: именно это помогает участникам конфликта пережить некую «трансформацию» и прийти к взаимопониманию, что, в свою очередь, способствует признанию ими потребностей друг друга и более чуткому отношению к таким потребностям.

3) *Нарративная медиация.* Нарративный подход основан на убеждении в том, что медиаторы и участники конфликта оказывают продолжительное влияние друг на друга в ходе диалога, то есть сам процесс выглядит как рассказ историй, в ходе которого участники излагают свой взгляд на происходящее.

4) *Экосистемная или семейно-ориентированная медиация.* Данный подход к медиации хорошо подходит для урегулирования семейных конфликтов. Основной задачей в ходе разрешения подобных споров является помощь семьям в преодолении грядущих перемен и сохранении нормальных отношений с детьми. Этот подход также применим к межкультурным конфликтам и спорам между людьми разных поколений.

5) *Медиация, основанная на понимании.* Главная цель этого подхода заключается в разрешении спора посредством понимания, так как более глубокое понимание сторонами их собственных перспектив, приоритетов и интересов, как и перспектив, приоритетов и интересов всех других сторон, делает их способными совместными усилиями преодолеть возникший между ними конфликт. В рамках данного подхода ключевое значение придается ответственности сторон за те решения, которые они принимают. Такой подход предполагает, что именно сами участники, а не профессиональные посредники, наиболее полно представляют себе суть спора и имеют наилучшие возможности найти решение.

6) *Оценочная медиация.* Медиатор влияет на процесс медиации, оценивая происходящее, а при определенных обстоятельствах и оказывает влияние на результат диалога, при необходимости предлагая свои варианты разрешения конфликта, но лишь в качестве рекомендаций

4. Подобный подход к построению моделей медиации предложила Н. Александер в концепции «метамодели медиации».

Автор выделяет две плоскости в медиации:

- 1) плоскость взаимодействия и
- 2) плоскость «интервенции».

Плоскость взаимодействия относится к сторонам и характеризует избранный способ ведения переговоров. Н. Александер рассматривает три основных переговорных техники:

- позиционные переговоры;
- интеграционные переговоры;
- «трансформационные» переговоры, или диалог, направленный на восстановление отношений между сторонами.

В каждом из перечисленных случаев различаются цель и желаемый результат переговоров. Так, *позиционные переговоры* направлены на взаимоприемлемое распределение ресурса, которое осуществляется путем достижения компромисса на основе встречных уступок. *Интеграционные переговоры* подразумевают более креативные решения и нестандартные подходы к урегулированию конфликта. В *"трансформационных" переговорах* первичным является не материальный результат, а коренное преобразование взаимоотношений сторон. Как правило, трансформационный подход в переговорах используется для урегулирования социальных конфликтов, когда необходимо восстановить мирное сосуществование отдельных групп населения.

Плоскость «интервенции» относится к медиатору и означает его роль и полномочия в процедуре. Выделяются два уровня интервенции медиатора: уровень процедуры урегулирования спора и уровень содержания спора. В первом случае основной обязанностью медиатора является обеспечить процедурных правил, не вмешиваясь в содержание спора и не предлагая вариантов его разрешения. Во втором – напротив, медиатор в большей степени вникает в экономические, юридические, технические и другие основания спора, вправе высказывать собственное мнение о возможных путях урегулирования спорной ситуации.

Избранный уровень интервенции обуславливает различие в требованиях, предъявляемых к медиатору. В случае если медиатор работает на уровне процедуры, ему необходимо в полной мере владеть медиационными компетентностями для урегулирования спора (как правило, в роли медиатора выступают лица, имеющие специальную подготовку и осуществляющие медиацию на профессиональной основе). При «вмешательстве» на уровне содержания спора в роли медиатора выступают лица, обладающие специальными знаниями в области предмета конфликта.

В метамодели медиации, предложенной Н. Александер, взаимосвязаны два компонента медиации: переговоры сторон и деятельность медиатора.

Н. Александер выделяет шесть моделей медиации:

- 1) экспертная медиация,
- 2) расчетная медиация,
- 3) медиация «мудрого совета»,
- 4) классическая медиация (медиация содействия),
- 5) традиционная медиация,
- 6) трансформационная медиация.

Тема 1.3 Тенденции развития технологии медиации на современном этапе

Развитие института медиации в зарубежной и отечественной практике. В современном понимании медиация начала развиваться во второй половине XX века. Прежде всего, в странах англо-саксонского права – США, Австралии, Великобритании, а затем уже постепенно стала распространяться и в Европе. Изначально попытки применения медиации, предпринимались при разрешении споров в сфере семейных отношений. Впоследствии медиация получила признание при разрешении споров начиная

от семейных конфликтов и заканчивая сложными многосторонними конфликтами в коммерческой и публичной сферах.

Евросоюз. Европейской комиссией был утвержден Кодекс медиатора. Типовой закон о медиации был разработан комиссией ООН по международному торговому праву (UNCITRAL), в котором содержится информация по юридическому эффекту и обязательности соглашения, достигнутых в ходе медиации, в тех странах, где этот институт уже имеет свое применение.

США. Очень интересен пример США, где вся система права направлена на то, чтобы большинство споров разрешалось добровольно до суда, а судья может прервать суд и посоветовать сторонам поработать с медиатором. Разработкой новых методов медиации занимается Национальный институт разрешения диспутов, так же действуют частные и государственные службы медиации. В то же время, Американская арбитражная ассоциация, имеющая огромное влияние, утвердила свои Правила третейского разбирательства (арбитража) и медиации, используемые, в том числе, при рассмотрении внутренних споров.

Великобритания. Процедура медиации очень популярна в Великобритании, где даже существует специальная служба – горячая линия, куда можно позвонить из любого конца страны. Великобритания выбрала компромиссный вариант: любая из сторон, отказавшаяся от предложенной судом процедуры медиации, должна понести все судебные расходы, даже если выиграно дело. В случае семейных конфликтов с участием детей, при обращении в суд, суд направляет стороны на ознакомительную встречу с медиатором на которой также оценивается применимость медиации.

Германия. В Германии медиация гармонично встроена в систему правосудия. Например, посредники работают прямо при судах, значительно снижая количество потенциальных судебных тяжб. Кроме того, в большинстве немецких юридических школах введен постоянный курс медиации и каждый кто выпускается с юридического факультета, проходит курс медиации.

Австрия. Австрия – одна из немногих стран мира, где профессия медиатора внесена в реестр профессий. Более того, это единственная страна, в которой в 2004 г. был принят федеральный закон о медиации, который регулирует подготовку медиаторов. В австрийском законодательстве предусматривается, что результаты медиации, могут быть признаны судом (при имеющимся судебном производстве), в то же время результаты досудебной медиации судебной защиты не получает.

Индия. В Индии, напротив, соглашения, достигнутые в ходе медиации, имеют равную силу с третейскими решениями, независимо от того, была ли данная процедура возбуждена в рамках уже имеющегося судебного производства, или нет. В Гонконге соглашение, полученное в результате медиации имеет аналогичное действие, что и в Индии, но лишь в отношении сторон, между которыми существовало соглашение о передаче споров в третейский суд.

Япония. Как инструмент разрешения внутренних споров, посреднические процедуры, в частности, медиация, традиционно были широко распространены в Японии. Это обусловлено этической стороной – негативным отношением к выбору государственного суда как способа урегулирования разногласий.

Практика применения медиации в *Республике Беларусь* начала формироваться с началом Правового эксперимента («пилотного проекта») развития внесудебной медиации как средства урегулирования хозяйственных и иных споров, проведенного при поддержке Высшего хозяйственного суда Республики Беларусь (ВХС) в период с марта 2011 по июнь 2012 г. Для проведения проекта было подготовлено 11 белорусских медиаторов, которые получили специализированное образование в Санкт-Петербургском Государственном Университете и были включены в перечень лиц, рекомендованных

ВХС для привлечения в качестве примирителей для разрешения хозяйственных споров. Руководителем пилотного проекта стала Лилия Власова – известный белорусский юрист, практикующий медиатор и активный пропагандист идей медиации. В ходе пилотного проекта было проведено более 100 медиаций по различным видам споров. Медиативные соглашения были заключены более чем в 50% случаев, 92% из них были исполнены добровольно. Итоги проекта доказали целесообразность законодательного закрепления медиации в Беларуси.

Итогом работы белорусского парламента над нормативно–правовым актом, регулирующим применение медиации, стал Закон Республики Беларусь «О медиации», вступивший в силу 24 января 2014 г. Закон регулирует такие вопросы как сфера применения медиации, требования к медиаторам и организациям, обеспечивающим проведение медиации, порядок применения медиации и этику медиатора.. Закон предоставляет сторонам право обратиться к медиации до обращения в суд, а также на любой стадии судебного разбирательства. Гарантируется возможность принудительного исполнения медиативных соглашений, соответствующих процессуальному законодательству Республики Беларусь.

Законом предусматривается ведение Реестра медиаторов и Реестра организаций, обеспечивающих проведение медиации. Порядок ведения Реестров определен соответствующей Инструкцией, утвержденной постановлением Совета Министров № 13 от 17 января 2014 года. В Реестр медиаторов включаются только лица, имеющие свидетельство медиатора, выдаваемое Министерством юстиции. Лицо, не включенное в Реестр, не считается медиатором, а медиативные соглашения, заключенные с его участием не имеют юридическую силу.

Одновременно с Законом «О медиации» вступили в силу изменения и дополнения в процессуальные кодексы Республики Беларусь. Данные изменения регламентируют порядок проведения медиации по спорам, находящимся на рассмотрении судов, а также процессуальные последствия применения медиации. Важно отметить, что медиация по судебным спорам остается добровольной и конфиденциальной процедурой. Суд не вправе обязать стороны применить медиацию, а также привлечь медиатора и (или) представителей сторон в качестве свидетелей по фактам, которые им стали известны в связи с их участием в медиации.

Порядок проведения медиации определяется Правилами проведения медиации, утвержденными постановлением Совета Министров № 1150 от 28 декабря 2013 года. Правила подробно регламентируют права и обязанности медиатора и сторон медиации, а также поэтапно закрепляют порядок проведения медиации – начиная с подготовки к проведению медиации и вступительного слова медиатора до подготовки медиативного соглашения и его исполнения.

Закон «О медиации» предусматривает создание при Министерстве юстиции Республики Беларусь Квалификационной комиссии по вопросам медиации. Полномочия Квалификационной комиссии определены Положением о Квалификационной комиссии по вопросам медиации, утвержденным Постановлением Совета Министров № 1184 от 31 декабря 2013 года «О некоторых мерах по реализации Закона Республики Беларусь «О медиации» (Приложение А). Данным актом была также утверждена Инструкция о порядке выдачи и прекращения действия свидетельства медиатора и Типовые правила деятельности организации, обеспечивающей проведение медиации.

Положение о Квалификационной комиссии по вопросам медиации относит к компетенции комиссии следующие вопросы:

- рассмотрение заявлений о выдаче свидетельства медиатора и прилагаемых к ним документов;
- проверка соответствия претендента и представленных им документов требованиям, установленным Законом Республики Беларусь «О медиации» (Приложение А);

- рассмотрение материалов об осуществлении медиатором своей деятельности и соблюдении им законодательства, регулирующего деятельность медиатора;
- внесение предложений Министерству юстиции по вопросам подготовки в сфере медиации;
- рассмотрение и принятие соответствующих решений по иным вопросам, связанным с деятельностью медиаторов.

В силу специфики работы с конфликтом в медиации и особой деликатности работы медиатора, Министерством юстиции были приняты Правила этики медиатора. Правила этики регламентируют нормы поведения медиатора как в отношениях со сторонами конфликта, так и с другими медиаторами. Действие правил не ограничивается проведением медиации – ряд норм Правил требует неукоснительного исполнения и вне процедуры. Нарушение Правил этики дважды в течение 12 месяцев влечет прекращение действия свидетельства медиатора и, согласно Закону «О медиации», лишает нарушителя права заниматься деятельностью медиатора.

Все вышеперечисленные акты вступили в силу одновременно с Законом «О медиации», 24 января 2014 года. Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих институт медиации в Беларуси, а также их официальные тексты можно найти в разделе.

Сегодня в Беларуси продолжается популяризация и развитие медиативной практики. В стране уже существуют около тысячи практикующих медиаторов, которые, обладая солидной теоретической базой, уже имеют практический опыт разрешения конфликтов в медиации. С сентября 2012 г. действует Учебно-практическое учреждение «Центр медиации и переговоров», «Центр медиация и право», объединившие наиболее опытных медиаторов и занимающиеся продвижением медиации как внесудебного способа разрешения конфликтов. Центры оказывают услуги по разрешению конфликтов посредством медиации, а также организуют обучение медиативным навыкам.

Медиация как одна из современных конфликтологических компетенций. Медиация (от лат. «mediatio» – посредничество) – в первом варианте рассматривается как метод диалектического разрешения противоречий между единичным и общим, человеком и природой, индивидом и обществом, субъектом и объектом. С другой стороны – посредничество, мирный способ разрешения споров при содействии третьего, непосредственно не участвующего в споре, лица (Приложения А, Б, В).

Медиатор не выступает в роли судьи и не принимает решения какой-либо из сторон. Он только помогает сторонам лучше понять друг друга, снять напряжение и в итоге прийти к соглашению. Медиатор – это некий буфер, переводчик или же посол в вопросах конфликта между сторонами в нейтральном лице.

Первое преимущество – принятие решений во время процесса медиации носит исключительно добровольный характер.

Второе преимущество – безболезненный поиск решения ситуации для всех сторон.

Третье преимущество – наиболее цивилизованный метод решения конфликта.

Четвертое – сроки решения конфликта меньше, чем судебный процесс. Тем более множество судебных решений можно оспорить и апеллировать, затянув процесс еще сильнее.

Возможности медиации:

- 1) при уважении ко всем сторонам, позволяет достичь соглашения и договоренности;
- 2) помогает избежать утомительных разбирательств, длительных судебных процессов, а также найти практические решения, с которыми согласны все участники;
- 3) уважает и укрепляет автономию участников конфликта.

Границы медиации:

- 1) Участие всех сторон должно быть добровольным. Все участники должны быть готовы включиться в процесс поисков решения конфликтов;
- 2) Необходимо исключить другие сферы урегулирования конфликта;
- 3) Каждый участник конфликта должен быть способен воспринимать свои интересы, озвучивать и представлять их;
- 4) Эскалация конфликта не должна доходить до стадии применения физического насилия, угрозы его применения или страха перед таковым;
- 5) Все участники должны быть честными и открытыми.

Правила медиативного процесса:

- 1) Никаких ругательств, оскорблений, угроз.
- 2) Должны быть изложены действительные факты и предоставлены действительные документы.
- 3) Информация, полученная во время медиации, не должна использоваться при даче свидетельских показаний в суде.
- 4) Любой из участников имеет право покинуть процесс медиации, если он считает его неэффективным или бессмысленным.
- 5) По необходимости, проводится от пяти – до максимум десяти встреч с участием медиатора.

Медиация начинается с знакомства с участниками, обсуждения области конфликта, круга тем и правил. Медиаторы следят за тем, чтобы соблюдались правила, оговоренные в самом начале, и создавалась доверительная атмосфера. Каждому участнику дается возможность высказать свое видение ситуации и объяснить свою позицию. Медиатор отмечает общее и различающееся в том, что сказано. На стадии прояснения конфликта обсуждаются то, что стоит за предъявленными позициями и точками зрения. Обсуждения по различным пунктам должны конкретизировать ранее высказанное и уточнять содержание. Интересы и ценности, становятся все более ясными и понятными. Конфликтные области обсуждаются во всех деталях.

На стадии разрешения проблемы собираются всевозможные варианты решений. При этом не важно, кто какую идею предложил. Приветствуется даже необычное, не принятое и даже сумасшедшее. Также можно предложить что-то «поперечное». Лишь на следующем шаге предложенные варианты могут оцениваться с точки зрения приемлемости, конструктивности и реалистичности. Для оценки идей помогает выработка критериев. Предложения должны быть, честными, эффективными, ясными и законными. Промежуточные результаты, как правило, письменно закрепляются. Нельзя исключать, что эти варианты решения могут быть в последствие пересмотрены.

Соглашение, которое четко сформулировано и записано, должно для всех сторон быть выигрышем для всех. Текст пишется простым языком, не допускающим двойственных толкований. Должно быть четко определено, кто, что и когда делает. Для облегчения возможности действовать договоренностям следует использовать позитивные формулировки.

Возможность воплощения в жизнь письменного соглашения, проверяется на следующей стадии. Варианты разрешения конфликта рассматриваются еще раз юридическими экспертами – все ли последствия этих решений учтены с правовой точки зрения. Рекомендуются встретиться снова через какое-то время, если последствия решений конфликта сказываются на судьбе других действующих лиц. Так, дети в бракоразводных процессах нередко перечеркивают соглашение.

В Беларуси существуют и внесудебные способы разрешения разногласий, но инструменты в их разрешении те же, что и в суде. Данный способ лишь откладывает дальнейшую эскалацию конфликта.

Одним из основных столбов конфликтологической компетентности является обучение сторон понимать и учитывать не только свои интересы, но и оппонента. Это значительно повышает навыки поиска альтернативных методов решения разногласия между сторонами.

Работа медиатора состоит из установления, умения и мастерства сохранять и удерживать связь с собеседником, в помощи стороне осознать и понять последствия, своих действий, принятии ответственности за них и введении сторон в диалог между собой с целью выгодного разрешения конфликта. Профессиональный медиатор учитывает интересы и мнения разных людей, тщательно анализирует ситуацию, выделяет самую суть и корень разногласия, снимает напряжение, вводит обе стороны в процесс делового обсуждения, помогает разобрать все возможные варианты разрешения проблем, дает вероятные прогнозы решения в пространстве безопасной среды.

Медиация ориентирована на необходимость сторон сесть за стол переговоров с целью войти в положение друг друга и начать конструктивную дискуссию, направленную на поиск решения, удовлетворяющего интересы сторон.

Следует отметить, что, в первую очередь, наиболее рациональные люди ценят результат и качество. В данной среде медиация набирает свою популярность.

В западных странах институт медиации устоялся значительно крепче: часто применяется в решении крупных корпоративных конфликтов как альтернатива судебным заседаниям. Но все же недоверие к столь молодому институту социального взаимодействия не позволяет медиации раскрыть свой потенциал в полной мере.

В нашей стране переговоры на высших уровнях представляют собой переговоры людей, а не организаций: управленческая культура ставит во главе не пост, и прилагающую к нему компетентность в определенной сфере, а личность переговорщика. Такой подход неизбежно ведет к возникновению межличностного конфликта. Механизм переговоров работает по принципу жестокого торга. Это снижает потенциал медиации в данном контексте.

Из этого следует, что в современном пространстве отсутствует подходящая почва для внедрения медиации в различные социальные процессы в связи с устоявшейся культурой решения конфликтов и недоверием к медиации, как к «молодому, еще не показавшему в полной мере свою эффективность институту».

В разных странах процесс конфликта имеет свою специфику. Сам процесс конфликта определяет место применения медиации. На примере профессиональной и культурной принадлежности личности можно выявить, что различные пространства бытия личности позволяют с различной степенью успешности реализовать свою «ключевую субъективную модальность». Пространства объективной реальности преобразуются личностью из структуры складывающихся личностных смыслов, формируя пространство бытия. В ходе конфликта всегда сталкиваются реальные интересы сторон, которые находятся в несовместимости целей. Поведение сторон в конфликте следует рассматривать как рациональную деятельность: стороны выражают свои интересы в виде конкретных целей, выбирают конкретные пути их достижения, а также пути завершения конфликта. Побочный эффект данной модели конфликта состоит в том, что реальное поведение сопровождается не только рациональными, но и иррациональными действиями сторон. Иррациональные действия значительно влияют на динамику конфликтного поведения. В процессе эскалации конфликта возможно даже наблюдение детских паттернов поведения. Иррациональные составляющие конфликта катализируются мощными эмоциональными переживаниями, что ведет к непредсказуемости конфликтного процесса. Важно учитывать, что участники конфликта – субъекты. Вне зависимости от причины конфликта, главная цель любой стороны конфликта – сохранить субъектность, свою Я–концепцию и свое представление о мире. То есть, причины кон-

фликта уже осмыслены человеком, и как следствие субъективно окрашены. Несмотря на то, что причины конфликта вызваны реально существующими противоречиями интересов, субъективное понимание конфликтной ситуации оказывает значительное влияние на поведение участников конфликта, часто даже в большей степени, чем сама причина конфликта.

Деструктивное поведение напрямую влияет на эмоциональное состояние участников конфликта, и прямо пропорционально влияет на скорость разрешения конфликта или подведения его к конструктивному уровню за счет эмоционально подкрепления. Как следствие, влияние сложившихся ранее негативных иррациональных стереотипов усиливается, например: «с врагом нельзя договариваться». Оппоненты чувствуют угрозу сохранению целостности пространства, что приводит к возникновению эмоционального противостояния. Возникает абсолютно ложная картина ситуации: участники конфликтной ситуации преобразуют реальную ситуацию в субъективный образ самой ситуации. Это доказывает первостепенную важность установления процесса понимания друг друга участниками конфликта. В ходе конфликтной ситуации понимание участников направлено на сохранение себя в процессе достижения собственных целей.

Психотерапевтический метод помогает снять пелену субъективного восприятия: участники изменяют свое отношение к происходящему, снижается их неадекватность и число искажений восприятия ситуации, также усиливается степень толерантности и эмоциональной устойчивости. Однако, это не устраняет реальный конфликт интересов. Стремясь к наименьшему психологическому (снижение напряжения, преодоление страха, минимализация интеллектуальных усилий и энергетических затрат) и материальному ущербу стороны сохраняют свои субъективные приоритеты. С этой точки зрения субъективно-бытийный подход будет наиболее эффективным для разрешения конфликта.

В ходе анализа практических случаев разрешения конфликтов, очевиден вывод: без привлечения третьего лица почти невозможно получить позитивный результат. Самым эффективным методом разрешения задач конфликта является метод медиации.

Сессия медиации (время работы посредника со сторонами) – это специально структурированная ситуация взаимодействия и общения конфликтующих. Одна из функций медиатора – организация процесса медиации. Специфика поведения медиатора заключается в том, чтобы максимально не проявлять своих личностных особенностей, своей субъектности (а именно, высказывание собственного мнения в рамках сессии медиации, проявление эмоциональных пристрастий, оценка ситуации конфликта и поведения сторон). Снятие негативных эмоций, направленных сторонами друг против друга, происходит за счет помощи посредника в осознании личной субъектности, выражающейся в позициях противостояния. Первый этап медиации упрощенно выглядит как:

- защита конфликтующих сторон;
- разрядка накопившегося психологического напряжения.

Избавление от сильных негативных эмоций является ключом к способности самоанализа конфликтующими.

Медиатор в процессе переговоров снижает влияние ряда психологических механизмов восприятия других людей, позволяет воспринимать другого децентрированно, увеличивает тем самым эмпатию и повышает социально-психологическую компетентность личности. Различное субъектное становится совместным ощущением реального, создавая при это новое ощущение реальности. Поэтому столь велик процент выполняемых договоренностей

В медиации, в отличие от психотерапии и психологического консультирования, не происходит прояснение отношений между партнерами, медиатор только поддерживает стороны в поиске соглашений или выработке решений, прорабатывая конкретные темы, вопросы, проблемы. Речь идет не об изменении отношений, а только о конкрет-

ной ситуации или конфликту, которые необходимо привести к разрешению или к соглашению, достижение которого обеспечивается активными вкладами обеих конфликтующих сторон с целью устранения возникшего противостояния.

В фокусе стоит «дать – взять», а не преодоление душевного разлада и восстановление нарушенного межлического общения. Не преодоление и тем более не развитие кризиса в отношениях является целью. Лишь проработка конкретного, ясно очерченного содержания конфликта: например, кто записан в поземельной книге? Покупает ли семья новую квартиру? Переезжает ли семья по профессиональным соображениям мужа или жены в другую страну? Осуществляются ли планы одного из партнеров? В этом случае изменяется динамика отношений. Однако темами, прорабатываемыми в медиации, являются конкретные предметы спора.

Медиаторы не дают юридических советов и не представляют ни одну из сторон в суде. Они не выполняют функцию адвокатов. Они не поддерживают стороны и при обсуждении юридически важных аспектов дела.

Судьи наделены авторитарной властью принимать решения (приговоры выносятся от «имени народа»). И от них ожидают принятия решения или приговора. В строго установленном порядке судьи ведут процесс и приходят к результату. Судьям, а не участвующим сторонам, нужны полученные в процессе разбирательства и предоставленные обоснования (свидетельства специалистов, высказывания свидетелей). В соответствии с нормами судопроизводства адвокаты, используя юридическую аргументацию, продвигают интересы только одной из сторон, своего клиента, а не работают активно над поиском решения.

В медиации же участники договариваются об урегулировании конфликта, самостоятельно вырабатывают и принимают решение. Делается все возможное, чтобы в полном объеме воплотить интересы сторон, сохранить личные мнения. Кроме того, в медиации существует возможность обратиться к темам и вопросам, которые вначале были не подняты. Скорее всего, это, не совсем ясно и четко сформулированные, более глубоко лежащие темы внутреннего содержания конфликта. С правовой точки зрения, они не всегда нужны в судебных разбирательствах, но именно в них может быть личная заинтересованность участников конфликта. Внутреннее содержание и интересы становятся в медиации более внятными и ясными, следовательно, и соглашения начинают обретать форму конкретных действий. Поэтому в медиации больше шансов обрести взаимопонимание конфликтующими сторонами, а, значит, и больше шансов устранить причины и минимизировать негативные последствия конфликта.

Если сравнить третейский суд и медиацию, становится видно: третейский судья часто предлагает соглашение, которое либо принимается, либо отклоняется участниками конфликта. В медиации же решения вырабатываются и принимаются самими заинтересованными сторонами (медиатор отвечает лишь за процедуру). Причем, решения проверяются на реалистичность их выполнения и практические последствия не только участниками медиации. В экспертизе таких решений участвуют, все, на ком может отразиться результат договоренностей. Отсюда «вес» решения в медиации становится намного больше.

Противоборствующие стороны в конфликте перестают видеть необходимость установления соглашения и теряют конструктивность. Готовность уступить, воспринять нужды другого, признать и учесть его намерения и пожелания – это все требует эмоциональной устойчивости, определённой дистанции, уверенности, что его позицию не будут ущемлять. Поэтому проще, если человек со стороны, не вовлеченный в разбирательство, поможет сторонам придерживаться основных правил общения друг с другом, который будет управлять этим общением и устранять преграды и барьеры.

Привлечение медиатора помогает участникам отстаивать свои интересы и не обращать внимания на процесс. Медиаторы помогают выявить недопонимания и обсудить

их, остановить эскалацию конфликта и направить конфликт к разрешению, снизить напряженность ситуации. Они возвращают участников к предмету и теме конфликта, и не дают уйти в сторону от них. Таким образом никто не почувствует себя побежденным. Опыт проведения медиации показывает, поскольку медиация основывается на взаимном уважении и происходит открыто, удачное разрешение конфликта не оставляет неприятного «привкуса». Это имеет неопределимое значение в быстро движущемся, постоянно меняющемся обществе, с такими же быстро изменяющимися формами жизни.

Уровень вмешательства медиатора в процесс конфликта регулируется директивностью.

Директивность в медиации проявляется в двух направлениях:

1) степень экспертной директивности в области предмета спора. В данном случае участие медиатора осуществляется следующими способами:

- предоставлением сторонам фактической информации по различным аспектам спора, в том числе о его перспективах;
- постановкой «диагноза», субъективной интерпретацией медиатором самой ситуации, особенностей ее участников, их поведения;
- формулированием самим медиатором пунктов повестки переговоров;
- рекомендациями сторонам по осуществлению определенных действий или отказа от них;
- советы относительно принятия решений;
- количество задаваемых медиатором вопросов;
- формулированием текста соглашения между сторонами.

2) Уровень процессуальной власти медиатора:

- детальность и жесткость процедуры медиации;
- введение и поддержание правил взаимодействия в медиации;
- решение процедурных вопросов, не оговоренных изначально и возникающих в процессе переговоров, самим медиатором.

Изменяя когнитивные параметры сторон, можно изменять их мотивацию, эмоциональное состояние, поведение в конфликтной ситуации. Важно учитывать осознаваемые и неосознаваемые процессы в равной степени. У каждой из сторон есть сформировавшиеся паттерны поведения в конфликтных ситуациях. Простого расширения установки или смены паттерна недостаточно, так как деструктивные установки будут провоцировать соответствующие оценки и возврат к стереотипному поведению.

Сложности в обучении конструктивному поведению оппонентов:

1) Первая стадия изменения существующей установки – смена на противоположную.

2) «Антисценарий» выступает в роли самой установки. Возникает нечто вроде цикличности негативных установок. Как итог, факты, которые не вписываются в полярные крайности, вытесняются даже при повторении. На этой стадии изменение иллюзорное, ложное, непрочное.

3) Антисценарий выступает в роли когнитивной защиты: а) уход от сложности процесса, то есть упрощение; б) снятие ответственности за неуспех в коммуникации, попытки спасения собственных установок, перенос ответственности на оппонента или медиатора.

4) Формирование переходных степеней установки проходит сложнее и требует определенных условий:

- время;
- безопасность;
- дополнительная информация;

- опыт проживания разных ролей;
- дополнительные усилия.

Освоение реальной ситуации требует борьбы с заикленными установками за счет возникновения перпендикулярных конструкторов, которые не укладываются с линией между полюсами. Как итог, если нет противоречия с существующим набором конструктора или «есть место», новая информация закрепится, если «нет места» – необходимо расширить поле восприятия.

5) Продуктивность выработки новых стратегий поведения в конфликте и их прочность зависят от когнитивной сложности и глубины. Можно повысить эффективность поведения индивидуума в ситуации конфликта, способствуя росту данных параметров.

6) При формировании спектра переходных степеней установки, достигнутый результат прочно удерживается. Однако возможны рецидивы в ситуациях эмоциональной регрессии в схожих ситуациях.

Технология примирительной речевой коммуникации в альтернативном разрешении правовых споров и конфликтов – это технология целенаправленная, системно организованная, коммуникативная деятельность субъектов, опирающаяся на определённый план или схему, представляющая собой систему процедур, средств, правил и построений речи, позволяющих сторонам спора прийти к согласию и примирению.

Технология примирительной речевой коммуникации в альтернативном разрешении правовых споров и конфликтов включает несколько этапов:

1) Теоретический этап (предусматривает формирование целей и задач, определение объекта, выявление внешних закономерностей и связей в разрешении правовых споров и конфликтов).

2) Методический этап (связан с выбором и обоснованием используемых речевых средств, методов или процедур).

3) Процедурный этап (предусматривает реализацию практической деятельности субъектов коммуникативного процесса в альтернативном разрешении правовых споров и конфликтов).

Медиатором могут быть использованы такие коммуникативные методы как перефразирование и активное слушание. В рамках процедуры альтернативного разрешения правового спора или конфликта, посредник (медиатор), с помощью указанных методов дает возможность сторонам конфликта «посмотреть на себя со стороны». Таким образом посредник, ведет пересказ ранее выявленных сообщений обеих сторон, только с учетом сглаживания на оценочно-эмоциональном уровне. В результате, диалог переводится из эмоционального русла в рациональное, что в свою очередь более способствует разрешению сложившегося конфликта.

«Активное слушание» помогает понять, оценить и запомнить информацию, полученную от собеседника. Кроме того, использование методов активного слушания может побудить участника примирения ответить или же направить разговор в правильное русло и способствовать лучшему пониманию и правильной интерпретации информации, во время разговора.

Применение определенных тактических приемов речевой коммуникации имеет большой эффект при разрешении правовых споров и конфликтов. К ним можно отнести: перефразирование высказанных сторонами претензий, выражение посредником своих обязательств перед сторонами конфликта; обсуждение острых вопросов, накопившихся у сторон; проведение между сторонами обмена информационными сообщениями, в содержании которых обозначаются достигнутые результаты; авторитарное предложение определенной схемы урегулирования спора, которое может быть предложено медиатором.

Одним из наиболее сложных коммуникативных навыков является перефразирование. Техника перефразирования обычно формируется речевыми оборотами: «иными

словами», «я вас правильно понимаю», «вы думаете...» и другие. Собеседник «возвращает» реплику оппонента, не давая конкретного объяснения сказанного, сосредоточившись на фактах. Выделение объективной информации – действительности произошедшего, характеризуется нейтральностью посредника. Посредник своим перефразированием отделяет факты от эмоций и от субъективной интерпретации сторон. Чтобы выявить и отработать эмоции, собеседник использует фразы: «я вижу, что вы сердитесь», «я вижу, что вы его тронули», «я слышал, что вы обиделись...», давая понять, что собеседник это услышал.

Посредник не имеет права на выражение своих чувств, например, посредством произношения таких фраз, как: «я вас понимаю...», «мне знакомы ваши переживания». Такие речевые обороты создают впечатление, что он присоединяется к одной из сторон конфликта. Это недопустимо, так как приводит к потере нейтральности посредника. Для обозначения толкования сторон и отрыва от фактов он использует нейтральные вводные конструкции: «иными словами», «другими словами». Непредвзятое изложение информации встречается в обобщающей технике, когда посредник воспроизводит высказывания в обобщенном виде и кратко формулирует наиболее важные мысли. Отсутствие эмоций и собственной точки зрения в данном случае характеризует посредника как нейтральную сторону.

Посреднику необходимо переформулировать проблему таким образом, чтобы вместе со сторонами конфликта прийти к ее решению. В первую очередь идет принятие непосредственно проблемы, затем ее тщательный анализ, и уже только после этого акцентирование внимание на отдельных вариантах урегулирования в процессе обсуждения. Ни в коем случае, нельзя с первых минут общения прибегать к парированию аргументами возражению, и тем более к вступлению в спор на повышенных тонах. Более эффективным является принятие мнения оппонента, с последующим, обдуманым аргументированным возражением. Посредник должен убедить стороны избегать любых обвинений. Подводя итоги переговоров, посредником должны быть выражены позиции и точки соприкосновения, на которых сторонам удалось достичь соглашения.

В некоторых случаях медиатор может выступать в качестве «переводчика». Он переводит лексику из одного регистра речи в другой, чтобы гарантировать, что стороны поймут друг друга. Нейтральность в употреблении лексики также способствует отбору однозначных слов, не допускающих множественных толкований. Наконец, специалист не использует нецензурную лексику и избегает конфликтогенных слов. Используя аналитическую стратегию, посредник помогает сторонам спора понять основные аспекты конфликтной ситуации для дальнейшего урегулирования.

Используя тактику доказуемого моделирования, посредник может выявить пересечение общих интересов участников конфликта, понять, какие отношения существуют между конфликтующими сторонами. Посредник старается сделать так, чтобы конфликтующие субъекты имели более широкий взгляд на текущую ситуацию, а также принимали активное участие в процессе ведения диалога, с целью более точно понять оппонента, его точку зрения и наступление возможных последствий

Тактика сосредоточения внимания на общих интересах используется посредником, когда конфликтующие стороны четко понимают, что урегулирование конфликта возможно только при общих усилиях и действиях. Если посредник эффективно использует тактику сосредоточения внимания, стороны переходят от стадии спора и воспринимают проблему как общую, а своего противника – как союзника, стараясь в какой-то мере объединиться, чтобы вместе двигаться в зону кооперативного общения.

Технология примирительной речевой коммуникации включает в себя следующие правила: использование общепринятых организационных схем: изложение рациональных доводов, сравнение достоинств и мотивация; конкретное и четкое выражение того,

во что должны поверить стороны или что они должны сделать; использование правильных психологических приемов и построений речевых выражений; формулирование цели и подача информации, ориентируясь на установки, которых придерживаются стороны конфликта; речь должна содержать в себе хорошие, разумные доводы и доказательства, которые выстраиваются в соответствии с предполагаемой реакцией сторон.

Конфликтологическая компетентность в практике подготовки психологов.

Необходимость и важность информирования студентов о медиации и обучении их в области конфликтологии подтверждается в первую очередь возрастным критерием. На первом плане в юношеском возрасте остается интимно-личностное общение. Формирующаяся личность нацелено стремится к расширению социального круга, а также подвластна влиянию сформированных комплексов, что увеличивает вероятность возникновения напряжения в общении с малознакомыми и незнакомыми людьми.

В том числе, исходя из создавшейся проблематики, можно выявить базовую проблему юношеского возраста, которая будет характеризоваться следующим образом: юноши нашего дня обуздали серьезный недостаток знаний в конструктивном межличностном общении, коммуникации с ближними, этике общения в реальной жизни и виртуальном пространстве. Недостаток знаний является причиной возникающих трудностей при социальной коммуникации, что подтверждает необходимость в изучении такой отрасли знания социальной психологии как конфликтология.

Развитие конфликтологической культуры включает в себя, в том числе, развитие культуры личности и ее построения. Так, важно отметить, что конфликтологическая компетентность несет за собой не только личностный смысл, но и профессиональный.

Стоит понимать, что значимость изучения феномена конфликта, его способов урегулирования повышается уже на первых курсах обучения в высшей школе. В этот момент, помимо становления уже происходит адаптация личности, знакомство с коллективом, обозначение собственного «Я» в позиции общества, ориентация в профессиональном выборе и сам процесс взросления и зрелости в целом. Все эти факторы добавляют шаткость в процесс становления студенческого коллектива и могут повлиять на деформацию межличностных и профессиональных взаимоотношений. В подтверждение исходящих из этого временных затрат приведем пример исследования И.С. Фиганова, который определил, что в результате конфликтов теряется 15% рабочего времени, производительность труда сокращается на 16%.

Зачастую результативность конфликта носит за собой деструктивный характер, потому важно уметь предвидеть развивающийся процесс, иметь навык влияния на ход событий и иметь объективную точку зрения на происходящее.

С точки зрения профессионального развития, особенно важно изучать и расширять границы конфликтологической профессиональной компетентности студентов-психологов. Для стимулирования развития перечисленных навыков необходимо развитие и изучение дисциплины «Конфликтология» и «Психологическая медиация».

Суть конфликтологической компетентности можно выстроить на основании следующих аспектов:

- 1) углубление в профессиональную подготовку помогающей профессии;
- 2) практико-ориентированность обучения;
- 3) обусловленность профессиональными критериями.

Углубленное изучение профессионального направления конструктивного посредничества основано на получении базовых знаний в области психологии. Важно понимать, что по окончании обучения в ВУЗе студент должен иметь сформированный пласт знаний в областях общей психологии, психодиагностики, психокоррекции, возрастной психологии и других ведущих предметов. Благодаря изучению этих областей

знаний будет сформирована модель представления о психике человека, структуре основных психологических проблем, тем самым компетентность студента, как будущего специалиста гуманитарного профиля, возрастет. Уже в этот процесс обучения вводится дисциплина «Конфликтология» и «Психологическая медиация», которые помогают студентам на основании полученных базовых знаний структурировать теоретическое знание, углубиться в феноменологию конфликта.

Говоря о конфликтологической компетентности студентов необходимо упомянуть и разъяснить термин «конфликтологическая готовность» – интегративное личностное качество, содержательно представленное взаимосвязанными когнитивным, практико-ориентированным и личностным компонентами, необходимыми для успешной профессиональной деятельности будущих педагогов-психологов по диагностике, профилактике и разрешению конфликтов с субъектами образовательного процесса, осознанного выбора стратегии и тактики управления конфликтами и снижения уровня конфликтности образовательной среды.

При подготовке студента-психолога необходимо акцентировать внимание на его готовности к проведению диагностики, профилактических работ и самому разрешению конфликтных ситуаций в образовательной среде.

Л.А. Петровская считает, что конфликтологическая подготовка будущих психологов должна включать в себя систему знаний большого количества поведенческих стратегий и их рационального использования в конфликте, компетентности личности в своем «Я». Автор акцентирует внимание на необходимость наличия и развития определенного уровня конфликтологической культуры в психологической саморегуляции.

Сам процесс развития конфликтологической компетентности можно разделить на два основополагающих фактора:

- 1) Научный фактор.
- 2) Социальный фактор.

Научный фактор подразумевает за собой процесс исследования конфликтологии как отрасли психологической науки, знания о которой будут закладывать базу в области профессии психолога. *Социальный фактор* говорит о внешних факторах, влияющих на общество в целом, в них входят политика, экономика, основные потребности и стандарты общества.

Стоит понимать, что при изучении дисциплины «Конфликтология» студент может столкнуться с отсутствием конкретной модели поведения в тех или иных ситуациях, так как обучение не дает точных «рецептов» действия, за счет чего повышается ценность практического применения знаний с целью их апробирования, наблюдения и исследования получившихся результатов, чем и обусловлена гуманитарность науки.

Важно отметить структуру личностных характеристик в конфликтологической культуре будущего специалиста. Она основана на интеллектуальной сфере, которая в свою очередь отвечает за такие качества, как гибкость мышления, конкретика, умение абстрагироваться в эмоциональных ситуациях, качественно развитая причинно-следственная связь, работа с личными травмами, анализ происходящего, стремление к стабильному развитию в профессиональной сфере, подбор стратегий поведения в конфликтных ситуациях.

Эмоциональная сфера говорит о владении навыком эмпатичного слушания, здоровая эмоциональная стабильность, включенность в процесс, умение управлять своими чувствами, стрессоустойчивость.

Мотивационная сфера отвечает не только за мотивацию в области развития личности как специалиста в области его работы, но и за мотивацию вовлеченности в сам процесс урегулирования; здесь важно обозначать и выстраивать для себя и других границы в области отношения к конфликту в целом.

Волевая сфера включает в себя дисциплинированность, уверенность в себе, открытость и честность, терпение, умение контролировать себя.

Предметно-практическая: умение применять полученные знания на практике, извлекать из нее опыт, применять в последующем в практике и с гибкостью изменять структуру работы.

Экзистенциальная сфера раскрывается через наличие конкретной позиции в области конфликтных ситуаций, отсюда важно иметь личную позицию на счет мировоззрения, умение ее отстоять, быть уверенным в своем выборе.

Разобрав область личностных характеристик и направления их развития, перейдем к структуре обучения студентов в блоке теоретического содержания. Так, во время изучения дисциплины «Конфликтология» основной целью преподавания предмета является изучение теоретических основ конфликтологии и практических способов предотвращения и решения конфликтных ситуаций, понимание психологических механизмов работы с конфликтом.

Сам курс разделяется на следующие блоки для изучения:

- 1) Психология конфликта
- 2) Поведение личности в конфликте
- 3) Технологии решения конфликтов
- 4) Практикум по конфликтологии

На основании четырех основных блоков происходит целостное изучение дисциплины «Конфликтология» посредством рассмотрения самого феномена конфликт, причин его возникновения, рассмотрение видов конфликта, основных стратегий поведения, технологий общения в конфликте, способов выхода из конфликта, обучение навыкам анализа конфликтной ситуации.

Полученная целостная картина по окончании изучения курса поможет сформировать базу для наработки конфликтологической компетентности студентами-психологами, что в последующем поможет сформировать высокий уровень конфликтологической культуры.

МОДУЛЬ 2. Коммуникация как основа переговорного процесса в медиации

Тема 2.1. Принципы эффективной коммуникации

Социально-коммуникативное пространство представляет собой сложную систему, состоящую из уровней разного порядка, от индивидуального до уровня социума в целом.

Основные правила деловой коммуникации:

- Быть позитивным
- Соблюдать конфиденциальность
- Учитывать добровольность
- Не критиковать (иную точку зрения) – поиск «правды»
- Активно слушать
- Говорить от своего имени (брать ответственность за высказывание на себя) или ссылаться на конкретные источники
- Излагать мысли кратко и по существу

Структура метода принципиальных переговоров

Люди: Сделайте разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров. Что человеческие существа не компьютеры. Мы существа с сильными эмоциями, у которых часто радикально различное восприятие, и нам бывает трудно общаться. Как правило, эмоции связываются с объективными свойствами проблемы. Предпочтение той или иной позиции ухудшает дело, ибо люди идентифицируются со своими позициями. Поэтому, прежде чем начать работать над существом проблемы, необходимо отделить "проблему людей" и разбираться с ней отдельно. Если не прямо, то косвенно участники переговоров должны прийти к пониманию того, что им необходимо работать бок о бок и разбираться с проблемой, а не друг с другом. Отсюда следует первая рекомендация: сделайте разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров.

Интересы: Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях. Второй пункт нацелен на преодоление недостатков, которые проистекают из концентрации внимания на позициях, заявленных участниками, в то время как цель переговоров состоит в удовлетворении их подспудных интересов. Принятая на переговорах позиция часто скрывает то, чего вы в действительности хотите. Достижение компромиссов между позициями вряд ли приведет к соглашению, которое эффективно отвечало бы нуждам, побудившим участников занять эти позиции. Второй базовый элемент данного метода: сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях.

Варианты: Прежде чем решить, что делать, выделите круг возможностей. Третий пункт касается трудностей, возникающих при выработке оптимальных решений под давлением. Попытки принять решение в присутствии противника сужают поле вашего зрения. Когда многое поставлено на карту, способность к созиданию ограничена. К этому же приводит стремление отыскать единственно правильное решение. Вы можете свести на нет эти стесняющие обстоятельства, продлив время, предназначенное для обдумывания широкого круга возможных решений, которые учитывали бы общие интересы и творчески примиряли интересы несовпадающие. Отсюда вытекает третий базисный пункт: разработайте взаимовыгодные варианты.

Критерии: Настаивайте на том, чтобы результат основывался на какой-то объективной норме. Когда интересам участника переговоров что-либо прямо противопоставляется, он может достичь благоприятного результата, просто проявив упрямство. Такой метод предполагает вознаграждение за непреклонность и дает произвольные результаты. Однако вы можете противостоять такому нажиму, настаивая на том, что неуступчивость не является достаточным аргументом и что соглашение должно отображать какие-то справедливые нормы, а не зависеть от голой воли каждой из сторон. Это не означает, что условия должны основываться на нормах, которые выбираете вы, а подразумевает только наличие каких-то справедливых критериев, например рыночных цен, экспертного мнения, обычаев или законов, которые и должны определять результат. Обсуждая такие критерии, а не желание или, наоборот, нежелание относительно чего-либо, ни одна из сторон не будет вынуждена уступать другой: обе могут надеяться на справедливое решение. Отсюда четвертый базисный пункт: настаивайте на использовании объективных критериев.

Модель эффективной коммуникации. У каждого из нас есть различные интересы, жизненные ориентиры – то, что важно и представляет ценность. Некие фильтры внимания, через которые человек предьявляет, воспринимает и сортирует информацию. В НЛП есть модель, которая называется "Врата сортировки". Есть мнение, что по данной модели могут выстраиваться популярные статьи, в которых автор отвечает на 6 вопросов, и любая эффективная коммуникация (Рисунок 2).

1. Люди. Кто? С кем?
2. Время. Когда? Во сколько? Сколько времени займет?
3. Предметы. Что? Что там будет? Что мне взять?
4. Место. Где? Что это за место?
5. Процесс. Как? Как это будет происходить?
6. Ценности. Зачем? Для чего мне это? Что в этом ценного?

Обычно у человека представлено 2-3 точки внимания – можно определить, какие фильтры человек использует и давать информацию через них. Это будет способствовать взаимопониманию, комфорту в общении и интересу собеседников.

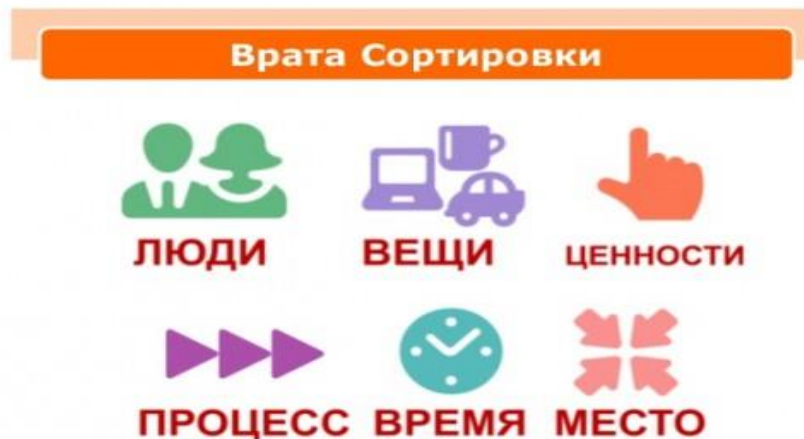


Рисунок 2 – «Врата сортировки»

Принципы коммуникации в медиации:

1. **Осознавать намерение.** Именно от него зависит, что мы замечаем в ходе разговора, на чём делаем акценты и на что себя программируем. Для осознания намерения можно задать себе вопрос: «Что я сейчас делаю – воюю, самоутверждаюсь или решаю вопрос?».

2. **Быть благодарным.** Благодарность себе и собеседнику за доверие, безопасное общение, обмен мнениями и расширение собственных границ способствует созданию свободной дружелюбной обстановки и принимающей среды.

3. **Быть с человеком в моменте, полностью адресуя ему своё присутствие, внимание и время.** То есть нужно как вербально так и невербально находиться здесь и сейчас. Давать понять, что нам интересно то, о чем говорит собеседник. Давать друг другу возможность полностью высказать свои мысли, не перебивать, уточнять, правильно ли все друг друга поняли, задавать вопросы.

4. **Уходить от напряжения и хищнического поведения.** Убежденность в чём-либо часто рождает желание «открыть глаза» непутёвому собеседнику. Причём такое желание может возникнуть у всех участников коммуникации. Важно помнить о том, что посыл эффективной коммуникации таков: «Я в порядке, ты в порядке». Гнев и требовательность – главные убийцы коммуникации. А наше эго – маленький, токсичный и разрушительный Наполеон.

5. **Быть осозанным.** Наши убеждения заставляют реагировать автоматически, то есть бессознательно. Когда мы осознаём, что наше виденье не равно истине, а сложилось в определенное время в определенном месте с определённой позицией и фокусом, отфильтровано призмой нашего субъективного восприятия, это позволяет расширить собственные границы и увидеть больше.

6. **Уважать любой выбор (мнение) собеседника.** Когда мы помним, что правда у каждого своя, то спокойно реагируем на несогласие с нашим мнением и возражения

собеседника. Не сложно спросить, почему он так думает и на основании чего сделал свои выводы. Главное – делать это безоценочно. Далее с помощью вопросов можно подвести другого к тому, чтобы он заметил и осознал те варианты, о которых не знал или игнорировал.

7. **Ограничить собственную фантазию и не додумывать за другого.** Всегда можно спросить, что конкретно собеседник имеет в виду, посылая, на наш взгляд, расплывчатые, двусмысленные, противоречивые или манипулятивные послания. Так, ответ «Я понял» далеко не всегда означает, что собеседник понял то же, что и мы. Вопрос «Как ты это видишь?» позволит «сверить часы» и выявить расхождения.

Основные преимущества, применения форм дианалитического диалога:

- ✓ дианалитическое интервью позволяет уточнить **видение ситуации** с каждой стороны;
- ✓ дианалитическая дискуссия – уточнить **позицию** каждой из сторон;
- ✓ дианалитический диасинтез – уточнить **образ-понятие** каждой из сторон;
- ✓ дианалитическая реорганизация – способствует **синтезу двух позиций** и нахождению сторонами жизнеспособного решения;
- ✓ дианалитическая амплификация – позволяет клиенту открыть для себя **новый способ реализации** необходимого.

Тема 2.2 Общие правила подготовки и проведения переговоров в процессе медиации

Что такое переговоры?

Даже когда мы беседуем с подругой или другом по поводу того, куда пойти отдохнуть, или с родителями о том, куда пойти учиться – это все переговоры. В наше время все чаще приходится прибегать к переговорам: ведь конфликт является, образно говоря, развивающейся индустрией. Каждый человек хочет участвовать в принятии решений, которые его затрагивают, все меньше и меньше людей соглашается с навязанными кем-то решениями. Люди с разными интересами используют переговоры с целью уладить свои разногласия. Будь то в деловой сфере, правительственных кругах или семье, люди достигают большинства решений путем переговоров (Приложение Ж).

В переговорной практике были выделены два типовых переговорных сценария: «позиционный торг» и «переговоры по интересам» или «принципиальные переговоры». Люди оказываются перед дилеммой. Они видят лишь две возможности ведения переговоров – быть податливыми или жесткими. Мягкий по характеру человек желает избежать личного конфликта и ради достижения соглашения с готовностью идет на уступки. Он хочет любовной развязки, однако дело часто кончается тем, что он чувствует себя ущемленным и остается в обиде. Жесткий участник переговоров рассматривает любую ситуацию как состязание воли, в котором сторона, занявшая крайнюю позицию и упорно стоящая на своем, получает больше. Он хочет победить, однако часто кончает тем, что вызывает такую же жесткую реакцию, которая изматывает его самого и его ресурсы, а также портит его отношения с другой стороной. Вторая стандартная стратегия в переговорах предусматривает средний подход – между мягким и жестким, но включает в себя попытку сделки между стремлением достичь желаемого и ладить с людьми. Есть третий путь ведения переговоров, предусматривающий позицию, основанную не на слабости или твердости, а скорее объединяющий и то и другое. Метод принципиальных переговоров, разработанный в рамках Гарвардского проекта по переговорам, состоит в том, чтобы решать проблемы на основе их качественных свойств, т.е. исходя из сути дела, а не торговаться по поводу

того, на что может пойти или нет каждая из сторон. Этот метод предполагает, что вы стремитесь найти взаимную выгоду там, где только возможно, а там, где ваши интересы не совпадают, следует настаивать на таком результате, который был бы обоснован какими-то справедливыми нормами независимо от воли каждой из сторон. Метод принципиальных переговоров означает жесткий подход к рассмотрению существа дела, но предусматривает мягкий подход к отношениям между участниками переговоров. Он не прибегает к трюкам и не использует фактор положения. Принципиальные переговоры показывают, как достичь того, что вам полагается по праву, и остаться при этом в рамках приличий. Этот метод дает вам возможность быть справедливым, одновременно предохраняя от тех, кто мог бы воспользоваться вашей честностью.

Когда участники переговоров спорят по поводу позиций, они обычно сами ограничивают себя рамками этих позиций. Чем больше вы проясняете свою позицию и защищаете ее от нападков, тем больше вы себя с ней связываете. Чем больше вы пытаетесь убедить другую сторону в невозможности изменить свою первоначальную позицию, тем труднее становится это сделать для вас. Позиционный спор создает благоприятную почву для различного рода контраргументов, уловок, задерживающих принятие решения. При позиционном торге вы пытаетесь улучшить свой шанс на достижение выгодной вам договоренности, с самого начала выдвигая свою крайнюю позицию, упорно ее отстаивая, стараясь ввести другую сторону в заблуждение относительно ваших истинных взглядов, и делаете небольшие уступки, необходимые только для продолжения переговоров. Так же поступает и другая сторона. И все это в целом мешает быстрому достижению соглашения. Чем более жесткую позицию вы занимаете и чем незначительнее ваши уступки, тем больше времени и усилий потребуется для того, чтобы обнаружить, возможно или нет соглашение. Позиционный спор превращается в состязание воли. Каждый участник заявляет, на что он пойдет, а на что нет. Задача совместной выработки приемлемого решения имеет тенденцию превратиться в битву. Каждая сторона с помощью одной только силы воли принуждает другую сторону изменить позицию. "Я не собираюсь уступать. Если ты хочешь идти в кино со мной, то мы идем смотреть либо "Елки", либо вообще никуда не пойдём". Поскольку одна сторона считает, что она сломлена непреклонной волей другой стороны и ее законные интересы не учтены, часто появляются гнев и обида.

Мягкая позиция	Жесткая позиция
Делать уступки для культивирования отношений.	Требовать уступок в качестве условия для продолжения отношений.
Придерживаться мягкого курса в отношениях с людьми и при решении проблемы.	Придерживаться жесткого курса в отношениях с людьми и при решении проблемы.
Доверять другим.	Не доверять другим.
Легко менять свою позицию.	Твердо придерживаться своей позиции.
Делать предложения.	Угрожать.
Обнаруживать свою подспудную мысль.	Сбивать с толку в отношении своей подспудной мысли.
Допускать односторонние потери ради достижения соглашения.	Требовать односторонних дивидендов в качестве платы за соглашение.
Искать единственный ответ: тот, на который пойдут они.	Искать единственный ответ: тот, который примете вы.
Настаивать на соглашении.	Настаивать на своей позиции.
Пытаться избежать состязания воли.	Пытаться выиграть в состязании воли.
Поддаваться давлению.	Применять давление.

Подготовка к переговорам (подготовительная стадия премедиация)

- информационная,
- содержательная
- имиджевая
- групповая
- организационная.

Алгоритм эффективной коммуникации в переговорах:

- 1) установление контакта
- 2) задание (установление) общего информационного поля
- 3) получение согласия на коммуникацию
- 4) передача информации
- 5) обратная связь
- 6) контроль очевидности
- 7) подтверждение получения информации
- 8) закрытие коммуникации.

Тема 2.3 Стадии переговорного процесса в психологической медиации

Структуру процесса медиативной практики психолога мы представили в следующем виде:

- 1 этап – «Вступительное слово».
- 2 этап – «Представление сторон медиатору».
- 3 этап – «Вентиляция эмоций».
- 4 этап – «Формулирование повестки для переговоров».
- 5 этап – «Выработка предложений».
- 6 этап – «Подготовка соглашения в письменном виде».
- 7 этап – «Выход из медиации».
- 8 этап – «Постконфликт».

Стадии медиации

1) *Во вступительном слове* объясняется, что такое медиация, принципы медиации, особое внимание обращается на *конфиденциальность* происходящего процесса, рассказывается о правилах поведения участников+ подписывается соглашение на проведении медиации.

Цель вступительного слова – сделать процесс медиации ясным и предсказуемым для участников переговоров, создать атмосферу доверия как к процессу, так и к самому медиатору (Приложение Г).

Вступительная часть продолжается достаточно долго, примерно 15–20 минут. Столь длинная и стандартная процедура обычно кажется начинающим медиаторам излишней, и они стараются ее сократить. *Опыт показывает, что сокращение вступительной процедуры, как правило, приводит к резкому увеличению времени, а то и к срыву всего процесса медиации.*

2) После соглашения о процедуре переговоров начинается следующий этап медиации – *представление сторон*. Медиатор обращается к одной из сторон (обычно к той, которая обратилась с просьбой о проведении медиации) и предлагает подробно рассказать, в чем, на ее взгляд, состоит обсуждаемая проблема. Медиатор *активно слушает* и в *своих записях отмечает* то, что ему кажется наиболее важным. В процесс

рассказа он, как правило, не вмешивается, лишь переспрашивая, если ему что-нибудь непонятно. По окончании речи первой стороны медиатор задает вопрос:

– Вы изложили все существенные обстоятельства дела или хотите еще что-нибудь добавить?

Затем он *кратко пересказывает* (эхо-повтор) услышанное. При пересказе медиатор не делает никаких оценок, ничего не интерпретирует, позволяя себе только структурировать изложение. Завершается пересказ стандартными вопросами типа:

—Я правильно вас понял?

—Я не упустил ничего существенного?

После этого медиатор обращается к другой стороне и просит ее рассказать свое видение проблемы. Он также задает уточняющие вопросы и повторяет услышанное.

3) Следующий этап медиации носит своеобразное название – *вентиляция эмоций*. Сторонам предлагается обсудить услышанное и высказать свои комментарии. На этом этапе медиатор дает возможность всем участникам высказать оценки произошедшего и выразить свои чувства, которые у них при этом возникают. *Возможность открыто и корректно говорить о своих чувствах повышает у сторон доверие к самому процессу медиации*. Главная задача на этом этапе – достичь согласованной формулировки проблем, принимаемой всеми сторонами.

Если медиатор чувствует, что стороны что-то не договаривают, умышленно скрывают друг от друга, он может объявить о необходимости проведения *кокусов* – бесед с каждой стороной поочередно.

4) Следующий этап – *формирование повестки переговоров*. Медиатор благодарит стороны за продуктивную работу на предшествующем этапе, фиксирует найденные точки сближения и предлагает четко сформулировать те вопросы, которые требуют разрешения на медиационной сессии. В перечень таких вопросов (т. е. в *повестку переговоров*) не должно включаться обсуждение явно провозглашенных интересов сторон (этим медиация принципиально отличается от *психологического консультирования*, где основное внимание уделяется как раз мотивам тех или иных поступков и решений).

5) Основной этап медиации – *выработка предложений*. Успех работы на этом этапе во многом зависит от интеллектуальных возможностей сторон (если хотя бы одна из сторон не способна к рациональному рассуждению, медиация никогда не приведет к успеху).

6) Но вот предложения сформированы, и стороны переходят к этапу *подготовки соглашения*. Здесь происходит проверка этих предложений на реальность, окончательное редактирование письменного текста, устраивающего в равной степени все стороны. Затем обсуждаются меры, которые могут быть приняты каждой из сторон в случае нарушения соглашения. Иногда стороны подписывают также соглашение о способах разрешения конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть между ними в будущем.

7) *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.

8) 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, помощь медика-специалиста).

ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Модуль 1. Психологическая медиация как инновационная технология посредничества

Тема 1. Психологическая медиация как инновационная технология посредничества (2 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Психологическая медиация как процедура и как процесс.
2. Принципы медиации
3. Функции медиатора.
4. Медиация как коммуникативный процесс

Рекомендуемая литература:

- 1) О медиации: Закон Респ. Беларусь, 12 июля 2013 г., № 58-3 // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь: – Минск, 2019.
- 2) Конфликтология: учеб. для студентов вузов, обучающихся по спец. философия, социальная работа, психология, юриспруденция / отв. ред. А.С. Кармин. – Санкт-Петербург: Лань, 1999. – 448 с.

Тема 2. Технологические модели медиации: общая характеристика (2 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Критерии эффективности медиации
2. Понятия «позиции», «интересы» и «потребности» в медиации.
3. Технологические модели медиации
4. Метамодель медиации Н. Александер
5. Тенденции развития технологии медиации на современном этапе

Рекомендуемая литература:

- 1) Здрок, О.Н. Медиация: пособие / О.Н. Здрок. – Минск: Четыре четверти, 2018. – 539 с.

Тема 3. Тенденции развития технологии медиации на современном этапе (2 часа)

План занятия:

- 1) Использование кейсов и медиа-материалов для анализа современных тенденций развития технологии медиации.
- 2) Анализ учебного видео, просмотренного студентами по теме: «Школьная медиация».
- 3) Анализ проекта по теме: «Восстановительная медиация в работе с подростками «группы риска».

Модуль 2. Коммуникация как основа переговорного процесса в медиации

Тема 4. Принципы эффективной коммуникации (2 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Модель эффективной коммуникации
2. Принципы коммуникации в медиации
3. Алгоритм эффективной коммуникации в переговорах

Задание: отработка кейсов-заданий по психологической медиации

Тема 5. Общие правила подготовки и проведения переговоров в процессе медиации (2 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Нормативно-правовая основа технологии психологической медиации
2. Законодательство Республики Беларусь о переговорах и медиации
3. Современная теория коммуникации как основа переговорного процесса

При изучении темы студентам рекомендуется ознакомиться с перечнем основных ее вопросов, прочесть конспект лекций, затем внимательно изучить соответствующую рекомендованную литературу. В ходе изучения материала следует попытаться установить связь психодиагностических знаний со знаниями из других дисциплин, стремиться подбирать к теоретическим положениям примеры и дополнения из литературы и жизненного опыта.

Тема 6. Стадии переговорного процесса в психологической медиации (2 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Стадия премедиации.
2. Основная медиативная встреча в психологической медиации.
3. Стадия постмедиации.
4. Анализ результативности проведенной медиации.

Задание: отработка кейсов-заданий по психологической медиации

Темы рефератов и сообщений

Модуль 1. Психологическая медиация как инновационная технология посредничества

1. Медиация и помогающие профессии.
2. Диагностическая медиация.
3. Терапевтические модели медиации.
4. Отличие медиации от психологического и конфликтологического консультирования.
5. Функции посредника и технологизация процедуры переговоров в медиации.
6. Развитие института медиации в зарубежной и отечественной практике
7. Медиация как одна из современных конфликтологических компетенций
8. Конфликтологическая компетентность в практике подготовки психологов

Модуль 2. Коммуникация как основа переговорного процесса в медиации

1. Тактики ведения переговоров.
2. Традиционные модели поведения в переговорах.
3. Экспресс-оценка себя и партнера по переговорам с применением матрицы позитивности Э. Берна.
4. Ассертивность как свойство личности отстаивать свои права и интересы ненасильственными средствами.
5. Подготовка к переговорам: информационная, содержательная, имиджевая, групповая, организационная.
6. Переговорный этикет.

РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

Диагностические материалы учебной дисциплины

Задание:

Составить кейс (по правилам составления кейса, на одной странице документа) межличностного конфликта, подробно описав ситуацию конфликта:

- 1) для медиатора;
- 2) роль 1 конфликтующей стороны;
- 3) роль 2 конфликтующей стороны

Кейс № 1 «Электронные чипы»

Информация для медиатора

Производитель компьютеров подал иск против поставщика электронных чипов, основывая свои претензии на том, что у чипов был чрезвычайно высокий показатель поломок, из-за чего производитель компьютеров был вынужден оплачивать дорогое сервисное обслуживание для своих клиентов в самых разных частях света.

Роль 1 для конфликтующей стороны

Мария Викторовна, 31 год.

Вы топ-менеджер компании, которая производит компьютеры. Ваша компания подала иск на поставщика электронных чипов, потому как у них был чрезвычайно высокий показатель поломки, из-за чего компания вынуждена оплачивать дорогое сервисное обслуживание для своих клиентов в самых разных частях света. Вы приняли решение урегулировать ситуацию с помощью медиации. Вы настаиваете на выплате компенсации, размер которой оценивается в несколько десятков миллионов евро.

Роль 2 для конфликтующей стороны

Елизавета Дмитриевна, 29 лет.

Вы топ-менеджер компании, которая производит электронные чипы. Ваша компания продала не качественный товар, из-за чего другая страна терпит убытки оплачивая ремонт компьютеров их клиентам. Оказалось, что причиной поломки чипов стали компоненты, поставляемые одной из ведущих азиатских компаний и то, что компания не предполагала, что возникнут такие проблемы.

Другая сторона требует компенсацию, которая оценивается в несколько десятков миллионов евро, но если компания оплатит даже часть этой суммы, то возникнет большой риск банкротства.

Кейс № 2 «Забор и соседи»

Информация для медиатора

Два соседа на дачном поселке «Лесной» Нина и Николай. Николай хочет поставить забор выше нормы, чтобы никто не мог видеть то, что происходит на его участке. Нина против, считает, что забор будет много давать тени на огород и ее посев не вырастет. В результате Нина решила обратиться за помощью медиатора, чтобы разрешить данную ситуацию.

Роль 1 для конфликтующей стороны

Нина 64 года

Нина – живет в поселке «Лесной» всю свою жизнь, ведет свое хозяйство, после чего продает продукт. Отношение с соседями отличные, не конфликтные. Хочет спокойно решить ситуацию с Николаем, дабы предотвратить гибель урожая, так как это ее основной доход.

Роль 2 для конфликтующей стороны

Николай 30 лет.

Николай – городской житель, имеющий крупный доход. В поселке «Лесной» имеет свою дачу уже 2 года. Приезжает часто отдыхать со своей семьей. С соседями мало знаком. Забор хочет поставить высокий, сплошной, чтобы никто не мог видеть, что происходит на его участке и другие варианты рассматривать не хочет.

Кейс № 3 «Конфликт с матерью»

Информация для медиатора

Виктория, мать подростка, узнает о том, что её несовершеннолетний сын Никита встречается со взрослой женщиной Юлией. Виктория решает отправить сына в престижный университет в Лондон, чтобы он забыл о Юли. Виктория сообщает о своем решении Никите в приказном тоне, по которому ясно, что отказ не принимается. Никита в недоумение от этой новости, так как он не сможет видиться со своей девушкой. У него в этот момент Юля была беременна на маленьком сроке. С одной стороны, Никита понимал, что нельзя отказаться от университета в Лондоне, т.к. он мечтал там учиться. С другой стороны, он не хотел оставлять свою девушку в этот трудный период так как очень любил ее. В итоге Никита принимает решение отказать от университета. Он сообщает об этом маме, пытаясь объяснить мотивы своего отказа. У Виктории такое решение вызывает агрессию. Мама оправдания сына считает неблагодарными.

Роль 1 для конфликтующей стороны

Виктория, 38 лет. Вы мама. Это Ваш единственный и любимый сын. Никита для Вас – смысл жизни. Вы вдова, работаете в престижной фирме, ребёнок уже подрастает, должен поступать в университет. Вы много вложили в воспитание Вашего ребёнка. Желаете ему все самое лучшее, что не хватало у Вас в детстве. Считаете, что Ваш Никита должен поступить в университет в Лондоне, чтобы получить диплом, найти достойную работу, а потом уже завести семью и остаться жить в Лондоне. Поэтому решение Никиты отказать от университета в Лондоне восприняли как личную обиду и проявление неблагодарности. Вы считаете, что Никита мог бы найти выход из сложившейся ситуации. Вы решили обратиться за помощью к медиатору. (ред.)

Роль 2 для конфликтующей стороны

Никита, 17 лет – сын Виктории. Есть взрослая девушка. Учиться в школе в 11 классе, считает себя умным и перспективным парнем. Достаточно честолюбив и знает себе цену. Образование и семья для Вас одинаково приоритетны. Но решение мамы поставило Вас в тупик, так как в это время у Вас беременна девушка и возможности бросить её совсем одну нет. Вы вынуждены по личным обстоятельствам отказаться от университета в Лондоне. На что мама реагирует агрессивно, не желая принимать Ваше решение. Учиться Вам нравится, и Вы бы хотели получить диплом об образовании. Вы решили обратиться за помощью к медиатору.

Кейс № 4 «Затяжной семейный спор»

Информация для медиатора

Татьяна (преподаватель английского языка) и Михаил (военнослужащий, воинское звание – капитан) прожили в браке пятнадцать лет. Общему сыну Олегу – четырнадцать лет. В конце 90-х годов семья проживала в военном городке, в служебной двухкомнатной квартире от воинской части. За девять лет до обращения к медиатору произошел развод. Татьяна ушла к другому мужчине – полковнику, суд определил место проживания сына Олега в новой семье. Татьяна сменила не только место жительства, переехав в город, но и открыла переводческое агентство по письменным переводам технических текстов. Мешали семейному счастью лишь настойчивые судебные

преследования со стороны бывшего супруга Михаила, который постоянно подавал все новые и новые иски в отношении пользования квартирой от воинской части. Михаил обосновывал свои требования тем, что именно он является военнослужащим. Татьяна возражает, ссылаясь на уже вступившее в законную силу решением суда о вселении с указанием конкретной комнаты в спорной квартире. Адвокаты обеих сторон неоднократно пытались примирить бывших супругов. Они указывали на явную иррациональность продолжения затяжной позиционной «войны»: квартира стоит закрытой уже восемь лет. Почему бы ее не сдать внаем? Наконец, не продать? Татьяна охотно соглашается с любым вариантом. Михаил сначала соглашается, но, явившись в суд, приходит в ярость и отказывается заключать мировую. При встречах он постоянно оскорбляет Татьяну, обличая ее в предательстве и неверности; диалог превращается в «разнос» с возможностью нанесения побоев в гневе со стороны Михаила.

Роль 1 для конфликтующей стороны

Татьяна, 45 лет.

Преподаватель английского языка. Бала в браке 15 лет с военнослужащим Михаилом. Имеют общего сына Олега (14 лет). За девять лет до обращения к медиатору произошел развод. Татьяна ушла к другому мужчине – полковнику, суд определил место проживания сына Олега в новой семье. Татьяна сменила не только место жительства, переехав в город, но и открыла переводческое агентство по письменным переводам технических текстов. Хочет мирно решить вопрос о разделе квартиры. Спокойная, рассудительная и готова идти на компромисс. Она является инициатором обращения к медиатору.

Роль 2 для конфликтующей стороны

Михаил, 49 лет.

Военнослужащий. Был в браке с преподавателем английского языка Татьяной (45 лет). Имеют общего сына Олега (14 лет). За девять лет до обращения к медиатору произошел развод. Суд определил место проживания сына Олега в новой семье. Он считает, что квартира является его, обосновывая свои требования тем, что именно он является военнослужащим, так как квартира давалась в служебной двухкомнатной квартире от воинской части. Очень эмоциональный, агрессивный, нерешительный. При встречах он постоянно оскорбляет Татьяну, обличая ее в предательстве и неверности.

Кейс № 5 «Мать-сын»

Информация для медиатора

Николай и Валерия – молодая пара, находящаяся в отношениях уже около полутора лет. В связи с этим они принимают решение о том, чтобы узаконить их отношения. Но как приверженцы более укоренившихся взглядов считают, что им обязательно требуется согласие родителей новоиспеченной невесты и одобрение родителей молодого жениха. Выбрали день и вначале решили просить руки невесты. Всё прошло отлично, молодой человек очень понравился матери и показался довольно надёжным отцу невесты. Родители невесты довольно простые, рабочие люди, обычная среднестатистическая семья. На очереди были родители жениха. Мать Николая, Дарья Павловна, позвала его на разговор и высказала ему недовольство Валерией. Ее недовольство заключалось в ее простоте и неимении приданного, в отличие от Николая. Ведь его семья владеет довольно крупным бизнесом, где его мать руководитель, человек с характером и закалкой. Отец Николая не смог поддержать сына, так как решающее мнение всегда остаётся за матерью жениха – главой семьи. В следствие Николай со скандалом покинул родительский дом. На что мать пригрозила ему, дабы он не появлялся на пороге их дома, если смеет жениться на Валерии. Мать считает сына неблагодарным и уверена, что сын обязан прислушаться к ее мнению. Николай, испытывающий самые искренние

чувства к Валерии и имеющий желание связать с ней жизнь, с матерью категорически не согласен.

Роль 1 для конфликтующей стороны

Дарья Павловна, 50 лет

Владелица крупной компании, всю жизнь упорно работавшая, дабы у ее семьи было все, что она считала нужным. Сильная по характеру женщина, привыкшая решать все проблемы своими силами, рассчитывая сугубо на себя. Достаточно жесткий руководитель, от того все дела в ее компании и семье идут хорошо и так как она "приказала" Считает, что сын достоин лучшей невесты, так как Валерия из простой рабочей семьи и рассматривает вариант получить финансовое состояние мужа (ее сына Николая), так как он прямой наследник.

Роль 2 для конфликтующей стороны

Николай, 23 года

Молодой парень, учится на последнем курсе юридического института. Унаследовал твердый характер матери, привык разбираться со своими проблемами сам, без вмешательства матери. Желает достичь всего сам. Хочет жениться на Валерии и считает, что Валерия – идеальный партнер для создания семьи. Николай убежден в ее благих намерениях и считает мнение матери абсурдным. Однако он любит родителей и очень озабочен ссорой с мамой, однако уступать ей не намерен. Потому обратился за помощью медиатора.

Кейс № 6 «Родительский комитет»

Информация для медиатора

Наталья, мать двоих детей, отказывается выплачивать ежегодный взнос в родительский комитет в размере 100 белорусских рублей за каждого ребенка в связи с материальными трудностями. Ее дети – учащиеся одной школы. Классный руководитель Ольга всячески пытается повлиять на то, чтобы Наталья все же сдала деньги на нужды школы. Женщина несколько раз разговаривала с учительницей, просила войти в ее положение, но последняя была непреклонна и ссылалась на то, что это решение родительского комитета. Дочь Натальи жалуются матери на давление со стороны учителя. Она отказывается ходить в школу по этой причине. Ребята в классе стали издеваться над девочкой.

Роль 1 для конфликтующей стороны

Ольга, 52 года

Вы – классный руководитель дочери Натальи. В этой школе проработали уже 30 лет.

Каждый год родители сдают средства в родительский комитет, которые идут на нужды школы. Вы считаете это необходимым вложением, ведь школа нуждается в ремонте. Дети учатся в ужасных условиях, а Вы как высококвалифицированный педагог понимаете, что одно из условий качественного образования – это комфортные условия обучения. Вы со своей стороны делаете для этого все возможное, но также считаете, что родители тоже должны внести свой вклад в развитие качественного образования для своих детей. Наталья категорически отказывается сдавать средства под предлогом отсутствия материальных условий для этого. Вы не раз напоминали дочери Натальи, чтобы та поговорила с матерью и та все-таки внесла свою лепту в жизнь школы, класса и своего ребенка. Данная ситуация вызывает много споров и негодования со стороны членов родительского комитета. Вы испытываете постоянное напряжение, ведь эти конфликты разгораются вокруг Вас. Вы обратились за помощью к медиатору, чтобы тот помог урегулировать возникшую ситуацию с матерью девочки.

Роль 2 для конфликтующей стороны

Наталья, 37 лет

Вы мать двоих детей, которых воспитываете в одиночку после развода с мужем уже как 2 года. Ваш муж ушел в другую семью и отказался помогать материально. Вашему сыну – 14 лет, дочери – 13. Вы не имеете возможности выплачивать ежегодный родительский взнос в размере 100 рублей за каждого ребенка. Работаете на двух работах. Учитель и представители родительского комитета не желают войти в положение и разрешить Вам выплачивать сумму взноса только за одного ребенка.

Кейс № 7 «Директор-родитель»

Информация для медиатора

Любовь Николаевна, приёмный родитель, не согласна с тем, что ребёнок, над которым она взяла опеку, после получения базового образования в ГУО «Добромыслинской средней школе» (сельская школа) не сможет продолжить обучение в данном учреждении по причине того, что 10-11 классы не смогут быть открытыми. Руководство школы объясняет подобную невозможность тем, что на сегодняшний день в Республике Беларусь в 10-11 классах осуществляется профильное и профессиональное обучение. (Для открытия профильного класса у учащихся по профильным предметам отметки должны быть не ниже 7, а средний балл аттестата – не ниже 6.) Учащиеся данного класса, в том числе и усыновленный ребёнок, не соответствуют данному критерию отбора. Профессиональное обучение в школе не может быть произведено по причине отсутствия материально-технической базы. В данной ситуации за ребёнком сохраняются возможности поступления или в средне-специальное учреждение, или в другую школу (школу в городском посёлке), в которую необходимо будет добираться автобусом. Подобные перспективы не устраивают приёмного родителя, и она готова любыми путями добиваться своего, в том числе, обращаясь с жалобой в Министерство образования.

Роль 1 для конфликтующей стороны

Любовь Николаевна, 48 лет

Вы – приёмный родитель, на котором лежит ответственность за воспитание приёмного ребёнка. Вы понимаете, что последние 2 года обучения в школе ему необходимы, так как к самостоятельной жизни он ещё не готов, с интересами к профессии не определился, а действовать наобум вам также не хочется, ведь для ребёнка Вы желаете только лучшего. Переход в другую школу Вы также не рассматриваете, так как считаете, что ежедневные поездки на автобусе небезопасны, там есть вероятность попасть в дурную компанию и вы в принципе не сможете контролировать посещаемость занятий ребёнком. Вы абсолютно уверены, что ребёнок имеет право получить среднее образование по месту жительства и свой запрос готовы удовлетворить несмотря ни на что, однако Ваши действия не приносят результатов. Вы пришли к пониманию того, что очутились в замкнутом кругу, поэтому согласились на предложение директора обратиться к медиатору.

Роль 2 для конфликтующей стороны

Игорь Анатольевич, 31 год

Вы – директор школы. Несмотря на то, что родитель является заказчиком образовательных услуг, Вы на основании нормативно-правовой документацией, а также материально-технической базы учреждения образования, не можете удовлетворить запрос Любви Николаевны. Вы понимаете, что женщина настроена решительно и не готова принимать сложившиеся обстоятельства. Вы устали от поступающих запросов Министерства образования на проверку школы, педагогического коллектива. Отсутствие возможности найти понимания с родителем заключает данную ситуацию в замкнутый круг. Вы решили обратиться за помощью к медиатору.

Кейс № 8 «Конфликт в педагогическом коллективе»

Информация для медиатора

На работу в коллектив школы пришла молодая учительница русского языка. Одновременно она стала классным руководителем 10 класса. Со своим классом у учительницы сложились отличные отношения, дети полюбили молодого педагога за демократичность и понимание. Сложность же заключалась в том, что в школе работал пожилой преподаватель физики, который являлся отличным специалистом в своей области, но никак не мог установить контакт с классом. На почве отношения к 10-му классу между учителями возник серьезный конфликт. Учительница русского языка поддерживает класс, который бастует против «хамского» отношения учителя физики и отказывается посещать его уроки. Постепенно в конфликт педагогов были втянуты не только дети, но и другие учителя, которые разделились на два противоборствующих лагеря. К медиатору обратился директор школы, где бушевал конфликт.

Роль 1 для конфликтующей стороны

Учитель физики, 60 лет

Вы квалифицированный специалист, с огромным жизненным опытом и устоявшимися взглядами на преподавание. Проработали в школе почти 40 лет и точно знаете как нужно обучать учеников. После прихода молодой учительницы в школу у Вас резко ухудшились отношения с 10 классом, где учительница русского языка была классным руководителем. Считаете, что конфликт произошел по вине молодой учительницы, которая слишком приблизила к себе детей. Ведь главное в школе – это не радость общения, а знания, которые учитель должен «вкладывать» в головы учеников. Утверждаете, что главная цель преподавания – передача знаний, которая осуществляется при полном подчинении педагогу.

Роль 2 для конфликтующей стороны

Учительница русского языка, 25 лет

Молодая учительница с новыми идеями и взглядами на преподавание. Считаете себя грамотным и перспективным специалистом. Придя в школу как педагог и одновременно став классным руководителем 10 класса, быстро нашла общий язык с учениками. Однако, от класса стали поступать жалобы на учителя физики, который, по мнению детей, слишком строго и несправедливо оценивает учеников. В этом конфликте Вы заняли позицию учеников и яро ее отстаиваете перед администрацией школы. Главной причиной конфликта с учителем физики, на Ваш взгляд, является его устаревшие взгляды на преподавание и в связи с этим невозможность создания доверительного отношения с классом. Своей истинной целью считаете передачу знаний ученикам, что невозможно без установления контакта с учащимися и уважительного отношения к классу.

Кейс № 9 «На автомобильном заводе»

Информация для медиатора

На автомобильном заводе долго не поставляли детали в результате чего работа в цеху приостановилась. Рабочим нечем было заняться и молодой специалист предложил другим работникам употребить алкоголь на рабочем месте. В результате работники согласились на его предложение. В это время главного мастера цеха не было на работе. После того как он вернулся и увидел картину происходящего, то он разозлился и ударил молодого специалиста. Главного мастера уважает директор завода, выделяя его как главного работника, обладающего всеми необходимыми знаниями, умениями и навыками. Молодой специалист предложил «замять» данный инцидент и не рассказывать директору завода о случившемся.

Роль 1 для конфликтующей стороны

Олег, 42 года

Вы главный мастер цеха на автомобильном заводе. На работе отличаетесь своей компетентностью, работоспособностью, директор завода выделяет Вас как лучшего работника. Придя на работу Вы заметили картину того, что работники выпивают на рабочем месте из-за простоя в работе (запчасти не были поставлены вовремя). При выяснении обстоятельств Вы не сдержались и ударили молодого специалиста. Из-за предложения молодого специалиста оставить все в тайне от директора возникла дилемма, ведь Вы не хотите подставлять себя и директора, так как запчасти могли прийти в любой момент и все могло оказаться намного хуже, поэтому Вы решили обратиться к медиатору.

Роль 2 для конфликтующей стороны

Алексей, 21 год

Вы молодой специалист, работающий на автомобильном заводе третий месяц. В один рабочий день Вам и коллегам по работе в течении дня не поставили необходимые запчасти и по Вашей инициативе было принято выпить на рабочем месте, чтобы познакомиться чуть ближе и скоротать время. Коллеги приняли Ваше предложение. После некоторого времени пришёл главный мастер цеха, которому Вы подчиняетесь, и он курирует Вами на первоначальном этапе, и в ходе беседы он ударил Вас. Вы понимаете, что он может доложить директору и предложили ему скрыть факт распития алкоголя на рабочем месте. Однако главный мастер в замешательстве, что ему предпринять, и предложил Вам обратиться к медиатору, Вы согласились.

Кейс № 10 «На грани развода»

Информация для медиатора

Молодая супружеская пара на грани развода по инициативе жены (Ксении). Причиной развода послужила новая работа мужа (Андрея), из-за которой он регулярно уезжает в командировки и мало времени уделяет семье. Семейная жизнь в таком режиме продолжалась 1,5 года, после чего Ксения выразила непоколебимое желание развестись. Андрея такое решение, мягко говоря, удивило, так как работу он сменил ради любимой жены, ради семейного достатка. В течение этих полутора лет претензии насчёт работы Андрея высказаны не были. В браке молодые люди находятся 5 лет.

Роль 1 для конфликтующей стороны

Ксения, 26 лет

Вы домохозяйка и флорист-любитель. Обладаете вздорным характером и не терпите возражений. Считаете, что вашим желаниям должны потакать все, особенно муж. Если вы и не сильно хотите заводить детей сейчас, то вот муж должен быть всегда рядом и по первому зову бежать к вам со всех ног. Однако нынешняя ситуация в семье не отвечает вашим стандартам. Вы очень серьёзно настроены отсудить у мужа некоторое имущество, так как вы сильно обижены его невнимательностью к вам. Вы считаете, что муж в упор не замечает вашей скуки, вашего недовольства своим одиночеством. Поэтому вы принимаете решение подать на развод. На самом деле у вас нет желания затягивать этот процесс медиацией, но на переговоры всё же согласились по большой просьбе мужа.

Роль 2 для конфликтующей стороны

Андрей, 27 лет

Вы менеджер молодой развивающейся фирмы. Работа вам нравится, вы заинтересованы в ускоренном продвижении по карьерной лестнице и зарабатыванием денег, поэтому соглашаетесь почти на все рабочие поездки, которые есть. Заявление Ксении о желании развестись повергло вас в шок. За всё это время Ксения ни разу не высказала недовольства по поводу нового графика работы. Вам даже показалось, что в семье

наконец-то наступила идиллия. Вы не понимаете, что на этот раз не устраивает жену: 1,5 года назад она настаивала уволиться с прежней работы ради более высокооплачиваемой, теперь деньги есть, но ей по-прежнему что-то не нравится. Вы не хотите выбирать между карьерой и женой, ведь в работе вы делаете большие успехи, но и жену вы сильно любите. Поэтому вы приняли решение обратиться к медиатору

Кейс № 11 «Директор – подчиненный»

Информация для медиатора

Людмила, работает 5 лет в компании занимающейся продажей недвижимости. У нее не было отпуска последние 2 года. Людмила пришла к работодателю Евгению с просьбой оформить ей отпуск, но он непреклонен и не готов отпустить ее сейчас, объясняя это тем, что им тогда будет не хватать сотрудников на рабочем месте. Евгений предлагает Людмиле подождать, пока из отпуска выйдет другой сотрудник. Но Людмила утверждает что Евгений, в прошлом году, уже обещал ей отпуск, но так и не предоставил ей такой возможности.

Роль 1 для конфликтующей стороны

Людмила, 29 лет

Вы работаете в компании занимающейся продажей недвижимости уже 5 лет. Вам нравится работа, но вы устали и хотите отдохнуть, так как у вас не было отпуска уже 2 года. Придя к директору, вы получили отказ в оформлении отпуска, что вас сильно огорчило, ведь год назад была похожая ситуация. Директор объясняет свой отказ тем, что сейчас нет сотрудников, которые могли бы вас заменить. При этом вы замечаете, что остальные сотрудники ходят в отпуск чаще, чем вы. Поэтому вы обратились за помощью к медиатору.

Роль 2 для конфликтующей стороны

Евгений, 54 года

Вы директор компании занимающейся продажей недвижимости. К вам пришла сотрудница просить об отпуске, которого у нее не было уже два года. Вы не хотите ее отпускать в отпуск, потому что она очень хороший сотрудник и приносит хорошую прибыль, а свой отказ аргументируете тем, что нет сотрудников, которые могут ее заменить.

Кейс № 12 «Дворовой конфликт»

Информация для медиатора

К вам обратилась женщина (Ульяна), дочь которой подралась с соседским мальчиком во дворе. В итоге мать пострадавшего мальчика (Карина) пришла к матери девочки с угрозами довести дело до суда и отсудить деньги за ущерб, причинённый сыну. Желая разобраться с конфликтом, Ульяна инициировала процесс медиации и выплатила полную сумму. Мать мальчика также согласилась на участие и пришла в назначенный день.

Роль 1 для конфликтующей стороны

Карина, 39 лет

Ваш ребёнок (Никита) вернулся домой со ссадиной на лбу и разбитой губой. Вы были крайне обеспокоены ситуацией, так как до этого ваш сын не раз оказывался жертвой драк. Вы убеждены в том, что ваш ребёнок неконфликтен, а значит инициатором драк также был не он. Вы не готовы терпеть то, что вашего сына избивают. Оказав первую медицинскую помощь сыну, вы отправились в больницу с намерением задокументировать следы побоев. Как выяснилось по пути, драка произошла с соседской девочкой, с матерью которой у вас натянутые отношения. Последнее становится лишним поводом для конфликта, в результате которого вы хотите получить через суд компен-

сацию за физический и моральный ущерб в отношении своего ребёнка, а также ограничить его общение с «невоспитанной девочкой». Женщина, чья дочь, как вы считаете, была виновата в драке, предложила вам сначала переговорить в медиативном процессе. Вы дали своё согласие, но лишь намереваясь убедить её в том, что она должна лучше следить за своим ребёнком.

Роль 2 для конфликтующей стороны

Ульяна, 35 лет

Ваша дочь (Оля) подралась с сыном вашей знакомой, о чём сама рассказала, когда вы обратили внимание на грязную одежду, в которой дочь вернулась после прогулки во дворе. Причиной драки девочка назвала вызывающее поведение мальчика, который обзывал её и её подруг, а затем и вовсе принялся толкать. Вам хотелось, похвалить свою дочь за достойный отпор обидчику, но на деле вы просто не стали её наказывать. То, что Оля несколько раз ударила соседского мальчика по лицу, вы узнали лишь с приходом его матери, с которой вы виделись лишь несколько раз.

Претензии женщины относительно поведения вашей дочери быстро переросли в конфликт и угрозы судами и деньгами, которые мать мальчика намеревалась получить в качестве компенсации. Вас подобное не устраивало и даже слегка смешило, но женщина была твёрдо настроена «довести дело до судебных разбирательств». На фоне подобного единственной альтернативой вам виделось обращение к медиатору, что вы и сделали, хоть и не были уверены в том, что вторая сторона согласится.

Кейс № 13 «Разные родители одного ребёнка»

Информация для медиатора

Обращение поступило пары, которая недавно развелась. Конфликт состоит в несогласии женщины на то, чтобы бывший муж общался с их дочерью. Она беспокоится, что мужчина не будет соблюдать предписанную для дочери диету (причина диеты – гастрит), т.е. будет кормить её вредными для здоровья продуктами. Отец девочки ещё в период до развода считал такую диету слишком строгой и периодически угощал ребёнка чипсами и сладостями. Мнение мужчины на данный момент не изменилось, однако он крайне заинтересован в том, чтобы сохранить контакт с дочерью.

Роль 1 для конфликтующей стороны

Василий, 29 лет

Вы уже разведены с женой, но имеете общую с ней дочь, которую искренне любите. Время от времени вы балуете ребёнка, считая, что мать слишком строга к ней. Девочке прописана диета на фоне гастрита, но вы категорически не согласны с тем, что ей совсем нельзя употреблять чипсы и прочие вкусности. Кроме того, вы часто сбегаете с ребёнком из-под присмотра матери: водите в кино, на аттракционы и т.д. Когда факт развода был неотвратим, вы не были довольны, однако готовы настаивать на том, чтобы мать не мешала контакту дочери с вами.

Роль 2 для конфликтующей стороны

Екатерина, 27 лет

Вы уже разведены с мужем, однако, когда встал вопрос о возможности мужчины контактировать с вашей с ним дочерью, вы наотрез отказались позволять подобное. Причины для вас более чем очевидны: мужчина невнимателен к диете дочери (причина: гастрит). Так как вопрос касается здоровья ребёнка, вы не готовы подпускать к нему бывшего мужа, ибо убеждены, что подобного рода халатное отношение продолжится в любом случае.

Кейс № 14 «Раздел наследства»

Информация для медиатора

Брат Константин и сестра Ольга, кровные родственники, не могут договориться о разделе наследства. Недавно у них умерла мать, не успевшая оформить завещание. В наследство детям от матери остался частный дом и автомобиль. Константин считает, что имеет равные права на наследство, поскольку является сыном умершей, также помогал ей материально. При этом Ольга считает, что все имущество должно принадлежать ей, так как она проживала вместе с матерью и всячески ей помогала, ухаживала за ней во время болезни. В результате Ольга решила обратиться за помощью медиатора, чтобы разрешить данную ситуацию.

Роль 1 для конфликтующей стороны

Константин, 28 лет

Константин – сын умершей матери и родной брат Ольги. Он сотрудник крупной фирмы, занимающейся экспортом товаров за границу, не женат, детей не имеет. Последние 7 лет он не проживал вместе с матерью и сестрой, так как работал в другом городе и успел за это время приобрести собственную квартиру. Отношения с сестрой после отъезда ухудшились, хотя, когда появлялась возможность, он приезжал навестить мать и сестру, привозил подарки и помогал матери материально. Константин считает, что имеет равные права с сестрой на вступление в наследство.

Роль 2 для конфликтующей стороны

Ольга, 33 года

Ольга – дочь умершей матери и родная сестра Константина. Она работает воспитателем в детском саду, разведена, воспитывает дочь. Всю свою жизнь она проживает вместе с матерью, долгое время ухаживала за ней во время болезни. Считает, что у брата уже есть собственная квартира и к тому же он не имеет детей. Следовательно, все имущество должно перейти к ней.

Кейс № 15 «Парковочное место»

Информация для медиатора

Спор между соседями за парковочные места рядом с домом. На этой почве у Олега с Алексеем постоянные ссоры. Недавно они даже подрались. Но никто из них не стал подавать заявление в милицию. Однако отношения между ними накалены, и примириться они не желают. Наблюдавшие за всем этим жильцы дома и их родные решили помирить Олега и Алексея.

Роль 1 для конфликтующей стороны

Олег, 35 лет

Вы работаете в рекламном агентстве. Проживаете в многоквартирном доме с семьей. Вот, уже на протяжении 10 лет, Вы ставите свой автомобиль во дворе. Все жильцы дома уже привыкли к этому, и никто никогда не возмущался по этому поводу. Автомобильная стоянка находится очень далеко от дома, и Вам удобно оставлять машину во дворе. Недавно в дом, где Вы живете, переехала семья Ивановых. Глава семейства Ивановых – Алексей, сосед по лестничной площадке, стал ставить свою машину на Ваше место, когда Вы отсутствуете. Ивановы поселились в квартире на одной лестничной площадке с Вашей квартирой, что постоянно вынуждает на столкновения и ссоры.

Роль 2 для конфликтующей стороны

Алексей, 30 лет

Вы переехали в многоквартирный дом после рождения первенца. Работаете в архитектурном бюро. Узнав о том, что автостоянка находится далеко от дома, стали ставить свою автомашину на место машины Олега, ссылаясь на то, что он по каким-то

причинам имеет право ставить машину где угодно. Как такового парковочного места нет, значит Вы правы. Вы предупредили Олега, если его что-то не устраивает, пусть подает в суд.

Кейс № 16 «Порванная сумка»

Информация для медиатора

Во время урока ученик 8 класса Аркадий сделал замечание однокласснице Клаве по поводу ее косметики, сказав «Ты похожа на обезьяну». После урока Клава вместе с другими двумя одноклассницами побили обидчика. В ответ Аркадий порвал Клавину сумку. В результате Клава потребовала возмещение стоимости новой сумки в сумме 100 рублей. Вызвали в школу родителей, которые согласились на медиацию

Роль 1 для конфликтующей стороны

Вера, 32 года

Ваша дочь Клава учится в 8 классе. Во время одного из уроков одноклассник Аркадий сделал замечание Вашей дочери по поводу ее косметики, сказав «Ты похожа на обезьяну». После урока Клава вместе с подружками, которые держали «обидчика» Аркадия за руки, побили его. В ответ Аркадий порвал Клавину сумку. В результате Клава потребовала возмещение стоимости новой сумки в сумме 100 рублей. Ваша девочка страдала косоглазием. В результате недавней операции этот дефект был устранен, однако Клава отнесла оскорбление аркадия на счет своего недавнего недуга, что и вызвало у нее такую реакцию. Сумку вы ей подарили на день рождения.

Роль 2 для конфликтующей стороны

Людмила, 34 года

Ваш сын Аркадий учится в 8 классе. Во время одного из уроков он сделал замечание однокласснице по поводу ее косметики, сказав «Ты похожа на обезьяну». После урока она вместе с подружками, которые держали Вашего сына за руки, побили его. В ответ Аркадий порвал Клавину сумку. В результате Клава потребовала возмещение стоимости новой сумки в сумме 100 рублей. У Вашего сына недавно было сотрясение мозга. Вы возмущены случившимся и не собираетесь платить деньги за сумку.

Вопросы к зачету

1. Медиация как процедура и как технология.
2. Отличие медиации от психологического и конфликтологического консультирования.
3. Медиация и помогающие профессии.
4. Профессионализация функции посредника и технологизация процедуры переговоров в медиации.
5. Принципы медиации и функции медиатора
6. Понятие и общая характеристика функций медиатора.
7. Медиация как коммуникативный процесс.
8. Медиатор как помощник сторон в выработке окончательного соглашения
9. Основания классификации медиации на виды.
10. Технологические модели медиации.
11. Целевые установки медиатора в отношении глубины проработки конфликта.
12. Диагностическая медиация.
13. Терапевтические модели медиации.
14. Процедурная гибкость в медиации.
15. Понятие и принципы эффективной коммуникации. Критерии удовлетворенности общением.
16. Двусторонний характер коммуникации.
17. Диалогический подход в медиации.
18. Предметность и аргументированность диалога.
19. Принцип ориентации на партнера по коммуникации.
20. Алгоритм эффективной коммуникации.
21. Понятие и виды переговоров.
22. Переговорные стратегии и тактики ведения переговоров.
23. Концепция К. Томаса о социально-психологических стратегиях поведения в конфликтных ситуациях.
24. Традиционные модели поведения в переговорах.
25. Общие правила подготовки и проведения переговоров.
26. Основные понятия переговорного процесса: позиции, интересы, предложения, повестка дня, кокус, тупик.
27. Подготовка к переговорам: информационная, содержательная, имиджевая, групповая, организационная.
28. Переговорный этикет.
29. Стадии переговорного процесса.
30. Тенденции развития технологии медиации на современном этапе.

Методические рекомендации к зачету по дисциплине «Психологическая медиация»

Для контроля качества образования используются следующие средства диагностики:

- Оценка решения практический заданий-кейсов
- Письменные опросы.
- Устный опрос во время занятий.
- Выполнение тестовых заданий.
- Вопросы к зачету.

Оценка знаний и компетенций студентов осуществляется по 10-балльной шкале в соответствии с критериями оценки знаний и методическими рекомендациями, рассмотренные и утвержденные на заседании кафедры прикладной психологии пр. № 9, от 20.04.2020 г.

Методические рекомендации

ЗАЧЁТ как форма контроля и организации обучения служит приёмом проверки степени усвоения учебного материала, практических, семинарских и лекционных занятий, качества усвоения студентами отдельных разделов учебной программы, сформированных умений и навыков.

Согласно п.20 Постановлению Министерства образования Республики Беларусь «Правила проведения аттестации студентов, курсантов, слушателей при освоении содержания образовательных программ высшего образования», утв. 29.05.2012 № 53, обучающиеся допускаются к сдаче зачета по учебной дисциплине при условии выполнения и защиты ими всех расчетных, расчетно-графических, лабораторных и иных работ, курсовых проектов (курсовых работ), предусмотренных учебно-программной документацией соответствующей учебной дисциплины в текущем семестре.

К зачету допускаются студенты, выполнившие все лекционные, практические занятия, задание СУРС (в том числе и офлайн), контрольные тесты к разделам модуля.

Порядок проведения зачёта

Из перечисленных вопросов выберите вопрос с номером, соответствующим вашему номеру в предлагаемом списке. На этот вопрос Вы должны найти ответ и представить его в виде файла. Ответ можно загружать в произвольном виде. Например, документ Word, архив, презентацию в PowerPoint и т.д. **Ответ является обязательным.**

Если во время обучения у вас возникнут вопросы, вы можете сразу задать их преподавателю с помощью форума или чата «Преподаватель-студент» (Рассмотрено и утверждено на заседании кафедры прикладной психологии пр. №9, от 20.04.2020 г.)

При организации образовательного процесса используются практико-ориентированный и эвристический подходы, методы группового обучения и деловых игр.

Практико-ориентированный подход предполагает:

- освоение содержание образования через решения практических задач;
- приобретение навыков эффективного выполнения разных видов профессиональной деятельности;
- ориентацию на генерирование идей, реализацию групповых студенческих проектов, развитие предпринимательской культуры;
- использованию процедур, способов оценивания, фиксирующих сформированность профессиональных компетенций.

Эвристический подход предполагает:

- осуществление студентами личностно-значимых открытий окружающего мира;
- демонстрацию многообразия решений большинства профессиональных задач и жизненных проблем;
- творческую самореализацию обучающихся в процессе создания образовательных продуктов;
- индивидуализацию обучения через возможность самостоятельно ставить цели, осуществлять рефлексию собственной образовательной деятельности.

Метод группового обучения предполагает организацию учебно-познавательной деятельности обучающихся в рамках функционирования разных типов малых групп, работающих как над общими, так и специфическими учебными заданиями.

Метод деловой игры представляет собой вид имитационно-ролевого моделирования, в котором игровая ситуация максимально приближена к решению реальных проблем профессиональной деятельности. Данный метод предполагает моделирование определенной проблемы делового характера, в процессе разрешения которой студенты приобретают конкретный профессиональный опыт, развивают творческое мышление, получают опыт социальных отношений.

Критерии оценки знаний студентов при проведении зачёта

Зачёт проводится письменно в объёме учебной программы.

Согласно п.6 Постановлению Министерства образования Республики Беларусь «Правила проведения аттестации студентов, курсантов, слушателей при освоении содержания образовательных программ высшего образования», утв. 29.05.2012 № 53, результаты текущей аттестации в форме зачёта оцениваются отметками «зачтено», «не зачтено». Положительной является отметка «зачтено», отметка «не зачтено» является неудовлетворительной.

НЕЗАЧТЕНО:

- Отсутствие знаний и компетенций в рамках учебной программы дисциплины или отказ от ответа. Фрагментарные знания в рамках учебной программы дисциплины;
- Недостаточно полный объем знаний в рамках учебной программы дисциплины
- Неумение использовать научную терминологию дисциплины;
- Наличие в ответе грубых стилистических и логических ошибок;
- Изложение ответа на вопросы с существенными логическими ошибками;
- Слабое владение инструментарием учебной дисциплин, некомпетентность в решении стандартных задач;
- Неумение ориентироваться в основных концепциях и направлениях изучаемой дисциплины;

ЗАЧТЕНО:

- Достаточный объем знаний в рамках учебной программы дисциплины;
- Использование научной терминологии;
- Стилистическое и логическое изложение ответа на вопросы, умение его использовать в решении стандартных задач;
- Владение инструментарием учебной дисциплин, умение его использовать в решении стандартных задач; в решении учебных и профессиональных задач;
- Умение ориентироваться в концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им оценку;
- Способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы;
- Активная самостоятельная работа на практических занятиях;

- Способность самостоятельно решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебной программы;
- Полное усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой дисциплины;
- Умение ориентироваться в концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им критическую оценку;

Критерии оценки при тестовой форме контроля

Количество контрольных вопросов – 40, которые случайным путем выбираются компьютером из базы предложенных и утвержденных на заседании кафедры тестовых заданий (с 1 правильным ответом). Время выполнения теста – 40 минут.

Для подведения итогов выполнения теста предлагаются следующие критерии оценки:

Оценка	Мин. значение в %	Макс. значение в %
10	95	100
9	87,5	92,5
8	80	85
7	75	77,5
6	70	72,5
5	65	67,5
4	60	62,5
3	55	57,5
2	50	52,5
1	Менее 50	

ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ И СПРАВОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Содержание учебного материала

МОДУЛЬ 1. Психологическая медиация как инновационная технология посредничества

Тема 1.1 Психологическая медиация как инновационная технология посредничества.

Медиация как процедура и как технология. Отличие медиации от психологического и конфликтологического консультирования. Медиация и помогающие профессии. Функции посредника и технологизация процедуры переговоров в медиации.

Принципы медиации и функции медиатора

Понятие и общая характеристика функций медиатора.

Медиация как коммуникативный процесс. Медиатор как помощник сторон в выработке окончательного соглашения

Тема 1.2 Технологические модели медиации: общая характеристика

Основания классификации медиации на виды. Технологические модели медиации, Целевые установки медиатора в отношении глубины проработки конфликта. Медиация с широким и узким предметом. Диагностическая медиация. Терапевтические модели медиации.

Различие технологических моделей медиации по способу организации коммуникации, используемым техникам, степени формальности процедуры, степени директивности медиатора, пределам вмешательства медиатора в содержательную сторону конфликта. Процедурная гибкость в медиации.

Тема 1.3 Тенденции развития технологии медиации на современном этапе

Развитие института медиации в зарубежной и отечественной практике

Медиация как одна из современных конфликтологических компетенций

Конфликтологическая компетентность в практике подготовки психологов

МОДУЛЬ 2. Коммуникация как основа переговорного процесса в медиации

Тема 2.1 Принципы эффективной коммуникации

Понятие и принципы эффективной коммуникации. Критерии удовлетворенности общением.

Двусторонний характер коммуникации. Диалогический подход. Разделение ролей отправителя и получателя информации как принцип эффективной коммуникации. Роль паузы. Предметность и аргументированность диалога. Принцип ориентации на партнера по коммуникации. Включенность в общение. Безусловное принятие партнера по коммуникации. Безоценочная эмпатия. Демонстрация уважения к собеседнику.

Алгоритм эффективной коммуникации: установление контакта, задание общего информационного поля, получение согласия на коммуникацию, передача информации, обратная связь, контроль очевидности, подтверждение получения информации, закрытие коммуникации.

Тема 2.2 Общие правила подготовки и проведения переговоров в процессе медиации

Понятие и виды переговоров. Переговорные стратегии. Тактики ведения переговоров.

Концепция Томаса-Киллмена о социально-психологических стратегиях поведения в конфликтных ситуациях. Общая характеристика избегания, соперничества, приспособления, компромисса и сотрудничества как стратегий поведения в переговорах. Экспресс-оценка себя и партнера по переговорам с применением матрицы позитивности Э. Берна.

Традиционные модели поведения в переговорах. Ассертивность как свойство личности отстаивать свои права и интересы ненасильственными средствами.

Общие правила подготовки и проведения переговоров. Основные понятия переговорного процесса: позиции, интересы, предложения, повестка дня, кокус, тупик. Конкретный и абстрактный уровень в переговорах.

Подготовка к переговорам: информационная, содержательная, имиджевая, групповая, организационная.

Переговорный этикет.

Тема 2.3 Стадии переговорного процесса в психологической медиации

Стадии переговорного процесса. Подготовительная стадия (переговоры о переговорах), представление позиций (презентация), поиск вариантов (дискуссия), заключенные соглашения. Правила формирования повестки дня переговоров. Переговорный тупик и методы его преодоления. Перерывы в переговорах и завершение переговоров

Задания для самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов по дисциплине включает:

- анализ первоисточников;
- работа с психодиагностическим материалом;
- изучение материалов лекций с последующим самоконтролем;
- подготовку реферата, эссе по выбранной теме;
- подготовку к тестированию, коллоквиуму, зачету, экзамену;
- подготовку к практическим и лабораторным занятиям, выполнение учебно-исследовательских заданий с привлечением широкого круга источников.

Для студентов дневной формы обучения

При изучении каждой темы студентам рекомендуется ознакомиться с перечнем основных ее вопросов, прочесть конспект лекций, затем внимательно изучить соответствующие главы учебника и рекомендованную литературу. В ходе изучения материала следует попытаться установить связь психологических знаний со знаниями из других дисциплин, стремиться подбирать к теоретическим положениям примеры и дополнения из литературы и жизненного опыта. Так же студентам необходимо продемонстрировать свою работу с психодиагностическим материалом.

Каждый модуль предполагает вопросы для самопроверки и задания для самостоятельной работы, которые призваны закрепить полученные знания и продемонстрировать умения студента применять их на практике.

Для студентов заочной формы обучения при изучении тем вынесенных для самостоятельного изучения: при изучении каждой темы студентам рекомендуется ознакомиться с перечнем основных ее вопросов, прочесть конспект лекций, затем внима-

тельно изучить соответствующие главы учебника и рекомендованную литературу. В ходе изучения материала следует попытаться установить связь психодиагностических знаний со знаниями из других дисциплин, стремиться подбирать к теоретическим положениям примеры и дополнения из литературы и жизненного опыта. Так же студентам необходимо продемонстрировать свою работу с психодиагностическим материалом.

По итогам освоения курса студент представляет комплект выполненных заданий.

Контроль самостоятельной работы:

- тестирование по модулям,
- проверка комплекта выполненных заданий,
- проверка рефератов, выполненных индивидуальных заданий по дисциплине.

Критерии оценки самостоятельной работы студентов

10 баллов – студент в полном объеме представляет выполненные задания в оформленном по требованиям виде. Выполненная самостоятельная работа представлена в расширенном объеме (по инициативе студента). Во всех заданиях прослеживается креативный индивидуальный подход и профессиональная грамотность в изложении материала.

9 баллов – студент в полном объеме представляет выполненные задания в оформленном по требованиям виде. Сохранен индивидуальный профиль выполненной работы. По каждому заданию способен дать комментарий или ответить на уточняющие вопросы преподавателя.

8 баллов – студент представляет выполненные задания в оформленном виде. Затрудняется прокомментировать выполнение практических заданий и дать ответы на уточняющие вопросы преподавателя.

7 баллов – студент представляет выполненные задания в оформленном виде, но без четкого соответствия требованиям по оформлению задания этого этапа.

6 баллов – студент представляет выполненные задания в оформленном виде не в полном объеме. Затрудняется дать ответы на уточняющие вопросы преподавателя.

5 баллов – задания представлены не в полном объеме без четкого соответствия требованиям по оформлению практических заданий этого этапа. Затрудняется прокомментировать выполнение практических заданий и дать ответы на уточняющие вопросы преподавателя.

4 балла – задания представлены частично. Затрудняется прокомментировать выполненные практические задания и дать ответы на уточняющие вопросы преподавателя.

0 баллов – задания не представлены для проверки преподавателем в конце семестра.

Оценка знаний и компетенций студентов осуществляется по 10-балльной шкале в соответствии с критериями оценки знаний и методическими рекомендациями, рассмотренные и утвержденные на заседании кафедры прикладной психологии пр. № 9, от 20.04.2020 г.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «**Психологическая медиация**» включает:

- Анализ современных подходов в области практической психологии и конфликтологии.
- Составление заданий-кейсов по различным вариантам межличностных конфликтов.
- Психологический анализ видео материалов по психологической медиации.
- Подготовку к практическим занятиям, выполнение учебно-исследовательских заданий с привлечением широкого круга источников.
- Изучение материалов интерактивных лекций с последующим самоконтролем.

- Работа над конспектами лекций, их дополнение материалом из учебников (учебных пособий).
- Подготовку к тестированию, зачёту.

Темы для самостоятельного изучения:

1. Нормативно-правовая основа технологии психологической медиации
2. Законодательство Республики Беларусь о переговорах и медиации
3. Современная теория коммуникации как основа переговорного процесса

При изучении каждой темы студентам рекомендуется ознакомиться с перечнем основных ее вопросов, прочесть конспект лекций, затем внимательно изучить соответствующую рекомендованную литературу. В ходе изучения материала следует попытаться установить связь психодиагностических знаний со знаниями из других дисциплин, стремиться подбирать к теоретическим положениям примеры и дополнения из литературы и жизненного опыта.

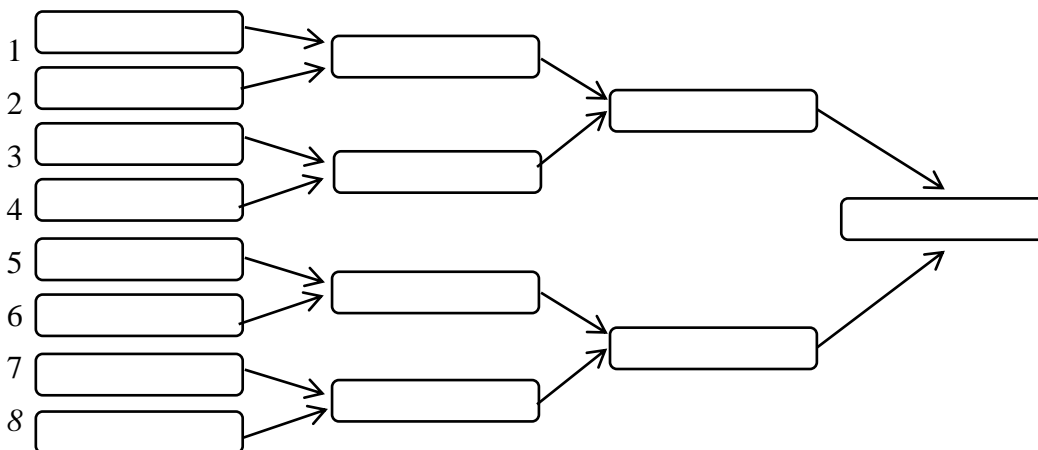
Перечень используемых средств диагностики результатов учебной деятельности

Для контроля качества образования используются следующие средства диагностики:

- Оценка решения практической заданий-кейсов
- Письменные опросы.
- Устный опрос во время занятий.
- Выполнение тестовых заданий.
- Вопросы к зачету.

Задание № 1

Напишите 8 слов, которые ассоциируются у Вас со словом «Медиация». Объединив получившиеся слова в пары (1-2, 3-4, 5-6, 7-8), напишите к ним новые ассоциации (по одному слову). Из этих слов таким же образом составьте пары и уже к ним укажите ассоциации. Продолжайте так до тех пор, пока у Вас не останется одно слово.



Задание № 2

Проанализируйте варианты решения ситуаций:

1. В 8Б классе на перемене произошла ссора между Соней и Катей, в результате чего Катя уронила телефон Сони на пол и тот разбился. В ответ Соня ударила Катю по лицу.

2. На уроке английского языка, учитель дал самостоятельную работу соседи по парте Коля и Маша стали ее выполнять, но Коля ничего не знал, а Маша отказалась давать списать. После чего учитель вышел из класса. А между ребятами завязалась ссора, в результате чего Коля надел мусорку Маше на голову.

3. На уроке биологии ученик по имени Женя срывал урок, ходил на уроке, разговаривал, смеялся, слушал музыку и т.д. На замечания учителя не реагировал агрессивно, использовал нецензурную брань. В результате чего учитель засунул тряпку от доски мальчику в рот, с целью чтоб он замолчал.

4. В фитнес-клубе девушка Оля купила абонемент на месяц, после чего пропала. Вернувшись спустя 3 месяца, стала требовать деньги за абонемент обратно, потому что она ни разу не сходила туда. Администратор фитнес клуба отказал девушке, потому что обмену и возврату они не подлежат. Девушка написала гневный отзыв с оскорблениями личности администратора.

5. Салон красоты «Гвоздика» разместили свой рекламный постер в метро. Спустя время рядом с ним появился рекламный постер салона красоты «Роза» с надписью «Роза благородный цветок, а гвоздики похоронные цветы». Салон красоты «Гвоздика» обратились к салону «Роза» с требованием убрать этот постер, но получили отказ.

Задание № 3

«Позиции и интересы в переговорах»

Инструкция: необходимо проанализировать два диалога и найти в них различия. Обсуждение можно проводить в группах или парах.

Диалог 1: Позиционный торг

Учитель беседует с учеником о том, какую отметку поставить ему за контрольную работу.

Анна Константиновна (в ответ на притязания ученика): Я думаю, что больше пятерки за твою работу поставить нельзя.

Глеб: Можно поставить и семерку.

А.К.: Нет, здесь даже нет объяснений некоторых ответов, – только пятерка.

Г: Но зато моя работа оформлена хорошо, не то, что у Кудряшова, а у него семерка.

А.К.: Нет, по-моему, когда объяснения не все, это не тянет на пятерку.

Г: А вы спросите, и я объясню, где надо.

А.К.: Сейчас! Было время, тогда и нужно было писать.

Диалог 2. Переговоры по интересам (принципиальные переговоры)

Учитель беседует с учеником о том, какую отметку поставить ему за контрольную работу.

Анна Константиновна (в ответ на притязания ученика): Я думаю, что больше пятерки за твою работу поставить нельзя.

Глеб: Можно поставить и семерку.

А.К.: Тебя что, то действительно волнует? Почему ты так обеспокоен пятеркой?

Г: Да, я вчера сказал отцу, что постараюсь получить хорошую оценку по истории, чтобы он отпустил меня к Андрею на день рождения.

А.К.: Я понимаю, что для тебя это важно, но я думаю, что это не причина для повышения оценки за конкретную работу. Я думаю, что если твой отец получит от меня записку о том, что ты сегодня работал очень хорошо, то он поймет, что по истории у тебя дела обстоят хорошо, а эта пятерка – увы, результат твоей досадной оплошности. В конце концов, ведь ему важно, как хорошо ты будешь знать историю, а не то какую отметку ты получил именно сегодня.

Г: Да, пожалуй, это будет хорошо, напишите записку.

Задание № 4

«Роли медиатора».

Цель: осознание участниками роли, которые выполняет медиатор.

Инструкция: участникам предлагается в парах или группах определить иерархию целей медиатора (проранжировать их от 1 до 9 по степени важности).

Роли медиатора:

Создание атмосферы уважения, равенства, справедливости.

Стимулирование высказывания не только фактов, но ощущений и чувств.

Организовать процесс активного слушания.

Задавать открытые вопросы.

Управление эмоциями.

Помогать сторонам услышать друг друга.

Определение проблемных сфер, которые стороны хотят разрешить.

Способствовать налаживанию коммуникаций.

Создавать условия для продуцирования альтернатив

Задание № 5

Игра-переговоры «Такси» (20-30 минут).

Цель: тренировка навыков переговоров.

Необходимые материалы: флипчарт, маркер.

Ход работы. Ведущий поясняет группе, что каждому участнику в данный момент срочно нужно вызвать такси, но так случилось, что в окрестностях нет ни одного свободного. Попытка заказать такси по телефону к успеху не привела. Ждать его нужно будет как минимум час. Вместе с группой ведущий обсуждает, какие причины могут заставить человека срочно искать такси? Причины фиксируются на флип-чарт. Ведущий делит группу на пары и объясняет, что каждый из них сейчас соревнуется за одно такси. Оба человека должны ехать в разных направлениях, поэтому разделить машину они не могут. На поиск решения в парах дается 10 минут.

Анализ: по окончании переговоров ведущий выясняет, сколько человек удовлетворены принятым решением? Сколько вынуждено было уступить такси, но, тем не менее, остались довольны решением? Анализируются примеры решений и обсуждаются в контексте основной темы занятия. Важным является отметить, что невозможность достичь первоначальной цели не всегда означает неудачу.

Задание № 6

Деловая игра «Светофор правил».

Цель: развитие навыков ведения переговоров и умений договариваться; получение опыта творческой конфликтологической (институционализация как метод разрешения конфликта) деятельности. Наличие *корпоративной культуры в группе* обеспечивает безопасную, бесконфликтную образовательную среду.

Инструкция: Вся группа делится на три команды, которые разрабатывают требования, нормы, запреты, правила относительно группы, норм взаимоотношений с педагогами и между студентами, бесконфликтного общения, в зависимости от выбранного цвета. Зеленый цвет – «Разрешается делать», желтый цвет – «Обычно делать не разрешается, но при следующих условиях разрешается», красный цвет – «Не разрешается ни при каких условиях». После этапа мозговой атаки заполненные цветные листы помещаются на доску таким образом, что получается своеобразный светофор из запретительных, условных и разрешающих норм.

На заключительном этапе происходит обсуждение: участники своих групп заявляют о своих требованиях, участники противоположных групп имеют право добавить перечень. Все действия выполняются после вполне демократической процедуры – голосования. В результате должен быть сформирован «Кодекс студенческой жизни».

Задание №7

«Символический рисунок»

Цель – усвоение принципов и критериев медиации.

Ход задания: Участникам предлагается в группах символически изобразить принципы и критерии медиации.

1. Медиация осуществляется на добровольной основе.
2. Медиация способствует развитию коммуникативных способностей и навыков.
3. Медиация ориентирована на будущее.
4. Медиация четко структурирована.
5. Медиация основана на нейтралитете и беспристрастности медиатора.
6. Медиация способствует развитию личной ответственности.
7. Медиация обеспечивает результат по принципу «выигрыш-выигрыш».
8. Медиация помогает быстро разрешить конфликт.
9. Медиация способствует развитию навыков сотрудничества.

Задание № 8

«Роли медиатора» (15-20 минут).

Цель: осознание участниками роли, которые выполняет медиатор.

Инструкция: участникам предлагается в парах или группах определить иерархию целей медиатора (проранжировать их от 1 до 9 по степени важности).

Роли медиатора:

1. Создание атмосферы уважения, равенства, справедливости.
2. Стимулирование высказывания не только фактов, но ощущений и чувств.
3. Организовать процесс активного слушания.
4. Задавать открытые вопросы.
5. Управление эмоциями.
6. Помогать сторонам услышать друг друга.
7. Определение проблемных сфер, которые стороны хотят разрешить.
8. Способствовать налаживанию коммуникаций.
9. Создавать условия для продуцирования альтернатив.

Задание № 9

«Дискуссия»

Цель: развитие навыков перефразирования.

Ход задания: Ведущий предлагает участникам разделиться на две группы (за и против (например, смертной казни)). Каждая группа продумывает свои аргументы (5-6). Далее участники команды садятся напротив друг друга. Первый участник высказывает аргумент своей команде человеку, сидящему напротив, который должен повторить аргумент или перефразировать «Правильно ли я вас понял, что ...». Если в ответ он получает кивок согласия, то может высказать свой аргумент, только следующему человеку.

Обсуждение: Какой позиции вы придерживались до дискуссии? Изменилась ли теперь ваша позиция? Испытывали ли вы трудности во время дискуссии? Что чувствовали, когда оппонент перефразировал ваши слова?

Задание № 10

«Графический диктант»

Главное достоинство языка – в ясности (Стендаль)

Цели: тренировка умения слышать и слушать; тренировка умения концентрироваться на партнере; развитие визуализации – умения переводить слова партнера в образы.

Оборудование: листки бумаги с рисунками у одной группы, чистые листы бумаги у другой.

Инструкция: группа разбивается на пары. В каждой паре один из участников играет роль «передатчик», второй – «приемник». «Передатчик» должен передать «приемнику» словесное описание фигуры, нарисованной у него на бумаге. Второй «под диктовку» рисует фигуру. Затем участники сравнивают «диктовку» с оригиналом. Затем меняются ролями.

Обсуждение: анализ причин возникновения ошибок при рисовании? Условия достижения успеха?

Задание № 11

«Качества медиатора»

Цель: активизация группы, осознание личностных ресурсов.

Оборудование: бумага, ручки.

Ход задания: Каждый из участников составляет список из 12 качеств – за что мы ценим медиатора? Затем список обсуждается в парах, затем в группах. Затем сравнивается с оригиналом.

Обсуждение: Что вас больше всего удивило и порадовало в ваших ответах?

Перечень качеств медиатора:

1. Надежность
2. Беспристрастность
3. Искренность
4. Тактичность
5. Терпеливость
6. Честность
7. Миротворность
8. Чуткость
9. Оптимизм
10. Открытость
11. Позитивность
12. Уважение противоположных точек зрения

Задание № 12

«Пять колонок»

Цель – отреагировать гнев, вызванный оппонентом; позитивно переконструировать конфликтную ситуацию.

Техника позволяет проговорить проблему в ходе общения с самим собой. Осуществляется после завершения конфликта при невозможности по какой-либо причине конструктивного разрешения проблемы с целью изменения отношения к ней. Подходит для переработки прошлых неразрешенных межличностных конфликтов. Направлена на эмоциональное отреагирование незавершенной ситуации, которая вызвала гнев, запрещенный для открытого проявления. В процессе выполнения упражнения осуществляется анализ потребностей человека и оценка его поведения в критической ситуации как полезного или вредного.

Инструкция. Возьмите лист бумаги, разделите его на пять колонок и заполните следующим образом:

Таблица «Пять колонок»

1. Эмоции	2. Мысли	3. Потребности	4. Негативная сторона проблемы	5. Позитивная сторона проблемы
Записать эмоции, возникшие в ходе стрессогенной ситуации. Осознанию эмоций помогают вопросы: «Что я испытывал?», «Что я чувствовал?», «Что со мной происходило?», «Как я реагировал?». Для осознания своих эмоций полезно вспомнить свои моторные и экспрессивные изменения – мышечные реакции, изменения в голосе, лицевой мускулатуре и другие невербальные проявления	Записать мысли, приходящие в голову в процессе стрессогенного общения. Рекомендуются вспомнить и разделить их на 3 категории: 1) мысли по отношению к себе, 2) к партнёру, вызвавшему агрессию, 3) к ситуации или третьим лицам. Осознанию мыслей помогают вопросы: «Что я себе представлял?», «Каковы были мои ощущения?», «Какие мысли пришли мне в голову?»	Записать свои желания и интeресы, которые оказались не-удовлетворёнными в результате возникновения стрессогенной ситуации. Осознанию потребностей помогают вопросы: «Каким моим стремлениям помешала данная ситуация и данное лицо?», «Какова моя цель?», «Какие мои интересы и права нарушены в данной ситуации?», «Что я хочу получить в итоге?»	Записать отрицательные результаты: ошибки в поведении, иррациональные мысли и чувства	Записать положительные результаты: удачное поведение, достижения в мыслях и чувствах, конструктивные способы реагирования

Глоссарий

Внутриличностный конфликт – тип конфликта внутри психического мира личности; представляет собой столкновение ее противоположно направленных мотивов, ценностей, самооценки.

Враждебность – психологическая установка на конфликтное взаимодействие, готовность к конфликтному поведению

Границы конфликта – внешние структурно-динамические пределы конфликта по числу участников (субъектные границы); по территории, на которой происходит конфликт (пространственные границы); по продолжительности конфликта (временные границы).

Групповая атрибуция – объяснение позитивного поведения своей группы внутренними причинами, а чужой группы – внешними обстоятельствами, и, соответственно, наоборот

Групповые конфликты – конфликты, возникающие в системах социального взаимодействия: «личность–группа» или «группа–группа».

Групповые нормы – правила регуляции поведения членов группы, выработанные в результате совместной групповой деятельности и общения.

Групповые санкции – принятые в группе ограничения, запреты и другие меры воздействия по отношению к членам группы, нарушающим групповые нормы.

Диагностика конфликта – исследование конфликта с целью определения его основных характеристик.

Динамика конфликта – ход развития конфликта по этапам и фазам.

Инцидент – 1) внешнее открытое противоборство сторон, возникшее впервые; 2) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Институционализация конфликта – установление четких норм и правил конфликтного взаимодействия, определение рабочих групп и комиссий по управлению конфликтом.

Интерес – то, что побудило участника конфликта занять свою позицию.

Катарсис – это освобождение от отрицательных чувств и мыслей под воздействием произведений искусства, музыки, соблюдения ритуалов.

Компромисс – стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки; сохраняет основу конфликта.

Конгруэнтность – адекватная реакция личности на конфликтную ситуацию.

Консенсус – общее согласие по спорному вопросу; соглашение, которое устраивает обе конфликтующие стороны на основе взаимных уступок.

Конфликт – отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов или суждений.

Конфликтная ситуация – накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и объективно создающие почву для реального противоборства между этими субъектами.

Конфликтогены – слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту, вызывают возмущение, ярость, злость и другие отрицательные эмоциональные состояния.

Конформизм – приспособленчество, пассивное принятие чужой точки зрения, неоправданная уступка в конфликте.

Медиатор – профессиональный посредник в переговорах по разрешению конфликта.

Медиация – переговорный процесс по разрешению конфликта с участием посредника – медиатора.

Медиативное соглашение – юридический документ, подтверждающий согласие сторон на примирение; подписывается медиатором и конфликтующими сторонами.

Межличностные конфликты – противоборство личностей в процессе социального взаимодействия, возникающее на основе противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий.

Мотивы – истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту.

Образ конфликтной ситуации – субъективное отражение предмета конфликта в сознании субъектов конфликта.

Поведение конфликтное – агрессивные действия, направленные на причинение ущерба другой стороне.

Позиция – то, о чем заявляют субъекты конфликта.

Посредник – третья сторона в переговорном процессе по поводу конфликта, обеспечивающая конструктивное обсуждение проблемы.

Предмет конфликта – содержательная составляющая того, из-за чего возник конфликт.

Предупреждение конфликта – деятельность, которую субъект конфликта осуществляет с целью не допустить возникновения конфликта. Предупреждение конфликта может осуществляться в вынужденной и превентивной форме.

Прогнозирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, направленной на выявление причин конфликта в его скрытом развитии.

Проекция – осознанный или бессознательный перенос субъектом собственных мыслей, побуждений и качеств на других.

Противоборство – взаимодействие субъектов социального взаимодействия, характеризующееся нанесением взаимного ущерба.

Психологическая защита – специальная система стабилизации личности, снижающая чувство тревоги в конфликте.

Разрешение конфликта – вид деятельности субъекта управления, связанной с завершением конфликта.

Регрессия – реакция на ответственные ситуации «возвращением» к детским типам поведения, которые на той стадии были успешными.

Регулирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, направленной на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения.

Ригидность – отсутствие гибкости в поведении, трудности в перестройке восприятия и представлений в изменившейся обстановке.

Семейная медиация – особый тип медиации, в котором посредник (медиатор) помогает сторонам в разрешении супружеских или семейных конфликтов, достижении примирения членов семейного социума.

Соперничество – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением одержать победу над соперником.

Сотрудничество – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

Социальная напряженность – психологическое состояние людей (индивидов или групп), причинами которого является неудовлетворенность существующим положением дел или ходом развития событий.

Статус – реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений, степень его авторитетности. Статус может быть высоким, средним или низким.

Статус социальный – общее положение личности или социальной группы в обществе, определяемое совокупностью прав и обязанностей.

Структура конфликта – совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих целостную систему.

Толерантность – терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям и другому.

Транзакция – единица взаимодействия партнеров по общению, предполагающая выбор определенной позиции (Родитель, Взрослый, Ребенок).

Управление конфликтом – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

Установка – готовность, предрасположенность субъекта к определенной ситуации, определенному поведению, действию.

Установка конфликтная – предрасположенность и готовность действовать в предполагаемом конфликте определенным образом.

Уступка (приспособление) – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя и значимого для соперника.

Уход (избегание) – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта в качестве несущественного как для себя, так и для соперника.

Школьная медиация – один из типов медиации, в котором медиатором выступает подготовленный учащийся, а конфликтующие стороны – учащиеся школы.

Рекомендуемая литература

1. Здрок, О.Н. Медиация: пособие / О.Н. Здрок. – Минск: Четыре четверти, 2018. – 539 с.
2. Конфликтология: учеб. для студентов вузов, обучающихся по спец. философия, социальная работа, психология, юриспруденция / отв. ред. А.С. Кармин. – Санкт-Петербург: Лань, 1999. – 448 с.
3. Куровская, С.Н. Конфликтология в социально-педагогической деятельности: учеб. пособие для студентов учреждений высш. образования по пед. спец. / С.Н. Куровская. – Минск: Изд-во Гревцова, 2012. – 336 с.
4. Бойко, М.С. Базовый курс медиации: рефлексивные заметки / М.С. Бойко, С.В. Лабода. – Минск: Медисонт, 2011. – 316 с.
5. Аллахвердова, О.В. Медиация – конструктивное разрешение конфликтов / О.В. Аллахвердова, А.Д. Карпенко. – Санкт-Петербург, 2008. – 127 с.
6. Аллахвердова, О.В. Переговоры в социальной работе: учебное пособие / О.В. Аллахвердова. – СПб.: Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2017. – 134 с.
7. Конфликтология : учебно-метод. комплекс по учебной дисциплине для спец.: 1-23 01 04 Психология / сост. Ж. Л. Данилова. – Витебск: ВГУ имени П.М. Машерова, 2017. – 118 с.

Рекомендуемая литература для самостоятельного изучения

1. О медиации: Закон Респ. Беларусь, 12 июля 2013 г., № 58-3 // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь: – Минск, 2019.
2. Романова, Н.М. Медиация: социально-психологические аспекты: учеб. пособие для студ. фак. психологии, обучающихся по спец. «Психология» / Н.М. Романова. – Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 2014. – 97 с.
3. Бесемер, Х. Медиация: посредничество в конфликтах / Х. Бесемер; [пер. с нем. Н.В. Маловой]. – Калуга: Духовное познание, 2004. – 172 с.
4. Данилова, Ж.Л. Медиация как технология разрешения конфликтов в малой группе / Ж.Л. Данилова. // Психологический Vademecum: Психологические предикторы индивидуального развития личности в условиях образовательной среды: сборник научных статей. – Витебск: ВГУ имени П.М. Машерова, 2017. – С. 38–44.
5. Маврин, О.В. Технологии урегулирования конфликтов (медиация как эффективный метод разрешения конфликтов) : учеб. пособие / О.В. Маврин. – Казань: Изд-во Казан. ун-та, 2014. – 96 с.
6. Семейная финансовая медиация: мануал для медиатора / сост.: А.З. Джанашиа, М.С. Бойко; пер. с англ. А.З. Джанашиа, А.Г. Баранова, О.К. Шульга. – Минск: Колорград, 2016. – 137 с.
7. Азарнова, А.Н. Медиация: искусство примирять. Технология посредничества в урегулировании конфликтов / А.Н. Азарнова. – М.: Инфотропик Медиа, 2015. – 288 с.
8. Азбука медиации / Науч.-метод. Центр медиации и права; С. Ташевский. – М.: Межрегион. Центр управлен. и полит. консультирования, 2011. – 64 с.
9. Актуальные вопросы развития практики медиации: опыт Республики Беларусь и России: материалы междунар. круглого стола, Минск, 19 апр. 2018 г. / под ред. О.Н. Здрок. – Минск: БГУ, 2018. – С. 11–19.
10. Андреева, О.И. Интегративные переговоры в курсе обучения специалистов в области переговорного процесса / О.И. Андреева, А.Д. Карпенко, С.В. Сатикова. – СПб.: Роза мира. -2007. – 107 с.

11. Волох, Н.В. Технология делового общения: курс лекций / Н.В. Волох. – Минск: Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь, 2006. – 95 с.
12. Здрок, О.Н. Медиация как инструмент обеспечения стабильности брачно– семейных отношений / О.Н. Здрок // Юстиция Беларуси. Спецвып. Медиация. – 2016. – С. 37–41.
13. Здрок, О.Н. Развитие примирительных процедур в цивилистическом процессе Республики Беларусь на основе принципа вариативности / О.Н. Здрок // Право, ву. – 2019. – № 2. – С. 17–23.
14. Здрок, О.Н. Технологические виды медиации / О.Н. Здрок // Право в современном белорусском обществе: сб. науч. тр. / Нац. центр законодательства и правовых исследований Респ. Беларусь; редкол.: Н.А. Карпович (гл. ред.) [и др.]. – Минск: СтройМедиаПроект, 2016. – Вып. 11. – С. 264–270.
15. Иванова, Е.Н. Современная медиация: тенденции и проблемы / Е.Н. Иванова // Конфликтология. – 2011. – № 1. – С. 146–167.
16. Иванова, Е.Н. Современные направления в медиации / Е.Н. Иванова // Третейс. суд. – 2010. – № 3. – С. 147–158.
17. Иванова, Е.Н. Иду на конфликт. «Разнимательная» конфликтология / Е.Н. Иванова. – СПб.: ДНК, 2003. – 240 с.
18. Иванова, Е.Н. Коммуникативные инструменты конфликтолога / Е.Н. Иванова. – СПб.: Санкт-Петербургское философское общество, 2008. – 177 с.
19. Карпенко, А.Д. Основы переговорного процесса в курсе обучения медиаторов / А.Д. Карпенко. – СПб., 2010. – 15 с.
20. Стрэссер, Ф. Медиация: психологический взгляд на разрешение конфликтов / Ф. Стрэссер, П. Рэндольф. – М.: МЦУПК, 2015. – 380 с.
21. Томас, Дж. Переговоры на 100%: 21 правило успешных переговоров / Дж. Томас. – М.: ЭКСМО, 2007. – 352 с.
22. Фишер Р. Как добиться ДА, или Переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри, Б. Паттон. – М.: Эксмо, 2008. – 288 с.
23. Хасан, Б.И. Конструктивная психология конфликта. – СПб.: Питер, 2003. – 250 с.
24. Хасан, Б.И. Психология конфликта и переговоры: учеб. пособие / Б.И. Хасан, П.А. Сергоманов. – М.: Академия, 2000. – 192 с.

Приложения

Приложение А

Зарегистрировано в Национальном реестре правовых актов
Республики Беларусь 19 июля 2013 г. N 2/2056

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ 12 июля 2013 г. N 58-З

О МЕДИАЦИИ

Принят Палатой представителей 26 июня 2013 года
Одобен Советом Республики 28 июня 2013 года

Настоящий Закон направлен на определение правовых и организационных основ применения медиации, создание благоприятных условий для ее развития.

Статья 1. Основные термины, применяемые в настоящем Законе, и их определения

Для целей настоящего Закона применяются следующие основные термины и их определения:

медиативное соглашение – соглашение, заключенное сторонами по результатам переговоров, проведенных в порядке, предусмотренном настоящим Законом, в целях урегулирования спора (споров);

медиатор – физическое лицо, отвечающее требованиям настоящего Закона, участвующее в переговорах сторон в качестве незаинтересованного лица в целях содействия им в урегулировании спора (споров);

медиация – переговоры сторон с участием медиатора в целях урегулирования спора (споров) сторон путем выработки ими взаимоприемлемого соглашения;

соглашение о применении медиации – соглашение сторон о проведении переговоров с участием медиатора в целях урегулирования спора (споров) сторон в порядке, предусмотренном настоящим Законом.

Статья 2. Сфера действия настоящего Закона

1. Настоящий Закон регулирует отношения, связанные с применением медиации в целях урегулирования споров, возникающих из гражданских правоотношений, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной хозяйственной (экономической) деятельности, а также споров, возникающих из трудовых и семейных правоотношений, если иное не предусмотрено законодательными актами или не вытекает из существа соответствующих отношений.

2. Медиация может быть проведена как до обращения сторон в суд в порядке гражданского или хозяйственного судопроизводства, так и после возбуждения производства по делу в суде. Особенности проведения медиации после возбуждения производства по делу в суде определяются процессуальным законодательством.

3. Действие настоящего Закона распространяется также на медиацию, которая проводится в рамках иных видов судопроизводства в случаях, предусмотренных законодательными актами.

4. Действие настоящего Закона не распространяется на отношения, связанные с оказанием судьей содействия примирению сторон в ходе судебного разбирательства.

5. По обращениям прокурора, государственных органов в целях защиты государственных и общественных интересов медиация проводится только в случаях, предусмотренных процессуальным законодательством.

Статья 3. Принципы медиации

1. Основными принципами медиации являются:

добровольность;

добросовестность, равноправие и сотрудничество сторон;

беспристрастность и независимость медиатора;
конфиденциальность.

2. Медиация основывается на доверии, которое стороны оказывают медиатору как лицу, способному обеспечить эффективное ведение переговоров.

Статья 4. Требования, предъявляемые к медиатору

1. Медиатором может быть физическое лицо, имеющее высшее юридическое или иное высшее образование, прошедшее подготовку в сфере медиации в порядке, устанавливаемом Министерством юстиции Республики Беларусь, либо имеющее опыт работы в качестве примирителя в соответствии с процессуальным законодательством, получившее свидетельство медиатора, выдаваемое Министерством юстиции Республики Беларусь на основании решения Квалификационной комиссии по вопросам медиации.

2. Медиатором не может быть физическое лицо:

являющееся государственным служащим, в том числе осуществляющее полномочия судьи в суде, если иное не предусмотрено законодательными актами;

признанное в установленном порядке недееспособным или ограниченно дееспособным; имеющее судимость;

полномочия которого в качестве судьи суда, прокурорского работника, сотрудника Следственного комитета Республики Беларусь, Государственного комитета судебных экспертиз Республики Беларусь, органов внутренних дел, государственной безопасности, пограничной службы, работника органов Комитета государственного контроля Республики Беларусь, налоговых, таможенных органов, иного государственного служащего, нотариуса, частного нотариуса, адвоката были прекращены в порядке, установленном законодательными актами, по основаниям, связанным с совершением проступков, несовместимых с его профессиональной деятельностью, – в течение трех лет со дня принятия соответствующего решения, если иное не предусмотрено законодательными актами;

в отношении которого принято решение о прекращении действия свидетельства медиатора в связи с нарушением Правил этики медиатора, утверждаемых Министерством юстиции Республики Беларусь.

Решение о прекращении действия свидетельства медиатора принимается Министерством юстиции Республики Беларусь в случае:

подачи медиатором заявления о прекращении действия свидетельства медиатора;

принятия решения Квалификационной комиссией по вопросам медиации о прекращении действия свидетельства медиатора.

3. Медиатор не вправе быть представителем какой-либо стороны.

4. Соглашением о применении медиации могут устанавливаться дополнительные требования, предъявляемые к медиатору.

Статья 5. Квалификационная комиссия по вопросам медиации

1. Квалификационная комиссия по вопросам медиации создается при Министерстве юстиции Республики Беларусь из числа представителей этого Министерства, судов, иных государственных органов, общественных объединений и других организаций, а также медиаторов и адвокатов.

2. Порядок образования, деятельности и полномочия Квалификационной комиссии по вопросам медиации, а также порядок выдачи и прекращения действия свидетельства медиатора определяются Советом Министров Республики Беларусь.

Статья 6. Организация деятельности медиаторов

1. Медиаторы осуществляют деятельность самостоятельно на основании выданного Министерством юстиции Республики Беларусь свидетельства медиатора. Деятельность медиатора не является предпринимательской деятельностью. Медиатор вправе осуществлять иную деятельность, не запрещенную законодательством.

2. Для обеспечения материальных, организационно-правовых и иных условий осуществления деятельности медиаторов могут быть созданы организации, обеспечивающие проведение медиации. Организация, обеспечивающая проведение медиации, может быть создана в качестве некоммерческой организации в форме учреждения (далее – учреждение) либо в качестве обособленного подразделения юридического лица (далее, если не предусмотрено иное, – обособленное подразделение юридического лица).

3. Учреждение действует на основании устава, утвержденного его учредителем. Обособленное подразделение юридического лица действует на основании положения, утвержденного руководителем юридического лица.

Правила деятельности организации, обеспечивающей проведение медиации, утверждаются указанными организациями на основании типовых правил, утвержденных Советом Министров Республики Беларусь.

Статья 7. Государственная регистрация учреждений, изменений и (или) дополнений, внесенных в их устав, постановка на учет обособленных подразделений юридических лиц

1. Государственная регистрация учреждений, изменений и (или) дополнений, внесенных в их устав, осуществляется Министерством юстиции Республики Беларусь. Постановка на учет обособленных подразделений юридических лиц осуществляется главным управлением юстиции областного (Минского городского) исполнительного комитета по месту нахождения юридических лиц (далее – соответствующее главное управление юстиции).

2. Для государственной регистрации учреждения в Министерство юстиции Республики Беларусь представляются:

заявление о государственной регистрации по форме, установленной Министерством юстиции Республики Беларусь;

устав учреждения в двух экземплярах без нотариального засвидетельствования, его электронная копия (в формате .doc или .rtf);

список медиаторов, деятельность которых будет обеспечивать учреждение;

оригинал либо копия платежного документа, подтверждающего уплату государственной пошлины.

3. Для государственной регистрации изменений и (или) дополнений, внесенных в устав учреждения, в месячный срок со дня их внесения в Министерство юстиции Республики Беларусь представляются:

заявление о государственной регистрации изменений и (или) дополнений, внесенных в устав учреждения, по форме, установленной Министерством юстиции Республики Беларусь;

изменения и (или) дополнения, внесенные в устав учреждения, в двух экземплярах, оформленные в виде приложения к уставу учреждения либо его новой редакции, без нотариального засвидетельствования, их электронная копия (в формате .doc или .rtf);

оригинал свидетельства о государственной регистрации учреждения в случае изменения наименования;

оригинал либо копия платежного документа, подтверждающего уплату государственной пошлины.

4. Для постановки на учет обособленного подразделения юридического лица в соответствующее главное управление юстиции представляются:

заявление о постановке на учет, подписанное руководителем юридического лица;

положение об обособленном подразделении юридического лица, утвержденное руководителем юридического лица;

список медиаторов, деятельность которых будет обеспечивать обособленное подразделение юридического лица;

оригинал либо копия платежного документа, подтверждающего уплату государственной пошлины.

5. Список медиаторов должен содержать сведения о фамилии, собственном имени, об отчестве (если таковое имеется) медиатора, о дате выдачи свидетельства медиатора, круге вопросов, в сфере которых специализируется медиатор, а также может содержать иные сведения.

6. По результатам рассмотрения документов, представленных для государственной регистрации учреждения, изменений и (или) дополнений, внесенных в устав учреждения, постановки на учет обособленного подразделения юридического лица, Министерство юстиции Республики Беларусь, соответствующее главное управление юстиции принимают одно из следующих решений:

о государственной регистрации учреждения, или о государственной регистрации изменений и (или) дополнений, внесенных в устав учреждения, или о постановке на учет обособленного подразделения юридического лица;

об отказе в государственной регистрации учреждения, или в государственной регистра-

ции изменений и (или) дополнений, внесенных в устав учреждения, или в постановке на учет обособленного подразделения юридического лица.

7. Государственная регистрация учреждения, изменений и (или) дополнений, внесенных в устав учреждения, постановка на учет обособленного подразделения юридического лица осуществляются не позднее трех рабочих дней со дня представления в Министерство юстиции Республики Беларусь, соответствующее главное управление юстиции надлежащим образом оформленных документов, указанных в пунктах 2 – 4 настоящей статьи.

Зарегистрированному учреждению, поставленному на учет обособленному подразделению юридического лица выдаются соответственно свидетельство о государственной регистрации учреждения, свидетельство о постановке на учет обособленного подразделения юридического лица, формы которых утверждаются Советом Министров Республики Беларусь.

8. Решения об отказе в государственной регистрации учреждения, или в государственной регистрации изменений и (или) дополнений, внесенных в устав учреждения, или в постановке на учет обособленного подразделения юридического лица принимаются в случае:

несоответствия представленных документов требованиям законодательства;

указания в представленных документах неполных или недостоверных сведений.

9. Министерство юстиции Республики Беларусь, соответствующее главное управление юстиции в пятидневный срок со дня принятия решения, предусмотренного абзацем третьим пункта 6 настоящей статьи, в письменной форме сообщают о нем заявителю.

10. Запись о государственной регистрации учреждения, изменений и (или) дополнений, внесенных в устав учреждения, вносится в Единый государственный регистр юридических лиц и индивидуальных предпринимателей Министерством юстиции Республики Беларусь в день принятия решения о государственной регистрации учреждения, изменений и (или) дополнений, внесенных в устав учреждения, в порядке, установленном законодательством.

Учет обособленных подразделений юридических лиц ведется соответствующим главным управлением юстиции в журнале учета юридических лиц, в которых созданы обособленные подразделения, обеспечивающие проведение медиации, по форме, утверждаемой Министерством юстиции Республики Беларусь.

Министерство юстиции Республики Беларусь в течение пяти рабочих дней со дня внесения записи о государственной регистрации учреждения, изменений и (или) дополнений, внесенных в устав учреждения, в Единый государственный регистр юридических лиц и индивидуальных предпринимателей выдает свидетельство о государственной регистрации учреждения, один экземпляр устава, прошитый, пронумерованный и скрепленный печатью Министерства юстиции Республики Беларусь (один экземпляр зарегистрированных изменений и (или) дополнений, внесенных в устав учреждения, прошитый, пронумерованный и скрепленный печатью Министерства юстиции Республики Беларусь), документ, подтверждающий постановку учреждения на учет в органах государственной статистики, органах Фонда социальной защиты населения Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь, регистрацию учреждения в Белорусском республиканском унитарном страховом предприятии "Белгосстрах", по форме и в порядке, определяемым Советом Министров Республики Беларусь.

Соответствующее главное управление юстиции в течение пяти рабочих дней со дня внесения записи в журнал учета юридических лиц, в которых созданы обособленные подразделения, обеспечивающие проведение медиации, выдает свидетельство о постановке на учет обособленного подразделения юридического лица. Информация о постановке на учет обособленного подразделения юридического лица представляется в Министерство юстиции Республики Беларусь.

Статья 8. Ликвидация учреждений и прекращение деятельности обособленных подразделений юридических лиц

1. Ликвидация учреждений осуществляется по решению учредителей либо суда в соответствии с Гражданским кодексом Республики Беларусь, настоящим Законом и иным законодательством.

2. При ликвидации учреждения по решению учредителя в Министерство юстиции Республики Беларусь представляются:

заявление о ликвидации по форме, установленной Министерством юстиции Республики Беларусь, с указанием в нем сведений о порядке и сроках ликвидации, составе ликвидационной

комиссии, ее председателе или назначении ликвидатора;
решение о ликвидации.

3. На основании документов, указанных в абзацах втором и третьем пункта 2 настоящей статьи, Министерство юстиции Республики Беларусь:

в течение трех рабочих дней со дня получения этих документов вносит в Единый государственный регистр юридических лиц и индивидуальных предпринимателей сведения о том, что учреждение находится в процессе ликвидации;

не позднее рабочего дня, следующего за днем получения этих документов, направляет уведомление о начале процедуры ликвидации учреждения налоговым, таможенным органам, органам Фонда социальной защиты населения Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь, Белорусскому республиканскому унитарному страховому предприятию "Белгосстрах" (его обособленному подразделению). Указанные органы (организации) представляют в Министерство юстиции Республики Беларусь документы, предусмотренные абзацем третьим пункта 5 настоящей статьи, в порядке, определяемом Советом Министров Республики Беларусь.

4. После утверждения ликвидационного баланса ликвидационная комиссия (ликвидатор) представляет в Министерство юстиции Республики Беларусь:

печати учреждения либо заявление об их неизготовлении или сведения о публикации объявлений об их утрате;

ликвидационный баланс, подписанный членами ликвидационной комиссии (ликвидатором) и утвержденный учредителем учреждения;

оригиналы устава учреждения и свидетельства о его государственной регистрации или заявление об их утрате с приложением сведений о публикации объявлений об их утрате;

копию публикации в печатном средстве массовой информации о ликвидации учреждения, порядке и сроках заявления требований его кредиторами.

5. Министерство юстиции Республики Беларусь вносит запись в Единый государственный регистр юридических лиц и индивидуальных предпринимателей об исключении из него учреждения при наличии в совокупности следующих условий:

ликвидационной комиссией (ликвидатором) представлены необходимые для ликвидации документы, предусмотренные пунктом 4 настоящей статьи;

органами (организациями), указанными в абзаце третьем пункта 3 настоящей статьи, не представлены справки о наличии (отсутствии) у учреждения задолженности перед бюджетом, в том числе по платежам, взимаемым таможенными органами, Фондом социальной защиты населения Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь, по обязательному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний, информация о наличии (отсутствии) обязательств, не прекращенных перед таможенными органами, и со дня направления Министерством юстиции Республики Беларусь уведомления о начале процедуры ликвидации учреждения прошло не менее тридцати пяти рабочих дней либо представлены справки об отсутствии у учреждения соответствующей задолженности и информация об отсутствии обязательств, не прекращенных перед таможенными органами;

соответствующим архивом представлены сведения о сдаче на хранение документов учреждения, в том числе по личному составу.

6. При наличии у учреждения непогашенной задолженности, обязательств перед органами (организациями), указанными в абзаце третьем пункта 3 настоящей статьи, а также при несдаче им на хранение документов, в том числе по личному составу, исключение учреждения из Единого государственного регистра юридических лиц и индивидуальных предпринимателей производится только после представления документов, подтверждающих погашение такой задолженности, выполнение обязательств перед соответствующим архивом, прекращение обязательств перед таможенными органами.

7. Обособленное подразделение юридического лица прекращает свою деятельность по решению руководителя юридического лица, в котором создано обособленное подразделение, обеспечивающее проведение медиации.

8. Юридическое лицо, в котором создано обособленное подразделение, обеспечивающее проведение медиации, при прекращении деятельности такого подразделения в пятидневный срок со дня принятия соответствующего решения направляет в соответствующее главное

управление юстиции заявление о снятии с учета обособленного подразделения юридического лица с приложением копий решения о прекращении его деятельности и свидетельства о постановке на учет обособленного подразделения юридического лица. На основании указанных документов соответствующим главным управлением юстиции в журнале учета юридических лиц, в которых созданы обособленные подразделения, обеспечивающие проведение медиации, производится запись о снятии с учета обособленного подразделения юридического лица.

9. Сведения о снятии с учета обособленного подразделения юридического лица и об иных изменениях в пятидневный срок направляются соответствующим главным управлением юстиции в Министерство юстиции Республики Беларусь.

Статья 9. Реестр медиаторов и Реестр организаций, обеспечивающих проведение медиации

1. Сведения о медиаторах, имеющих свидетельство медиатора, подлежат внесению в Реестр медиаторов, порядок ведения которого определяется Министерством юстиции Республики Беларусь.

2. Реестр медиаторов формируется на основании сведений о лицах, получивших свидетельство медиатора, и лицах, в отношении которых принято решение о прекращении действия свидетельства медиатора.

3. Сведения об организациях, обеспечивающих проведение медиации, подлежат включению в Реестр организаций, обеспечивающих проведение медиации, порядок ведения которого определяется Министерством юстиции Республики Беларусь.

4. Реестр организаций, обеспечивающих проведение медиации, формируется на основании сведений о государственной регистрации учреждений, изменений и (или) дополнений, внесенных в их уставы, постановке на учет обособленных подразделений юридических лиц, ликвидации учреждений, снятии с учета обособленных подразделений юридических лиц.

Статья 10. Соглашение о применении медиации

1. Соглашение о применении медиации заключается в письменной форме.

Соглашение о применении медиации считается заключенным, если оно содержится в документе, подписанном сторонами, либо заключено путем обмена сообщениями с использованием почтовой связи или иных видов связи, обеспечивающих письменное фиксирование волеизъявления сторон, включая направление претензии, искового заявления (заявления) и ответы на них, в которых одной стороной предлагается урегулировать спор путем проведения медиации, а другой стороной выражено согласие на применение медиации.

Предложение об урегулировании спора путем проведения медиации может быть сделано по просьбе одной из сторон медиатором.

2. Субъектами соглашения о применении медиации могут быть физические лица, обладающие полной дееспособностью, и (или) юридические лица.

Полномочия представителя стороны на заключение соглашения о применении медиации должны быть специально оговорены в доверенности.

3. Соглашение о применении медиации должно содержать положение о том, что все или отдельные споры, которые возникли из связывающего стороны правоотношения, подлежат урегулированию путем проведения медиации, а также сведения о медиаторе (медиаторах), сроке и месте проведения медиации, вознаграждении медиатора. Соглашение о применении медиации может содержать и иные условия, согласованные сторонами.

По согласию сторон в соглашение о применении медиации могут быть внесены изменения и (или) дополнения, а также соглашение о применении медиации может быть прекращено.

4. При несоблюдении требований, предусмотренных настоящей статьей, соглашение о применении медиации считается недействительным.

5. Действия медиатора, противоречащие законодательству и нарушающие права и законные интересы третьих лиц, могут быть обжалованы в судебном порядке.

6. Соглашение о применении медиации не является препятствием для обращения в суд или третейский суд, если иное не предусмотрено законодательными актами.

Статья 11. Приостановление течения срока исковой давности

Течение срока исковой давности в отношении требований, вытекающих из прав и обязанностей, составляющих предмет спора сторон, приостанавливается со дня заключения сторонами соглашения о применении медиации до дня прекращения медиации.

Статья 12. Выбор и назначение медиатора

1. Для проведения медиации стороны по взаимному согласию выбирают медиатора (медиаторов).

2. По просьбе сторон для определения кандидатуры медиатора организация, обеспечивающая проведение медиации, может предоставить сведения о медиаторе (медиаторах) в порядке, предусмотренном правилами деятельности организации, обеспечивающей проведение медиации.

Статья 13. Проведение медиации

1. Медиация проводится в порядке и на условиях, определенных сторонами по соглашению с медиатором, а также правилами проведения медиации, утвержденными Советом Министров Республики Беларусь, Правилами этики медиатора, с учетом требований настоящего Закона и иных законодательных актов.

2. Медиатор не вправе вносить сторонам свои предложения об урегулировании спора, а также, если стороны не договорились об ином, выступать третейским судьей по спору, который являлся или является предметом медиации.

3. Медиатор может взаимодействовать как со всеми сторонами вместе, так и с каждой из них в отдельности. При этом медиатор не вправе своими действиями ставить какую-либо из сторон в преимущественное положение, равно как и умалять права и законные интересы одной из сторон.

4. Срок проведения медиации не может превышать шести месяцев со дня заключения соглашения о применении медиации.

Статья 14. Прекращение медиации

1. Медиация прекращается:

в связи с заключением сторонами медиативного соглашения;

по истечении срока проведения медиации, определенного соглашением о применении медиации, а в случаях проведения медиации по спорам, находящимся на разрешении суда, – по истечении срока, предусмотренного процессуальным законодательством;

по письменному заявлению одной, нескольких или всех сторон, направленному медиатору, об отказе от продолжения медиации;

в иных случаях, предусмотренных настоящим Законом, иными законодательными актами либо правилами проведения медиации.

2. В случае, предусмотренном абзацем четвертым пункта 1 настоящей статьи, медиация прекращается со дня направления соответствующего заявления, о чем медиатор не позднее следующего дня после его получения обязан письменно уведомить иные стороны.

Статья 15. Медиативное соглашение

1. Медиативное соглашение заключается сторонами в письменной форме и должно содержать сведения о сторонах, медиаторе, предмете спора, а также о принятых сторонами обязательствах, направленных на урегулирование спора, и сроках их выполнения. Медиативное соглашение подписывается сторонами и медиатором.

Полномочия представителя стороны на заключение медиативного соглашения должны быть специально оговорены в доверенности.

2. Медиативное соглашение не должно противоречить требованиям законодательства и нарушать права третьих лиц.

3. Медиативное соглашение подлежит исполнению на основе принципов добровольности и добросовестности сторон. Последствия неисполнения медиативного соглашения могут быть установлены сторонами в медиативном соглашении.

4. Принудительное исполнение медиативного соглашения осуществляется в порядке, предусмотренном процессуальным законодательством.

5. Не подлежат исполнению в порядке, предусмотренном процессуальным законодательством, медиативные соглашения:

не утвержденные судом в качестве мировых соглашений по спорам, находящимся на разрешении суда, в порядке, предусмотренном гражданским процессуальным законодательством;

не отвечающие требованиям хозяйственного процессуального законодательства о мировом соглашении;

заключенные с участием медиатора, не включенного в Реестр медиаторов.

6. Защита прав, нарушенных в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения медиативного соглашения, осуществляется способами, предусмотренными законодательными актами.

Статья 16. Конфиденциальность информации, относящейся к медиации

1. При проведении медиации сохраняется конфиденциальность всей информации, относящейся к медиации, если стороны не договорились об ином, за исключением информации о заключении соглашений о применении медиации, о прекращении медиации.

2. Медиатор не вправе разглашать информацию, относящуюся к медиации и ставшую ему известной при ее проведении, без письменного согласия сторон.

В случае, если медиатор получил от одной из сторон информацию, относящуюся к медиации, он может раскрыть такую информацию другой стороне только с согласия стороны, предоставившей эту информацию.

3. Стороны, медиатор, а также другие лица, участвовавшие в медиации, независимо от того, связаны ли судебное разбирательство, третейское разбирательство со спором, который являлся предметом медиации, не вправе ссылаться, если стороны не договорились об ином, в ходе судебного или третейского разбирательства на информацию, полученную в ходе медиации, о:

мнениях или предложениях, высказанных одной из сторон в отношении возможного урегулирования спора, равно как и о готовности одной из сторон принять предложение другой стороны об урегулировании спора;

заявлениях и признаниях, сделанных одной из сторон.

Статья 17. Вознаграждение медиатора

Медиатор имеет право на получение вознаграждения, размер которого устанавливается по соглашению со сторонами. Расходы на выплату вознаграждения распределяются между сторонами в равном объеме, если соглашением сторон не определен иной порядок.

Статья 18 вступила в силу после официального опубликования (абзац третий статьи 19 данного документа).

Статья 18. Меры по реализации положений настоящего Закона

Совету Министров Республики Беларусь совместно с Высшим Хозяйственным Судом Республики Беларусь, Верховным Судом Республики Беларусь, Национальным центром законодательства и правовых исследований Республики Беларусь в шестимесячный срок:

обеспечить приведение актов законодательства в соответствие с настоящим Законом;

принять иные меры по реализации положений настоящего Закона.

Статья 19 вступила в силу после официального опубликования.

Статья 19. Вступление в силу настоящего Закона

Настоящий Закон вступает в силу в следующем порядке:

статьи 1–17 – через шесть месяцев после официального опубликования настоящего Закона;

иные положения – после официального опубликования настоящего Закона.

Президент Республики Беларусь

А. Лукашенко

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ПРОВЕДЕНИЯ МЕДИАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ 28 декабря 2013 г. № 1150

В соответствии со статьей 13 Закона Республики Беларусь от 12 июля 2013 года «О медиации» Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые Правила проведения медиации.
2. Настоящее постановление вступает в силу с 24 января 2014 г.

Премьер-министр Республики Беларусь

М. Мясникович

*УТВЕРЖДЕНО
Постановление Совета
Министров Республики
Беларусь
28.12.2013 № 1150*

ПРАВИЛА ПРОВЕДЕНИЯ МЕДИАЦИИ ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящими Правилами, разработанными в соответствии с Законом Республики Беларусь от 12 июля 2013 года «О медиации» (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 23.07.2013, 2/2056), определяются общие правила и требования к проведению медиации.

2. Медиация проводится в целях урегулирования спора (споров) сторон путем выработки ими взаимоприемлемого соглашения.

3. Задачами проведения медиации являются:

- обеспечение сторонам возможности самостоятельного урегулирования возникшего между ними спора путем признания и взаимного удовлетворения законных интересов и требований, достижения соглашения о примирении;
- содействие сторонам в выработке взаимоприемлемых условий урегулирования спора и сохранении между ними партнерских деловых отношений.

4. Основные принципы проведения медиации – добровольность, добросовестность, равноправие и сотрудничество сторон, беспристрастность и независимость медиатора, конфиденциальность.

5. Срок проведения медиации определяется соглашением о применении медиации с соблюдением соответствующих требований процессуального законодательства.

При этом максимальный срок проведения медиации не может превышать шести месяцев со дня заключения соглашения о применении медиации.

ГЛАВА 2. УЧАСТНИКИ МЕДИАЦИИ

6. Участниками медиации являются стороны (представители сторон), медиатор. Стороны вправе по соглашению между ними и с согласия медиатора привлекать любых иных лиц для участия в проведении медиации, если это необходимо для урегулирования спора.

7. Сторонами медиации признаются физические лица, обладающие полной дееспособностью, и (или) юридические лица, заключившие соглашение о применении медиации.

8. Стороны вправе:

- 8.1. самостоятельно выбирать медиатора (медиаторов);
- 8.2. предусматривать в соглашении о применении медиации дополнительные требования, предъявляемые к медиатору;
- 8.3. отказаться на любой стадии от участия в проведении медиации;
- 8.4. вносить предложения по порядку проведения медиации;
- 8.5. заявлять о необходимости участия в проведении медиации иных лиц;
- 8.6. представлять информацию, необходимую для прояснения позиции и достижения урегулирования спора;
- 8.7. задавать уточняющие вопросы другой стороне и медиатору;
- 8.8. инициировать проведение индивидуальной беседы с медиатором;
- 8.9. вносить предложения другой стороне, направленные на урегулирование спора;

8.10. участвовать в обсуждении внесенных сторонами предложений на предмет их реалистичности и удовлетворения интересам каждой из сторон.

9. Стороны не вправе:

9.1. разглашать информацию, полученную в ходе участия в проведении медиации, без согласия другой стороны;

9.2. необоснованно затягивать время проведения медиации;

9.3. оказывать физическое, моральное или любой иное давление на другую сторону, медиатора, иных лиц, участвующих в проведении медиации;

9.4. допускать своими действиями некорректное отношение к другой стороне, медиатору и иным лицам, участвующим в проведении медиации.

10. Стороны обязаны:

10.1. соблюдать требования Закона Республики Беларусь «О медиации», настоящих Правил и иных актов законодательства, а также условия соглашения о применении медиации;

10.2. являться по приглашению медиатора для проведения медиации;

10.3. соблюдать согласованный сторонами порядок проведения медиации;

10.4. соблюдать принципы медиации;

10.5. выработать реалистичные условия медиативного соглашения;

10.6. исполнять добровольно и добросовестно заключенное сторонами медиативное соглашение.

ГЛАВА 3. МЕДИАТОР

11. Медиатором признается физическое лицо, отвечающее требованиям Закона Республики Беларусь «О медиации», участвующее в переговорах сторон в качестве незаинтересованного лица в целях содействия им в урегулировании спора (споров).

12. Медиатор является беспристрастным, независимым лицом и при проведении медиации руководствуется Законом Республики Беларусь «О медиации», настоящими Правилами, а также иными актами законодательства.

13. Медиатор управляет переговорным процессом, поддерживает его конструктивный характер, предоставляет каждой стороне возможность высказать свое мнение относительно причин возникновения спора и целей, которые стороны намерены достичь посредством проведения медиации, контролирует культуру ведения переговорного процесса, снижает уровень агрессивности оценок, даваемых сторонами действиям друг друга, не допускает некорректности в высказываниях сторон, создает благоприятную обстановку для переговоров.

14. Медиатор вправе:

14.1. знакомиться с материалами спора;

14.2. изучать документы, представленные сторонами;

14.3. предлагать сторонам представить дополнительные документы;

14.4. получать необходимые консультации у специалистов;

14.5. содействовать сторонам в последовательном обмене документами, сведениями и сообщениями по обсуждаемым вопросам;

14.6. проводить индивидуальные переговоры с каждой из сторон;

14.7. предлагать сторонам выработать и обсудить несколько вариантов урегулирования спора (наилучший, приемлемый, нежелательный).

15. Медиатор не вправе:

15.1. быть представителем одной из сторон;

15.2. вносить сторонам свои предложения об урегулировании спора, а также, если стороны не договорились об ином, выступать третейским судьей по спору, который являлся или является предметом медиации;

15.3. давать заключение о перспективе разрешения конкретного спора в судебном порядке;

15.4. высказывать по своей инициативе сторонам конкретные предложения по выходу из сложившейся спорной ситуации;

15.5. разглашать без разрешения сторон полученную от них конфиденциальную информацию, а также нарушать иные принципы медиации.

16. Медиатор обязан:

16.1. быть беспристрастным и независимым;

16.2. удостовериться в полномочиях представителей сторон на участие в проведении медиации и заключение медиативного соглашения;

16.3. заявить сторонам об обстоятельствах, препятствующих осуществлению им своих функций;

16.4. при завершении медиации разъяснить сторонам последствия заключения медиативного соглашения, а также недостижения соглашения.

ГЛАВА 4. ПОДГОТОВКА К ПРОВЕДЕНИЮ МЕДИАЦИИ

17. Медиация проводится в порядке и на условиях, определенных сторонами по соглашению с медиатором, настоящими Правилами, Правилами этики медиатора, утверждаемыми Министерством юстиции, а также с учетом требований, установленных Законом Республики Беларусь «О медиации» и иными законодательными актами.

18. В ходе подготовки к проведению медиации медиатор разъясняет сторонам правила ее проведения, согласовывает условия проведения медиации, решает организационные вопросы.

19. Медиатор вправе предложить сторонам представить дополнительные документы, необходимые для организации подготовки к проведению медиации.

20. Медиация проводится на русском или белорусском языке. Сторона, представившая документы на любом другом языке или принимающая участие в проведении медиации с использованием любого другого языка, обеспечивает необходимый перевод и самостоятельно, если сторонами не согласовано иное, несет расходы, связанные с переводом.

21. Медиатор имеет право по отдельным спорам по своему усмотрению использовать не все правила, стадии медиации и профессиональные приемы медиатора, а только те, которые посчитает адекватными сложности спора.

ГЛАВА 5. ПРОВЕДЕНИЕ МЕДИАЦИИ

22. Медиация осуществляется, как правило, в отдельном помещении, обеспечивающем проведение совместных, индивидуальных переговоров, равные условия для сторон.

23. В ходе проведения медиации каждая из сторон вправе предлагать свои варианты урегулирования спора.

При этом предложения сторон не могут нарушать законодательство Республики Беларусь, права и охраняемые законом интересы третьих лиц.

24. Неявка сторон (представителей сторон) для проведения переговоров без предварительного уведомления медиатора может являться основанием для инициирования медиатором прекращения медиации.

25. Медиация проводится в форме переговоров и включает в себя следующие стадии:

- открытие медиации (вступительное слово медиатора);
- представление сторон (исследование обстоятельств спора и интересов сторон);
- дискуссия сторон по выработке повестки дня и вопросов для обсуждения;
- индивидуальная беседа медиатора с каждой из сторон;
- выработка предложений по урегулированию спора;
- подготовка медиативного соглашения и его подписание;
- завершение медиации.

26. Стадийность медиации, порядок использования медиатором коммуникативных технологий определяются им самостоятельно в зависимости от характера и сложности спора.

27. В ходе проведения медиации медиатор устанавливает фактические взаимоотношения сторон, выявляет существо взаимных претензий, выясняет позиции сторон относительно перспективы развития спора и имеющихся возможностей его урегулирования, оказывает сторонам содействие в поиске максимально эффективных для них вариантов и способов прекращения спора.

ГЛАВА 6. ОТКРЫТИЕ МЕДИАЦИИ (ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО МЕДИАТОРА)

28. Медиатор в назначенный день, время открывает медиацию, представляется и предлагает представиться лицам, участвующим в переговорах, уясняет их полномочия, выясняет наличие обстоятельств, препятствующих проведению медиации.

29. Медиатор разъясняет преимущества урегулирования спора примирением сторон, задачи, цели медиации, свою роль в ней, права и обязанности сторон, правовые последствия достижения медиативного соглашения.

30. Медиатор предлагает согласовать порядок ведения переговоров и их продолжительность, правила поведения сторон на переговорах, выясняет необходимость участия в проведении медиации иных лиц.

31. Медиатор своим участием в медиации способствует созданию атмосферы доверия, уверенности, безопасности и равноправия сторон.

ГЛАВА 7. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ СТОРОН (ИССЛЕДОВАНИЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ СПОРА И ИНТЕРЕСОВ СТОРОН)

32. В ходе переговоров участники спора и медиатор определяют наиболее существенные проблемы, возникшие между сторонами в их отношениях, вызвавшие наличие спора.

33. Сторонам предоставляется возможность изложить свое понимание причин возникновения спора, пути его разрешения и желаемый результат переговоров.

ГЛАВА 8. ДИСКУССИЯ СТОРОН ПО ВЫРАБОТКЕ ПОВЕСТКИ ДНЯ И ВОПРОСОВ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

34. Стороны определяют и формулируют круг спорных вопросов, требующих рассмотрения и обсуждения, выражают свое мнение и позицию по поводу возникшей спорной ситуации, выделяют основные вопросы, решение которых является наиболее важным для них.

35. При необходимости медиатор решает вопрос о целесообразности объявления перерыва в переговорах и проведения индивидуальной беседы со сторонами.

ГЛАВА 9. ИНДИВИДУАЛЬНАЯ БЕСЕДА МЕДИАТОРА С КАЖДОЙ ИЗ СТОРОН

36. Медиатор готовит стороны к дальнейшим конструктивным переговорам и непосредственному их взаимодействию.

37. Индивидуальные беседы медиатор может проводить по своей инициативе или ходатайству сторон (стороны) на любой стадии.

При этом медиатор предлагает каждой стороне воспользоваться правом индивидуальной беседы.

ГЛАВА 10. ВЫРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ СПОРА

38. Стороны вырабатывают и обсуждают варианты предложений по урегулированию спора.

39. Медиатор направляет стороны на выработку различных вариантов урегулирования спора.

40. На стадии выработки предложений по урегулированию спора сторонами анализируются и оцениваются предложенные варианты и способы урегулирования спора с точки зрения конструктивности, приемлемости и реалистичности.

ГЛАВА 11. ПОДГОТОВКА МЕДИАТИВНОГО СОГЛАШЕНИЯ

41. Медиатор выясняет реалистичность и единообразное понимание условий медиативного соглашения каждой из сторон.

42. Медиатор может по просьбе сторон помочь в составлении медиативного соглашения, проверить подготовленное медиативное соглашение на предмет его законности и возможности утверждения судом в качестве мирового соглашения в случаях, установленных законодательством.

ГЛАВА 12. ЗАВЕРШЕНИЕ МЕДИАЦИИ

43. Медиация завершается:

- по заключению сторонами медиативного соглашения – со дня его подписания;
- по письменному заявлению одной, нескольких или всех сторон, направленному медиатору, об отказе от продолжения медиации – со дня направления соответствующего заявления;
- по истечении срока проведения медиации – со дня его истечения.

44. В случае завершения медиации путем заключения сторонами медиативного соглашения в нем отражаются сведения о сторонах, медиаторе, предмете спора, а также принятые сторонами обязательства, направленные на урегулирование спора, и сроки их выполнения.

45. Медиативное соглашение составляется и подписывается сторонами и медиатором в количестве экземпляров, необходимом для каждой из сторон.

46. Медиативное соглашение не должно противоречить требованиям законодательства и нарушать права третьих лиц.

47. Полномочия представителя стороны на заключение медиативного соглашения должны быть специально оговорены в доверенности.

ГЛАВА 13. ИСПОЛНЕНИЕ МЕДИАТИВНОГО СОГЛАШЕНИЯ

48. Медиативное соглашение подлежит исполнению на основе принципов добровольности и добросовестности сторон. Последствия неисполнения медиативного соглашения могут быть установлены сторонами в медиативном соглашении.

49. Принудительное исполнение медиативного соглашения осуществляется в порядке, предусмотренном процессуальным законодательством.

50. Защита прав, нарушенных в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения медиативного соглашения, осуществляется способами, предусмотренными законодательными актами.

¹ СООО «ИПА «Регистр» т. (017) 286 06 16 © 1992-2014 ЮСИАС 7 Документ 1401056

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ЭТИКИ МЕДИАТОРА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ МИНИСТЕРСТВА ЮСТИЦИИ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

17 января 2014 г. № 15

На основании абзаца шестого пункта 2 статьи 4 Закона Республики Беларусь от 12 июля 2013 года «О медиации» и пункта 11 Положения о Министерстве юстиции Республики Беларусь, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 31 октября 2001 г. № 1605, Министерство юстиции Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые Правила этики медиатора.
2. Настоящее постановление вступает в силу с 24 января 2014 г.

Министр

О.Л. Слижевский

УТВЕРЖДЕНО

Постановление Министер-
ства юстиции Республики
Беларусь

17.01.2014 № 15

ПРАВИЛА ЭТИКИ МЕДИАТОРА ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила приняты в целях укрепления основ деятельности медиатора, повышения качества проведения медиации, а также обеспечения соблюдения основных принципов медиации и представляют собой совокупность норм, определяющих требования, предъявляемые к медиатору.

2. Медиатор обязан соблюдать законодательство, содействовать сохранению и повышению своего престижа и престижа института медиации, руководствоваться этическими принципами в своем поведении в обществе.

3. В ситуациях, не урегулированных настоящими Правилами, медиатор обязан соблюдать сложившиеся обычаи и традиции, соответствующие общим принципам нравственности в обществе.

ГЛАВА 2. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ МЕДИАТОРА

4. Медиатор при проведении медиации обязан соблюдать следующие основные принципы медиации, установленные статьей 3 Закона Республики Беларусь от 12 июля 2013 года «О медиации» (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 23.07.2013, 2/2056):

- добровольности;
- добросовестности, равноправия и сотрудничества сторон;
- беспристрастности и независимости медиатора;
- конфиденциальности.

Медиатор своим участием в медиации способствует созданию атмосферы доверия, уверенности, безопасности и равноправия сторон.

5. Принцип добровольности заключается в праве медиатора, сторон (представителей сторон) отказаться от участия в медиации на любой стадии ее проведения.

Медиативное соглашение подлежит исполнению на основе принципов добровольности и добросовестности сторон.

6. Принцип добросовестности и беспристрастности заключается в отсутствии у медиатора корыстной или иной заинтересованности (прямой или косвенной) в исходе проведения медиации.

Медиатор обязан заявить сторонам об обстоятельствах, препятствующих осуществлению им своих функций.

Медиатор предоставляет каждой стороне возможность высказать свое мнение относительно причин возникновения спора и целей, которые стороны намерены достичь посредством проведения медиации.

7. Принцип независимости заключается в недопустимости вмешательства в деятельность медиатора, оказания морально-психологического и иного давления со стороны кого бы то ни было.

8. Медиатор должен проявлять благожелательное отношение к каждой из сторон, способствовать их сотрудничеству, а также содействовать сторонам в последовательном обмене документами, сведениями и сообщениями по обсуждаемым вопросам.

9. Принцип равноправия заключается в обязанности медиатора обеспечить равное участие сторон в проведении медиации. При этом медиатор не вправе своими действиями ставить какую-либо из сторон в преимущественное положение, равно как и умалять права и законные интересы одной из сторон.

10. При проведении медиации сохраняется принцип конфиденциальности всей информации, относящейся к медиации, если стороны не договорились об ином, за исключением информации о заключении соглашений о применении медиации, о прекращении медиации.

Медиатор не вправе разглашать информацию, относящуюся к медиации и ставшую ему известной при ее проведении, без письменного согласия сторон.

В случае, если медиатор получил от одной из сторон информацию, относящуюся к медиации, он может раскрыть такую информацию другой стороне только с согласия стороны, предоставившей эту информацию.

11. Стороны, медиатор, а также другие лица, участвовавшие в проведении медиации, независимо от того, связаны ли судебное разбирательство, третейское разбирательство со спором, который являлся предметом медиации, не вправе ссылаться, если стороны не договорились об ином, в ходе судебного или третейского разбирательства на информацию, полученную в ходе медиации, о мнениях или предложениях, высказанных одной из сторон в отношении возможного урегулирования спора, равно как и о готовности одной из сторон принять предложение другой стороны об урегулировании спора, заявлениях и признаниях, сделанных одной из сторон.

ГЛАВА 3. КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ

12. Медиатор при проведении медиации обязан соблюдать следующие требования:

12.1. способствовать созданию в ходе переговоров атмосферы доверия, уверенности, безопасности и равноправия сторон, взаимного уважения;

12.2. воздерживаться от действий, заявлений и поступков, способных скомпрометировать его самого, дискредитировать институт медиации и его основные принципы;

12.3. проявлять терпение, уважение и вежливость в отношении сторон, их представителей, иных участников медиации;

12.4. внимательно и активно слушать стороны, анализировать и обобщать информацию, управлять переговорным процессом, мотивировать стороны на поиск взаимоприемлемых вариантов урегулирования спора;

12.5. не выражать каким-либо способом (словом, жестом, мимикой, эмоциональным состоянием) свое отношение к сторонам;

12.6. проявлять добросовестное отношение к исполнению своих обязанностей, обязательность и пунктуальность, обеспечивать оптимальную организацию своего труда;

12.7. при исполнении обязанностей соблюдать деловую манеру в общении, деловой стиль одежды.

ГЛАВА 4. ОТНОШЕНИЯ МЕДИАТОРА С ЛИЦАМИ, УЧАСТВУЮЩИМИ В МЕДИАЦИИ

13. Медиатор в целях оказания содействия сторонам в урегулировании спора вправе:

13.1. знакомиться с материалами спора;

13.2. изучать документы, представленные сторонами.

При исполнении соглашения о проведении медиации медиатор в своих действиях исходит из презумпции достоверности документов и информации, представленных сторонами соглашения о проведении медиации;

13.3. предлагать сторонам в случае необходимости представить дополнительные документы;

13.4. получать необходимые консультации у специалистов;

13.5. содействовать сторонам в последовательном обмене документами, сведениями и сообщениями по обсуждаемым вопросам;

13.6. проводить индивидуальные переговоры с каждой из сторон;

13.7. предлагать сторонам выработать и обсудить несколько вариантов урегулирования спора (наилучший, приемлемый, нежелательный);

13.8. при завершении медиации разъяснить сторонам последствия заключения медиативного соглашения, а также недостижения соглашения;

13.9. отказаться от проведения медиации, если сторона (стороны) соглашения не выполняет (не выполняют) своих обязательств.

14. Медиатор обязан:

14.1. проводить медиацию в порядке и на условиях, определенных сторонами по соглашению с медиатором, а также в соответствии с Законом Республики Беларусь «О медиации», Правилами проведения медиации, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 28 декабря 2013 г. № 1150 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 05.01.2014, 5/38236), настоящими Правилами;

14.2. удостоверяться в полномочиях представителей сторон на участие в проведении медиации и заключение медиативного соглашения;

14.3. сообщить сторонам обо всех известных ему имеющихся или потенциальных конфликтах интересов в этом деле.

Конфликт интересов – действия или отношения, которые могут создать впечатление возможной расположенности медиатора к одной из сторон.

15. Медиатор не вправе:

15.1. вносить сторонам свои предложения об урегулировании спора, а также, если стороны не договорились об ином, выступать третьей стороной по спору, который являлся или является предметом медиации;

15.2. проводить медиацию, если прекращено действие свидетельства медиатора и в иных случаях, предусмотренных Законом Республики Беларусь «О медиации», иными законодательными актами либо Правилами проведения медиации.

ГЛАВА 5. ОТНОШЕНИЯ МЕЖДУ МЕДИАТОРАМИ

16. Медиатор строит свои отношения с другими медиаторами на основе взаимного доверия, уважения, сотрудничества и поддержки.

17. Медиатор не должен использовать недобросовестные формы конкуренции, публично принижать компетентность и авторитет других медиаторов.

18. Медиатор обязан:

18.1. проявлять уважение к другим медиаторам, к их личной, деловой и общественной репутации;

18.2. быть предупредительным и тактичным по отношению к другим медиаторам;

18.3. воздерживаться от действий, заявлений и поступков, способных скомпрометировать его самого и других медиаторов.

ГЛАВА 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ МЕДИАТОРА

19. Действия медиатора, противоречащие законодательству и нарушающие права и законные интересы третьих лиц, могут быть обжалованы в судебном порядке.

20. Нарушение медиатором дважды в течение 12 месяцев подряд настоящих Правил влечет прекращение действия свидетельства медиатора.

Решение о прекращении действия свидетельства медиатора принимается Министерством юстиции в порядке, установленном в Положении о квалификационной комиссии по вопросам медиации, утвержденном постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 31 декабря 2013 г. № 1184 «О некоторых мерах по реализации Закона Республики Беларусь «О медиации» (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 12.01.2014, 5/38275).

¹ СООО «ИПА «Регистр» т. (017) 286 06 16 © 1992-2014 ЮСИАС 7 Документ 1401731

Пример вводного слова медиатора

Добрый день, меня зовут ..., а это... Мы оба будем помогать Вам сегодня в качестве медиаторов. Мы рады, что Вы пришли и хотите участвовать в этой медиативной беседе. Благодаря этому Вы, конечно, продвинетесь вперед в решении Ваших проблем! (Представление медиаторов, возможно, представление участников).

Вы, ... обратились к нам, чтобы мы помогли Вам в разрешении Вашего конфликта. Речь идет о проблеме.... После этого мы написали Вам, ..., письмо и через несколько дней позвонили Вам по телефону, чтобы пригласить Вас для беседы. По телефону Вы сказали мне, что Вы, хотя и настроены скептически, хотите посмотреть, действительно ли этот путь может помочь Вам продвинуться в разрешении Вашей проблемы. Правильно ли я это изложил? С какими ожиданиями Вы пришли сюда?....

Цель медиации состоит в том, чтобы помочь Вам выяснить Ваш спор и найти решение, которое Вы оба сможете поддержать целиком и полностью. Для этого мы сначала дадим Вам рассказать о конфликте с каждой стороны. У обеих сторон будет достаточно времени, чтобы суметь сказать все, что Вы вспомните и что кажется Вам важным. Нас при этом интересуют также эмоции, которые у Вас были в этом споре или сохранились и теперь. Это может привести к более глубокому пониманию друг друга.

Тот, кто в данный момент не рассказывает, должен внимательно слушать и не прерывать Он (или она, они) затем сам получит достаточную возможность рассказать о собственном видении проблемы. Для того чтобы Вы ничего не забыли, Вы также можете делать записи. В завершение мы сообщаем попытаемся выяснить Ваши истинные интересы, а также прочие скрытые причины, которые могут способствовать пониманию спора. После этого Вы должны собрать возможные решения, выбрать лучшие и, в конце концов, договориться об одном или нескольких предложениях. Эти договоренности фиксируются в письменной форме, Вы подписываете их, так что Вы сможете и позже точно проверить то, о чем Вы договорились. В беседе, как правило, участвуют все стороны. Однако может случиться, что потребуются индивидуальные беседы, – либо потому, что Вы хотите сообщить нам что-то, что Вы (еще) не хотите сказать открыто, или потому что Вы считаете это необходимым. При этих индивидуальных беседах никто не будет «заниматься темными делишками», Вы всегда можете быть уверены в нашей беспристрастности. В случае, если у Вас есть сомнения относительно нашей беспристрастности, скажите об этом, пожалуйста, чтобы мы смогли обсудить это и вместе подумать, как поступить.

Наша задача, как медиаторов, состоит в том, чтобы помогать Вам в этом только что представленном процессе. Мы просим Вас поддержать нас в выполнении этой задачи и проявить понимание, если мы в этом смысле также будем вмешиваться, переносить

какие-то вещи на более поздние сроки и т.д. Однако мы не будем вырывать за Вас решение, это Вы должны сделать сами: ведь Вы намного лучше разбираетесь в споре, чем мы и Вам придется жить с достигнутым результатом. Мы не будем также искать

вину в прошлом, давать какие-либо оценки или принимать чью-то сторону. Скорее речь идет о том, чтобы Вы сами нашли регуляторы для Вашей будущей совместной жизни. Со всем, что Вы здесь расскажете, мы будем обращаться конфиденциально, если не будет достигнута другая договоренность. Записи, которые мы делаем для памяти и последующей обработки, в завершение мы уничтожим.

Нам важно, чтобы Вы подчинились двум обязательным основным правилам: «Не прерывать, когда говорит другой!» и «Никаких оскорблений!» Конечно, может слу-

читься, что в пылу спора это будет упущено из виду. Тогда мы вмешаемся и напомним Вам о правилах. Хотите ли Вы, чтобы мы формулировали еще и другие правила?... Есть ли у Вас еще вопросы по процедуре, нашей роли как медиаторов и о правилах?... Если все ясно, я хотел бы спросить Вас, хотите ли Вы участвовать в этой процедуре и соблюдать правила?

(Переход к следующей фазе).

Схема вступительного слова медиатора

1. Представление. (представить себя и попросить участников представиться, выяснить, как бы они хотели, чтобы их называли).
2. Выражение благодарности сторонам за то, что они принимают участие в медиации.
3. Определение посадки участников.
4. Описание участникам процесса медиации.
5. Объяснение участникам роли медиатора.
6. Объяснение основных принципов медиации. Необходимость ведения записей.
7. Получение согласия от участников на проведение медиации.
8. Определить правила медиации.
9. Уточнить у участников, есть ли у них вопросы.
10. Подписать соглашение на медиацию.

Таблица «Конфликтные поля»

Конфликтные поля	Конфликтные ситуации	Страхи
Учитель-учитель		
Учитель-родители		
Учитель-ученик		
Учитель-группа учащихся		
Ученик-ученик		
Ученик-группа учащихся		

Виды вопросов в психологической модели медиации

❖ **Открытые вопросы:** «Чем ты увлекаешься?», «Почему ты хочешь стать певицей?».

❖ **Информативные вопросы, вопросы, помогающие исследовать возникший конфликт:** «Не могли бы Вы привести пример...?», «Как часто ...?», «Что случилось, когда...?», «Могли бы Вы больше рассказать об этом?», «Что еще для тебя важно обсудить?», «Как долго это продолжается?», «Когда это случилось?», «В какое время Вы вернулись домой?».

❖ **Вопросы об интересах:** «Что для Вас важно?», «Что Вас больше всего беспокоит в этой ситуации?», «Что Вы чувствуете, когда...?», «Что Вы чувствовали при этом?», «Как долго это продолжается?», «Что ты переживаешь сейчас?», «Чего вы хотите сейчас?», «Вы говорите: «Ну, это вообще никуда не годится!» Что Вас больше всего здесь не устраивает?»

❖ **Вопросы, позволяющие распознать причину спора:** «Что именно Вам хочется?», «В чем ты нуждаешься?», «Что ты хочешь, чтобы он(она) сделал (а) для изменения ситуации? Как это поможет тебе?», «В чем ты видишь главные различия?», «Что ты видишь общее в ваших позициях?», «Что именно вас объединяет?».

❖ **Вопросы о последствиях:** «Что может произойти, если ...?», «Какие проблемы еще могут возникнуть, если ситуация не будет решена?», «Что случится, если ты сделаешь это?».

❖ **Вопросы «Что?»:** «Что Вы можете сделать, чтобы решить эту проблему?», «Что Вам может помочь?», «Что может улучшить Вашу идею или предложение?».

❖ **Вопросы, направленные на решение проблемы:** «Что может сделать Вашу идею реалистичной?», «Что Вы еще можете предпринять в этой ситуации...?», «Что тебе необходимо сделать, чтобы изменить возникшую ситуации к лучшему?», «Как то, что ты предлагаешь, позволит тебе достичь того, что ты хочешь?», «Что тебе может помешать сделать это?»

Основные техники или инструменты медиатора	
➤	Активное слушание
➤	Здравые, разумные, справедливые правила
➤	Вопросы (открытые)
➤	Эхо-повтор
➤	Перефразирование
➤	Рефлексия
➤	Обобщение, резюмирование
➤	Мозговой штурм
➤	Тестирование на реальность
➤	Позитивная поддержка (ободрение)
➤	Кокус
➤	Обмен чувствами
➤	Невербальное поведение
➤	Я-высказывание
➤	Рефрейминг

Модели поведения в переговорах

Тип поведения	Характеристика поведения (мотивы)	Адекватный стиль общения
Избегающих	Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы. Стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения. (Мотивами такого поведения могут быть: чувство вины, отсутствие понимания сути проблемы и др.)	Проявлять настойчивость, добиваться продолжения обсуждения проблемы. Быть активным, овладеть инициативой. Заинтересовать партнера показом вариантов решения проблемы и возможных положительных результатов
Уступающих	Соглашается на любое предложение, в том числе и невыгодное для себя. (Мотивом такого поведения могут быть: стремление избавиться от дискомфорта, вызванного конфликтной ситуацией, заниженная оценка предмета конфликта)	Важно всесторонне обсудить принимаемое соглашение. Выяснить степень заинтересованности партнера в соглашении и показать его выгоду. Четко оговорить сроки выполнения и формы контроля за реализацией соглашения
Отрицающих	Утверждает, что проблема неактуальна, конфликтная ситуация разрешится сама собой. Не проявляет усилий для достижения соглашения. (Мотивами такого поведения могут быть отсутствие понимания сути проблемы, уход от дискомфорта, связанного с конфликтами)	Необходимо всячески показывать наличие проблемы, ее сложность и опасность. Проявлять инициативу в обсуждении спорной проблемы. Создавать благоприятную атмосферу для обсуждения проблемы. Показывать пути и возможности разрешения проблемы
Наступающих	Стремится к успеху, принятию решения в свою пользу. Отвергает аргументы и доводы оппонента. Проявляет напор, агрессию. (Мотивами такого поведения могут быть: неосознанное стремление к победе, завышенная оценка предмета конфликта, амбиции.)	Необходимо проявлять спокойствие, осмотрительность. Показывать свою позицию достаточно твердой и убедительной. Давать понять, что односторонних уступок не может быть. Предлагать свои варианты компромисса, разрешения проблемы

Учебное издание

**ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ МЕДИАЦИЯ ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ
1-23 01 04 04 ПСИХОЛОГИЯ. ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ**

Учебно-методический комплекс по учебной дисциплине

Составитель

ДАНИЛОВА Жанна Леонидовна

Технический редактор *Г.В. Разбоева*

Компьютерный дизайн *В.Л. Пугач*

Подписано в печать 07.09.2022. Формат 60x84¹/₁₆. Бумага офсетная.

Усл. печ. л. 5,11. Уч.-изд. л. 6,04. Тираж экз. Заказ .

Издатель и полиграфическое исполнение – учреждение образования
«Витебский государственный университет имени П.М. Машерова».

Свидетельство о государственной регистрации в качестве издателя,
изготовителя, распространителя печатных изданий

№ 1/255 от 31.03.2014.

Отпечатано на ризографе учреждения образования
«Витебский государственный университет имени П.М. Машерова».

210038, г. Витебск, Московский проспект, 33.