

**Консультация для педагогов**  
**Тема: «Медиативные технологии – способы разрешения разногласий и предупреждения конфликтов»**

Составила  
педагог-психолог МАДОУ № 10  
Андросова С.В.

**Вопросы для осуждения:**

- Значение понятий «медиация», «медиативные техники», «Медиативные технологии» компетентность»;
- Технологии медиации;
- Медиативные техники;
- Ситуации для применения медиативных техник и технологий.

В жизни, наполненной, а порой и переполненной информацией, мы встречаемся с разными людьми, которые живут по своим принципам, стремятся к определенным целям, имеют свое мнение, чувства, мысли, настроение. И это с учетом того, что мы тоже живые люди, со своими мыслями, чувствами, поступками, настроениями, желаниями, целями, мечтами и прочим.

Поскольку одинаковых людей не существует, время от времени мы сталкиваемся с сомнениями, опасениями, противоречиями, недопониманием, страхами. Наши желания и потребности не всегда воспринимаются партнерами по общению так, как мы того хотим. На этой почве возникают разногласия и споры, которые впоследствии перерастают в конфликты.

Для нашей страны медиация – это новый, альтернативный метод, урегулирования споров и конфликтов, ставший, сначала предметом обсуждения среди юристов, а затем, приобретающий все больше сторонников, готовых и способных все применять его в различных социальных сферах.

Медиация возможна, когда стороны хотят урегулировать конфликт и когда необходимо восстановить отношения людей, желающих взаимодействовать в будущем.

**Медиативные техники:**

Основной метод – «Активное слушание».

Активное слушание — способ ведения беседы, когда слушающий активно демонстрирует, что он слышит и понимает, в первую очередь, чувства говорящего.

«Петля понимания» уточнение правильности понимания того, что сказал собеседник через использование фраз: «Если я Вас понимаю, то...», «Правильно ли я Вас понимаю, имеется в виду...». Раскрывая детально то, что Вам сказали. Пример: Как мне надоели эти уроки!!! Не хочу больше их делать!!! Правильно ли я тебя понимаю, что ты просто устал и хочешь отдохнуть.

«Метод переключения, паузы». При сильных эмоциях сторон друг к другу можно «случайно» уронить что-нибудь, чтобы переключить их внимание, либо перенести встречу на другое время, место. Если эмоции проявляются в рассказе одной из сторон, используется метод вентиляции эмоций: «Я вижу вас это сильно злит...».

«Парафраз» или отражение – повторение сказанного собеседником • своими словами Пример: Я ничего не успеваю! Тебе не хватает времени.

«Открытые вопросы» использование вопросов, предполагающих свободный ответ Пример: Объясни мне, пожалуйста, за что ты получил двойку по физике? Что ты собираешься делать, чтобы исправить своё положение?

«Я сообщение» проговаривание своих эмоций и чувств, которые Вы испытываете в связи с конкретным поступком человека или событием с использованием местоимений «Я», «Мне», «Меня». • Пример: Меня очень огорчает; я расстроен.

«Резюмирование» обобщение сказанного , выделение главного в сказанном. Пример: Как мне все надоело! Меня никто не любит, я никому не нужен! Вчера посуду не помыл, в комнате забыл убратся, с мамой поссорился, она у меня телефон забрала и сказала, что не отдаст больше. Меня ни кто не понимает! Я устал! У меня ничего не получается! Ты просто поругался с мамой и из-за этого у тебя плохое настроение. Попробуй просто помириться.

Зарождающийся конфликт сам по себе неприятен, а состояние участников как психологическое, так и физическое ухудшается по мере его развития. Вмешательство на ранних стадиях конфликта уберегло бы участников от многих неприятностей. Однако практика показывает, что к медиации обращаются чаще в острой фазе конфликта или еще хуже, когда конфликт становится затяжным хроническим.

Медиация позволяет «погасить» жар, снять накал страстей, предотвратить импульсивные реакции участников, «открыть» им глаза на истинное положение вещей и услышать противоположную сторону. Дальнейшие действия, равно как и предыдущие подчинены специально организованной процедуре медиации, направленной на цивилизованное разрешение конфликтов.

### **Технология медиации**

При описании процесса медиации принято различать следующие группы техник:

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

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

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

Во время первой же встречи необходимо ввести правила общения во время процесса медиации, которые затем следует неукоснительно соблюдать:

– отсутствие оскорблений, ругательств, угроз в адрес другой стороны;

– четкое изложение фактов с предоставлением подтверждающих документов;

– конфиденциальность – неразглашение информации, полученной в процессе медиации, в том числе в качестве свидетельских показаний в суде;

– полная добровольность участия в медиации: каждый из участников может выйти из процесса медиации в любой момент, если посчитает дальнейшее ее проведение бессмысленным;

– рекомендуется делить расходы на медиацию между сторонами конфликта поровну<sup>[4]</sup>.

На стадии начала медиации медиатор знакомится с участниками. В процессе медиации медиатор следит за тем, чтобы правила соблюдались участниками, создает доверительную атмосферу диалога, предлагает сторонам по очереди высказать свое мнение о ситуации.

На стадии прояснения конфликта выясняются внутренние позиции участников конфликта, ценности и позиции сторон.

На стадии разрешения конфликта обсуждаются варианты решения, на этом этапе можно использовать метод "мозгового штурма" и предложить участникам высказывать любые варианты, даже самые неожиданные. Далее происходит оценка приемлемости каждого варианта для каждой из сторон, а также преимущества и недостатки каждого варианта. Медиатор помогает участникам выработать критерии оценки альтернатив решения конфликта.

В заключении процесса медиации выбирается наиболее приемлемый вариант и составляется соглашение. Текст соглашения должен быть четким, без двусмысленностей, в позитивных формулировках (вместо "не буду делать..." надо писать "буду делать") – это облегчает выполнение соглашения сторонами. Действия сторон должны быть определены максимально четко, с описанием содержания, времени, места выполнения.

В процессе медиации могут использоваться методы многих психотерапевтических подходов. Медиаторы могут работать по одиночке и в парах (ко-медиация), например, с разнополюми участниками конфликта (как в случае бракоразводного процесса) могут работать медиаторы разного пола, чтобы исключить эффект гендерной коалиции.