

Лекция 5.

Психологические и этические аспекты медиативной деятельности.

Тренинги медиаторов

1. Развитие конфликтологической и медиативной компетентности педагогических работников

В научной литературе существуют различные подходы к определению **конфликтологической компетентности**. Так, например, под конфликтологической компетентностью понимается:

- совокупность сформированных умений и навыков в области конструктивного общения, способствующие упреждению конфликтных ситуаций (Л. А. Петровская);
- умение удерживать противоречие в продуктивной конфликтной форме, способствующей его разрешению (Б. И. Хасан);
- наличие знаний, умений и навыков учителя по управлению конфликтами в школе (А. Я. Клементьева);
- интегральная характеристика субъективной стороны профессионального труда, сочетание конфликтогенных свойств индивидуальности, позволяющее выполнять определенные трудовые функции в ситуациях межличностного конфликта с субъектами профессиональной деятельности (Д. В. Ивченко);
- интегративное свойство личности, характеризующее его конфликтологическую готовность к разрешению педагогических конфликтов, обеспечивающее эффективную реализацию сформированных соответствующих базовых конфликтологических компетенций в реальной педагогической деятельности (В. В. Базелюк).

Конфликтологическая компетентность учителя может быть рассмотрена на двух уровнях. Один из них предусматривает способности учителя к распознаванию признаков случившегося конфликта, его оформлению для удержания воплощенного в нем противоречия, и владения способами регулирования для разрешения. Второй уровень предусматривает умение проектировать необходимые для достижения определенных результатов конфликты и конструировать их непосредственно в ситуациях взаимодействия; владение способами организации продуктивно ориентированного конфликтного поведения участников и сторон взаимодействия.

Функции конфликтологической компетентности: информационная, регулятивная, оптимизирующая, рефлексивная и профилактическая.

Итак, что в себя включает конфликтологическая компетентность современного учителя? Характеристики конфликтологической компетентности могут быть структурированы по пяти группам: целеустремленность, рефлексивность, коммуникативность, социальность, готовность к развитию.

Диагностика конфликтологической компетентности личности.

Можно выделить некоторые методики, которые могут использоваться для диагностики текущего уровня конфликтологической компетентности:

- «самооценка конфликтности» и «тактика поведения в конфликте» С.М. Емельянова – тесты по определению уровня конфликтности и тенденции склонности к конфликтному поведению для самостоятельного прохождения;
- опросник определения конфликтологической культуры личности О.И. Щербаковой – тест, состоящий из пар суждений, описывающий разнообразные стороны конфликтологической культуры и описывающий различные примеры конфликтных ситуаций;
- опросник Кеннета Томаса и Ральфа Киллмена – тест для определения способа регулирования на основе типичных характеристик поведения личности;
- тест смысловых ориентаций Д.А. Леонтьева – адаптированная версия теста Крамба-Махолика «Цель в жизни», состоящий из суждений, выбор которых помогает оценить «источники» осмысленности жизни личности;
- опросник SACS-стратегии преодоления стрессовых ситуаций С. Хобфолла – тест для определения моделей и стратегий стрессо-преодолевающего поведения (копинг-поведения) личности на основе модели «поведения преодоления» стресса;
- 16-факторный личностный опросник Р. Кеттелла – известная многофакторная методика, описывающая личность как совокупность элементов, определяющих ее внутреннюю сущность и модели поведения, на основе объективного экспериментального подхода к изучению личности;
- «шкала экзистенции» А. Лэнгле, К. Орглер – методика диагностики экзистенциальной наполненности личности для определения показателей наполненности жизни смыслом.

Наиболее эффективными социальными технологиями, используемыми для повышения конфликтологической компетентности:

- организация активной практической и познавательной деятельности (тренинги, деловые игры, решение кейсов, дискуссии, круглые столы);
- развитие личной профессиональной среды обучения (рассмотрение имеющегося опыта обучающихся);
- создание учебной мотивации (формирование образовательной среды, учет личных профессиональных достижений).

2. Личность медиатора

В работе школьной службы медиации (примирения) большую роль играют медиаторы, которые представлены педагогом (медиатор-координатор) и учеником (медиатор-сверстник). Рассмотрим их роли подробнее.

Педагог (медиатор-координатор) – преподаватель, лицо, которое прошло соответствующую подготовку.

Педагог-координатор школьной службы примирения получает дела для медиации, определяет пригодность каждого дела для медиации, составляет график встреч, назначает медиаторов в деле, ведет учет и общается со сторонами спора после завершения медиации, чтобы убедиться, что стороны придерживаются заключенных договоренностей и довольны результатами медиации.

Педагог-координатор школьной службы примирения осуществляет надзор за медиаторами-учениками при медиации, в комнате или за ее пределами, проводит с ними беседу после медиации по ее результатам и организует плановые тренинги, оказывает помощь.

Педагог-координатор школьной службы примирения оказывает помощь медиаторам-сверстникам для соблюдения последними стандартов поведения медиаторов-сверстников. Педагог-координатор школьной службы примирения несет полную ответственность за обеспечение того, что медиация основывается на принципе самоопределения, добровольного участия, беспристрастности, компетентности медиатора и конфиденциальности.

Тренеры по медиации готовят учеников выступать медиаторами в программе медиации сверстников. Инструкторы тренеров обучают и готовят тренеров, педагогов-координаторов школьной службы примирения и медиаторов-учеников. Практикующие специалисты готовят специалистов на всех уровнях и всех возрастов.

Медиаторы-ученики (и стороны конфликта) должны четко осознавать собственную ответственность за овладение всеми знаниями и навыками, предусмотренных учебной программой учебного заведения.

В конкретные часы каждый день медиаторы-ученики постоянно находятся в помещении для медиации. Если дел нет, медиаторы могут делать ролевые упражнения, совершенствовать свои навыки под руководством педагога-координатора школьной службы примирения, работать над программными задачами или готовиться к урокам.

Медиатор-сверстник - ученик средней школы, который прошел соответствующую подготовку по медиации, имеет необходимую квалификацию и может облегчить процесс урегулирования споров между учениками, применяя медиацию.

Существуют разные **типы медиаторства**, которые медиатор может использовать для урегулирования конфликта.

Модель «Третейский судья». Это наиболее авторитарная роль, так как в этом случае медиатор обладает наибольшими возможностями по определению вариантов решения

проблемы. Третейский судья изучает проблему, выслушивает обе стороны и выносит вердикт, который не оспаривается.

Модель «Арбитр». Арбитр также обладает значительными полномочиями, он изучает конфликт, обсуждает его со сторонами, а затем выносит окончательное решение, которое обязательно для выполнения. Данная модель оптимальна в следующих ситуациях:

- медиатор имеет дело с быстро обостряющимся конфликтом;
- конфликт протекает в экстремальных условиях;
- нет времени на детальное разбирательство;
- конфликт кратковременный и незначительный.

Модель «Посредник». Это более нейтральная роль медиатора. Обладая специальными знаниями, посредник обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы. Окончательное решение остается за сторонами. Медиатор может выступать в роли посредника при урегулировании конфликтов в ситуациях

- длительных, неприязненных, сложных взаимоотношений сторон;
- наличия у оппонентов хороших навыков общения;
- отсутствия четких критериев разрешения проблемы.

Модель «Помощник». Медиатор участвует в регулировании конфликта с целью совершенствования процесса обсуждения проблемы, организации встреч и переговоров, не вмешиваясь в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения.

Модель «Наблюдатель». Своим присутствием медиатор в зоне конфликта сдерживает стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или от взаимной агрессии. Его присутствие создает условия для решения спорных вопросов путем переговоров.

3. Тренинги медиаторов. Тренинг школьных медиаторов.

Если рассматривать медиацию как особую ситуацию взаимодействия медиатора с конфликтующими сторонами, можно выделить три основных содержательных блока, обеспечивающих процедуру медиации. Процедура (алгоритм) собственно 1) медиации есть 2) переговоры, строящиеся на 3) коммуникации сотрудничества. Именно поэтому базовый курс подготовки медиаторов состоит из трех обязательных тренингов: тренинга эффективной коммуникации, тренинга переговоров с установкой на сотрудничество и тренинга собственно медиации.

Главная цель тренинга эффективной коммуникации — выработать навыки общения, обучить конструктивным техникам ведения беседы, научить понимать невербальное поведение других людей, определять скрытые мотивы и интересы, эффективно вести себя в ситуации стресса и владеть своим эмоциональным состоянием.

Цель тренинга переговоров — дать знания об основных компонентах переговоров и стадиях их ведения, обучить анализировать и разделять на практике потребности, позиции, интересы сторон, научить формулировать темы для переговоров и предложения по урегулированию спора, дать навыки подготовки к переговорам, научить интегрировать

интересы и понимать, каким образом можно сделать соглашение реалистичным и устойчивым.

В тренинге медиации обучающиеся осваивают основные принципы медиации, стадии ее ведения и функции медиатора.

Типичные ошибки медиатора в процессе обучения. Можно выделить ряд типичных ошибок медиаторов, которые с трудом преодолеваются в процессе обучения. 1) Часть ошибок относится к **процедурным моментам**. Медиаторы забывают сказать о правилах вежливости во время медиации, об ответственности сторон за принимаемые решения, сообщить о своей нейтральности или о конфиденциальности в начале проведения индивидуальной беседы со сторонами, а по окончании кокуса не спрашивают о том, какая информация должна остаться конфиденциальной.

2) Вторая группа ошибок можно отнести к выработанным ранее **стереотипам поведения**. Медиатор забывает, что его главная задача — помочь сторонам осознать, в чем их интересы, и помочь им найти адекватные способы урегулирования спора, а не придумывать свое решение. К этой группе трудностей и ошибок можно также отнести слова-конфликтогены, т. е. такие слова, которые усиливают негативные эмоции сторон и психологическое напряжение, и слова — «паразиты в медиации», такие как «хорошо» или «понятно», которые в обыденном общении являются словами — связками коммуникации.

3) Третья группа трудностей связана собственно с **содержательными процедурами медиации**. К ним относится неспособность услышать то, что говорят клиенты. Другой типичной трудностью является выработка умения и навыка исследовать интересы сторон и выводить их из противостояния позиций к совместному решению проблемы. Трудность для обучающихся медиаторов представляет также овладение навыками работы с дисбалансом сил сторон, когда конфликтующие имеют разные ресурсы: статусные, финансовые или психологические. Кроме того, медиаторам часто не хватает умения проверять информацию и высказывания сторон на реалистичность и вырабатывать санкции по достигнутым соглашениям.

Подготовка школьных медиаторов из числа учащихся является одной из приоритетных задач развития службы медиации образовательного учреждения.

Первым шагом на пути ее решения может стать ответ на четыре ключевых вопроса, связанных с программами подготовки медиаторов школьной службы медиации из числа детей: «**чему учить?**», «**как учить?**», «**кого учить?**» и «**кому учить?**».

Ответ на вопрос «**чему учить?**»:

- элементарные знания из области психологии общения, возрастной психологии, психологии конфликта;
- освоение технологии осуществления процесса медиации в конфликте;
- самопрезентации;
- активное слушание;

Тематические блоки / темы	количество часов
1. Вводный блок	
Наши занятия: что и как?	1
Что такое медиация?	1
2. Блок «Прикладная конфликтология»	
Что такое конфликт?	1
Из-за чего возникают и как развиваются конфликты в школе?	1
Что такое «продуктивное разрешение конфликта»?	1
3. Блок «Технология медиации»	1
Медиация конфликтов: как это делается?	1
Что такое эффективная коммуникация?	1
Как правильно слушать собеседника?	1
Что такое бесконфликтный стиль общения?	1
Что такое «конфликтная личность», и как общаться с такими людьми?	1
В чем разница между тем, чтобы «знать» и «уметь»?	1
Как организовать подготовительный этап медиации?	1
Как провести основной этап медиации?	1
Как закончить медиацию?	1
Возникли проблемы: что делать?	1
4. Блок «Мотивационное решето»	1
Каким должен быть «настоящий медиатор»?	1
Зачем люди становятся медиаторами?	1
Откуда медиатору взять столько сил и терпения?	1
5. Итоговый блок	
Чему мы научились?	
Так кто же такие школьные медиаторы?	
Итого	20 часов

• анализа и прогноза развития коммуникативной ситуации;

- сформированность конструктивной мотивации медиаторской деятельности;
- готовность к реализации на практике ее основных принципов: беспристрастности, конфиденциальности, добровольности и др.

Вопрос «**как учить?**»: опора на методы активного обучения (игровое проектирование, ролевое разыгрывание, дискуссии и др.) в рамках тренингового формата организации обучающей деятельности.

Ответ на вопрос «**кого учить?**», на наш взгляд, является наиболее трудным. Оптимально привлекать в службу медиации подростков, достигнувших определенного уровня психологической зрелости и располагающих некоторым объемом жизненного опыта, которые являются необходимым условием понимания сути медиации и освоения ее технологических сторон.

«**Кому учить?**»: куратор школьной службы медиации, то есть психолог или педагог, знакомый с принципами медиации и разделяющий их, имеющий опыт реализации технологии медиации конфликтов.

5. Кодекс этики медиаторов.

Ключевые моменты этического поведения медиаторов:

1. Соблюдение общечеловеческих норм и этических стандартов делового поведения и стремление во всех случаях действовать справедливо, честно и открыто, как в отношениях со своими коллегами, так и в отношении других людей.

2. Поддержание высокого уровня компетентности в своей работе. Медиатор должен строить свою профессиональную деятельность на основе международных стандартов качества.

3. Признание необходимости постоянного повышения своего образовательного уровня, профессиональных знаний, мастерства.

4. Ведение научно-исследовательской работы. Использование современных научно-методических разработок в области примирения и посредничества.

5. Постоянное повышение качества своих программ, владение актуальными концепциями в области ключевых моментов и инноваций, принятие ответственности за результат своей работы, поддержание авторитета своего коллектива и рабочего заведения.

6. Приложение максимума усилий для того, чтобы стать и оставаться специалистом – экспертом в своей профессиональной практике и выполнения своих профессиональных обязанностей.

7. Медиатор имеет право вести работу только в рамках своей компетентности.

Основные этические проблемы посреднической деятельности

Очень важная и совершенно обязательная вещь - презумпция природного ума клиента. Недопустимо, когда медиатор заранее уверен, что клиент глупее его. Дальнейшая работа покажет, кто умен, а кто - не очень. Но, только считая своих клиентов умными, можно раскрыть возможности тех, кому мешают сделать это особенности психологии или неудачный жизненный опыт или опыт общения. Медиатор ответственен за качество предоставляемых клиенту посреднических, примирительных услуг.

Для медиатора недопустимо получение не предусмотренного договором материального вознаграждения от клиента в любой форме за услуги. Медиатор не должен использовать свою посредническую деятельность в рамках примирительной программы в целях саморекламы и личных продаж.

Взаимоотношения с коллегами должны основываться на взаимоуважении и сотрудничестве. Уважая авторское право и право интеллектуальной собственности медиатор при использовании в своих авторских программах чужих методик (полностью или фрагментарно) указывает авторов методик и программ.

Считая естественным со стороны коллег анализ и оценку своей профессиональной деятельности на всех ее этапах, медиатор с уважением относится к их критическим замечаниям и к принятым в процессе примирения и посредничества оценкам, а так же обратной связи клиентов примирительной процедуры и коллег.

