



**«Практика медиации Воронежской области»**

*Информационно-методический вестник № 3*

*«Кейсы по медиации:  
обобщение опыта работы служб медиации»*

Воронеж  
2019

## Уважаемые коллеги!

Вашему вниманию предлагаются кейсы по медиации из опыта работы служб медиации образовательных организаций Воронежской области, подготовленные специалистами государственного бюджетного учреждения Воронежской области Центра психолого-педагогической поддержки и развития детей.

Современные потребности участников образовательного процесса определяют направления реформирования российского образования. Переход к современному образованию предполагает формирование системы комплексного оказания образовательных услуг, включающей наряду с уже известными формами воспитательной деятельности и новые технологии, обеспечивающие реализацию задач образовательной деятельности. К таким новым технологиям относится медиация - примирительная процедура, позволяющая участникам спора при помощи нейтрального лица (медиатора) в рамках переговоров урегулировать свои разногласия и достичь взаимоприемлемого соглашения.

Предлагаемое практическое пособие поможет педагогам-медиаторам активно использовать потенциал примирительных процедур в своей практике. В методическом пособии представлены модели процедур медиации и актуальная практика применения медиации в образовательных организациях Воронежской области в 208-2019 учебном году. Практическую ценность для медиаторов представляют сценарии проведения процедур медиации. Они даны в кейсах.

Полагаю, что использование примирительных процедур в образовательной деятельности будет способствовать повышению роли образования как органа по защите интересов и прав детей. Об этом свидетельствует опыт тех педагогов и специалистов, которые уже прошли специальное обучение медиации. Надеюсь, что настоящее пособие, поможет педагогам активно использовать потенциал примирительных процедур в профессиональной образовательной деятельности.

© ГБУ ВО «Центр психолого-педагогической поддержки и развития детей»

г. Воронеж, ул. Славы, 13а.

тел.: 8(473)221-00-93, 269-42-08

<http://stoppav.ru/>

**Применение техник и технологий медиативного и  
восстановительного подхода  
в образовательной организации**

**Пример №1**

**Субъект Российской Федерации, населенный пункт**

Воронежская область Аннинский район

**Вид образовательной организации (школа, колледж и т.д.)**

МКОУ Новокурлакская СОШ

**Описание ситуации, по факту которой стороны обратились к процедуре медиации/ урегулирования конфликта**

**Участники:** Саша и Вика, обучающиеся одного класса, 16 лет.

Процедура медиации заняла 2,5 часа.

Стороны вступили в спор из-за плеера, который Саша взял на перемене у Вики и не вернул, так как потерял. Вика хочет, чтобы ей вернули плеер. Саша хочет, чтобы Вика извинилась перед ним прежде, чем он подумает, где и на какие средства купить потерянный плеер. Одна и вторая стороны готовы договориться, так как не хотят, чтобы об этом узнали родители, у Саши есть собственные средства для покупки плеера, заработанные летом.

**На какой стадии стороны обратились к процедуре медиации:**

*школьный конфликт*

**Предмет/объект/причина спора**

Конфликт интересов из-за оскорблений и потерянного плеера

**Участники спора:**

- сторона Вика
- сторона Саша

**Интересы 1 стороны:**

- возмещение материального ущерба

**Установка 1 стороны:**

- вернуть плеер

**Интересы 2 стороны:**

- получить извинения

### **Установки 2 сторона:**

-урегулировать конфликт

-вернуть плеер

### **Этапы процедуры медиации:**

-вступительное слово медиатора, во время которого медиатору удалось остановить начавшиеся претензии сторон

-презентации сторон, после которых были грамотно обобщены и пересказаны претензии сторон с учетом высказанных дополнений

- дискуссии

-подписание соглашения (в результате правильно поставленных вопросов к сторонам пришло осознание вины и возможностей выхода из ситуации)

### **Результат проведения процедуры медиации**

Стороны пришли к соглашению

### **В результате процедуры медиации в большей мере удалось**

	Да	Нет
Сохранить отношения сторон спора		
Не ухудшить отношения между сторонами		
Решить проблему с учетом интересов и установок сторон спора	✓	
Найти новые решения		

Иное

**Какие действия был предприняты медиатором для достижения соглашения сторонами (в том числе какие переговорные техники использовались)**

Медиатор разъяснил каждому из партнеров их ошибки в доказательствах и оказал помощь в их исправлении с использованием аргументов во время кокусов.

Использовал функцию «адвокат дьявола» (если расскажете родителям, то что будет)

При подготовке соглашения использовал тактику демонстративного бездействия (заставил партнеров самостоятельно справляться с возникающими трудностями)

### **Чему способствовала процедура медиации:**

Формированию навыков цивилизованного общения между подростками, выработке ответственности за свои поступки, умения принимать самостоятельные решения

## **Пример №2**

### **Субъект Российской Федерации, населенный пункт**

Воронежская область г. Воронеж

### **Вид образовательной организации (школа, колледж и т.д.)**

МБОУ СОШ №84

### **Описание ситуации, по факту которой стороны обратились к процедуре медиации/ урегулирования конфликта**

**Участники:** Антонина Петровна и Ирина Дмитриевна, родители (законные представители) одноклассников, обучающихся в 5 классе, Маши и Лизы.

Процедура медиации заняла 3 часа.

Стороны вступили в спор из-за того, что дочь Ирины Дмитриевны, Лиза, на уроке «Технология» ножницами разрезала крылышко школьного сарафана приемной дочери Антонины Дмитриевны, Маше. Антонина Петровна хочет вернуть полную стоимость 1600 руб., угрожая обратиться в суд. Ирина Дмитриевна готова отремонтировать сарафан и потратить на это 500 руб. Платить полностью за новый сарафан она не готова. Общий вопрос для обсуждений – возвращение материального ущерба за испорченный сарафан.

Девочки давно помирились, конфликт родителей. Обе стороны хотят урегулировать конфликт

**На какой стадии стороны обратились к процедуре медиации:**

*школьный конфликт*

**Предмет/объект/причина спора**

Как и в каком размере должен быть возмещен материальный ущерб за испорченный сарафан

**Участники спора**

- сторона Антонина Петровна
- сторона Ирина Дмитриевна

**Интересы 1 стороны:**

- высказать негативное отношение
- возмещение материального ущерба

**Установка 1 стороны:**

- контроль над ситуацией
- возмещение материального ущерба на ее условиях

**Интересы 2 стороны:**

- компенсировать материальный ущерб

**Установки 2 стороны:**

- завершить конфликтную ситуацию
- компенсировать материальный ущерб с минимальными затратами

**Этапы процедуры медиации:**

- вступительное слово медиатора
- презентации сторон, где были допущены оскорбления со стороны Антонины Петровны
- дискуссии по выработке предложений и решений, в ходе которых каждая сторона стояла на своем
- кокусы, в ходе которых медиатору удалось проработать эмоции сторон и добиться реальных, взаимоприемлемых предложений
- подготовку и подписание соглашения в стиле, устраивающем обе стороны

## Результат проведения процедуры медиации

Стороны пришли к соглашению

**В результате процедуры медиации в большей мере удалось**

	Да	Нет
Сохранить отношения сторон спора		
Не ухудшить отношения между сторонами		
Решить проблему с учетом интересов и установок сторон спора	✓	
Найти новые решения		

Иное

**Какие действия был предприняты медиатором для достижения соглашения сторонами (в том числе, какие переговорные техники использовались)**

Метод мозгового штурма

Техника постановки вопросов

Установка на партнерство

Правила рациональной дискуссии

**Чему способствовала процедура медиации**

Разрешению конфликта между родителями, в том числе и приемными

Предотвращению негативных последствий (жалоб, проверок, конфликта между родителями всего класса)

### Пример №3

**Субъект Российской Федерации, населенный пункт**

Воронежская область г. Воронеж

**Вид образовательной организации (школа, колледж и т.д.)**

МБОУ гимназия № 6

**Описание ситуации, по факту которой стороны обратились к процедуре медиации/ урегулирования конфликта**

**Участники:** Мария Михайловна и Евгений, мать и сын, 17 лет. Процедура медиации заняла 2,5 часа.

Стороны вступили в спор из-за того, что сын очередной раз привел друзей и засиделся с ними после 23.00, при громко включенной музыке. Маме, Ирине Михайловне, которой рано утром на работу (она работает операционной сестрой) музыка мешала отдыхать. Мама не раз предупреждала сына о недопустимости такого поведения. Она ворвалась в комнату сына, оскорбила девушку сына и пригрозила вызвать полицию. Сын считает себя взрослым и владельцем своей комнаты. Мама, 39 лет, считает, что могла бы выйти еще раз замуж, но не позволяет к себе в дом приглашать мужчин. Всем жертвует ради сына. Раньше у сына и матери были хорошие отношения. Обе стороны хотят урегулировать конфликт.

**На какой стадии стороны обратились к процедуре медиации:**

семейный конфликт

**Предмет/объект/причина спора**

Поведение сына в квартире

**Участники спора**

- сторона Мария Михайловна
- сторона Евгений

**Интересы 1 стороны**

- предупреждать ее заранее о вечеринках сына и не засиживаться допоздна

**Установка 1 стороны**

- контроль над ситуацией
- познакомиться с девушкой сына
- получать помощь по дому от сына
- наладить прежние хорошие отношения с сыном
- наладить свою личную жизнь, познакомив сына со своим другом

**Интересы 2 стороны**



- соблюдать его права взрослого человека и считаться с ним
- извиниться перед его девушкой и друзьями
- разменять квартиру, если не удастся урегулировать конфликты

### **Установки 2 стороны**

- наладить взаимоотношения с мамой
- уважительно относиться к его друзьям
- познакомить маму с девушкой

### **Этапы процедура медиации:**

- вступительное слово медиатора
- презентации сторон
- дискуссии по выработке предложений и решений, в ходе которых был налажен диалог между Марией Михайловной и Евгением
- кокусы, где медиатору удалось выяснить и обобщить истинные причины конфликта
- подготовку и подписание реалистичного соглашения

### **Результат проведения процедуры медиации**

Стороны пришли к соглашению

### **В результате процедуры медиации в большей мере удалось**

	Да	Нет
Сохранить отношения сторон спора		
Не ухудшить отношения между сторонами		
Решить проблему с учетом интересов и установок сторон спора	✓	
Найти новые решения		

Иное

**Какие действия были предприняты медиатором для достижения соглашения сторонами (в том числе, какие переговорные техники использовались)**

-с помощью правильно поставленных вопросов медиатор помог сторонам отделить эмоции от существа дела,  
-использовал технику расширения ресурсов,  
-помог объективно оценить свои возможности и сыну и матери в урегулировании конфликта  
-использовал технологии сближения позиции сторон: перефразирование посредником аргументов сторон, подведение промежуточных итогов после каждого диалога с целью поисков элементов согласия, постепенное объединение частных соглашений в более общие, предложил обобщающие формулировки, уточнил достигнутые соглашения

**Чему способствовала процедура медиации:**

предотвратила уход сына из дома,  
восстановила отношения между взрослым сыном и еще молодой матерью

#### **Пример №4**

**Субъект Российской Федерации, населенный пункт**

Воронежская область Борисоглебский район

**Вид образовательной организации (школа, колледж и т.д.)**

ГБПОУ ВО «БТПИТ».

**Описание ситуации, по факту которой стороны обратились к процедуре медиации/ урегулирования конфликта**

**Участники:** Анна Петрова и Игорь Дмитриев, студенты 1 курса ГБПОУ ВО «БТПИТ».

Процедура медиации заняла 2,5 часа.

Стороны вступили в спор по поводу проблемной ситуации, возникшей из-за публичных оскорбительных комментариев Игоря на странице Анны в социальных сетях («В Контакте»).

Информацию о ней нам передал куратор Татьяна Петровна

На какой стадии стороны обратились к процедуре медиации:

конфликт в техникуме;

**На какой стадии стороны обратились к процедуре медиации:**

Конфликт в техникуме

**Предмет/объект/причина спора**

Конфликт интересов из-за оскорблений

**Участники спора**

- сторона Анна Петрова
- сторона Игорь Дмитриев

**Интересы 1 стороны**

- получить извинения перед всей группой

**Установка 1 стороны**

- не общаться в целях прекращения конфликта
- выполнение своих обязанностей старосты в комфортной психологической обстановке

**Интересы 2 стороны**

- получить извинения
- тоже быть формальным лидером

**Установки 2 сторона**

- контроль над ситуацией
- урегулировать конфликт
- предложить свою помощь, став формальным лидером

**Этапы процедуры медиации:**

-вступительное слово медиатора, во время которого медиатору четко и подробно удалось рассказать об этапах процедуры медиации, добиться взаимопонимания со сторонами и наладить с ними позитивный контакт

-презентации сторон, в ходе которых были остановлены начавшиеся претензии и оскорбления сторон, обобщены и пересказаны претензии сторон с учетом высказанных дополнений, обсуждена необходимость заглаживания вины

-кокусы позволили выяснить разногласия по поводу заглаживания вины друг перед другом, истинные мотивы сторон(форма приказов, ответное неподчинение, борьба за лидерство), во время кокусов удалось наметить позитивные

выходы из конфликта, поступили предложения о совместной работе

- дискуссии и управление ими медиатором научили студентов цивилизовано общаться, находить выходы из конфликтных ситуаций, помогли раскрыть истинные интересы сторон, в этом помогли грамотно поставленные медиатором вопросов и эхо-повторов

-подписание соглашения (в результате достигнутых договоренностей по 2 позициям: заглаживание вины и помощь в организации дежурства, оговорены гарантии исполнения достигнутых договоренностей или какие-либо последствия их неисполнения)

### **Результат проведения процедуры медиации**

Стороны пришли к соглашению

### **В результате процедуры медиации в большей мере удалось**

	Да	Нет
Сохранить отношения сторон спора		
Не ухудшить отношения между сторонами	✓	
Решить проблему с учетом интересов и установок сторон спора	✓	
Найти новые решения		

Иное

**Какие действия был предприняты медиатором для достижения соглашения сторонами (в том числе какие переговорные техники использовались)**

-перефраз

-эхо-повторы

- вопросы, способствующие налаживанию диалога
- резюмирование
- вопросы, способствующие выработке предложений
- компромиссные предложения
- уточняющие вопросы
- вопросы, проверяющие соглашение на реалистичность и исполняемость, формирующие чувство ответственности

### **Чему способствовала процедура медиации:**

Приобретению навыков бесконфликтного общения, умению ясно осознавать и выражать свои эмоции, контролировать их, умению сотрудничать

### **Пример.№6**

#### **Субъект Российской Федерации, населенный пункт**

Воронежская область г. Воронеж

#### **Вид образовательной организации (школа, колледж и т.д.)**

МБОУ СОШ №75

#### **Описание ситуации, по факту которой стороны обратились к процедуре медиации/ урегулирования конфликта**

**Участники:** мама Вовы, Ольга Владимировна и Ирина Викторовна, мама Егора

Процедура медиации заняла 2 часа.

Информация о ситуации поступила от родителей Егора П., обучающегося 5 класса, который попал в больницу с легким сотрясением мозга из-за драки с одноклассником, Вовой Ч. К расследованию автоматически подключилась полиция. Инспектор ПДН провела расследование, опросила детей, но так и не смогла выяснить до конца, кто виноват в происшедшем. Драка, со слов Вовы, была шуточной, он не хотел никого обидеть, просто Егор стукнулся головой о его коленку, от этого не могло быть сотрясение. Мама же Егора хочет извинений от Вовы и его мамы, которая не поверила, что ее сын виновен. Мама Егора до сих пор считает, что сотрясение произошло не из-за удара о Вовину коленку, а по

какой-то другой причине.

**На какой стадии стороны обратились к процедуре медиации:**

*школьный конфликт;*

**Предмет/объект/причина спора**

Как и в каком размере должен быть возмещен материальный ущерб, связанный с затратами на лечение

**Участники спора**

1 сторона Вова, его мама, Ольга Владимировна

2 сторона Егор, его мама Ирина Викторовна

**Интересы 1 стороны**

получить извинения

**Установка 1 стороны**

продолжать дружбу между мальчиками

**Интересы 2 стороны**

компенсировать материальный ущерб на лечение

**Установки 2 стороны**

завершить конфликтную ситуацию

**Этапы процедуры медиации:**

Процедура медиации включала в себя:

-вступительное слово медиатора для Володи, мамы ребенка - Ольги Владимировны, и мамы Егора, Ирины Викторовны, Егора, было построено в форме диалога

-презентации сторон, где Ирина Викторовна, мама Егора, Егор не понимали, что от них хотят искренних извинений и признания вины

-дискуссии по выработке предложений и решений, в ходе которых каждая сторона стояла на своем

-кокус с Ольгой Владимировной, в ходе которого мама Вовы пожаловалась медиатору на оскорбления в адрес своего сына и объяснила причину своего нежелания признать вину сына и принести извинения Ирине Викторовне, маме Егора и Егору. Медиатор объяснила правовые последствия для ее сына, если пострадавшая сторона напишет все-таки заявление в полицию. Для коррекции поведения Вовы было рекомендовано

обратиться к школьному психологу.

-подготовку и подписание соглашения в стиле, устраивающем обе стороны

### **Результат проведения процедуры медиации**

Стороны пришли к соглашению

### **В результате процедуры медиации в большей мере удалось**

	Да	Нет
Сохранить отношения сторон спора	✓	
Не ухудшить отношения между сторонами	✓	
Решить проблему с учетом интересов и установок сторон спора		
Найти новые решения		

Иное

**Какие действия был предприняты медиатором для достижения соглашения сторонами (в том числе, какие переговорные техники использовались)**

«Адвокат дьявола»

Техника постановки вопросов

Расширение ресурсов

### **Чему способствовала процедура медиации:**

Урегулированию конфликта между родителями, когда дети уже готовы помириться и продолжать дружить

Предотвращению негативных последствий (конфликта между родителями, постановка на внутришкольный учет и учет в КДН и ЗП)

### **Пример.№7**

**Субъект Российской Федерации, населенный пункт**

Воронежская область г. Воронеж

**Вид образовательной организации (школа, колледж и т.д.)**

МБОУ лицей №5

**Описание ситуации, по факту которой стороны обратились к процедуре медиации/ урегулирования конфликта**

**Участники:** Ольга Павловна, сын Дмитрий, его жена Анна.

Процедура медиации заняла 3,5 часа.

Стороны вступили в спор из-за того, Ольга Павловне, бабушке, сын Дмитрий и его жена Анна не дают видиться с ней. Ольге Павловне хотелось бы видеть внучек раз в неделю, по субботам, с 14 до 17 часов, у нее дома. Дмитрий и Анна не хотят общения с Ольгой Павловной, боясь, что она навредит девочкам. Обе стороны хотят урегулировать конфликт.

**На какой стадии стороны обратились к процедуре медиации:**

*семейный конфликт*

**Предмет/объект/причина спора**

Общение бабушки с внуками

**Участники спора**

1 сторона Ольга Павловна

2 сторона сын Дмитрий и его жена Анна

**Интересы 1 стороны**

Восстановление отношений с сыном Дмитрием и его женой Анной

Общение с внуками, участие в их воспитании

Помощь сыну и снохе

**Установка 1 стороны**

Контроль над ситуацией

Налаживание хороших отношений с сыном

Наполнение своей жизни общением с внуками

**Интересы 2 стороны**

Боязнь контроля и общения с властной бабушкой

Минимум негативных последствий для своих детей

**Установки 2 стороны**

Наладить минимальные взаимоотношения с бабушкой

Урегулировать общение во внесудебном порядке

Получать помощь от бабушки в воспитании внуков



### **Этапы процедуры медиации:**

Процедура медиации включала в себя:

-вступительное слово медиатора

-презентации сторон, где были высказаны резкие, противоположные позиции сторон

-дискуссии по выработке предложений и решений, в ходе которых каждая сторона стояла на своем

-кокусы, в ходе которых медиатору удалось понять истинные мотивы поведения обеих сторон и помочь выработать шаги сближения

-подготовку и подписание соглашения, четко регламентирующего порядок общения бабушки и внучек

### **Результат проведения процедуры медиации**

Стороны пришли к соглашению

### **В результате процедуры медиации в большей мере удалось**

	Да	Нет
Сохранить отношения сторон спора		
Не ухудшить отношения между сторонами	✓	
Решить проблему с учетом интересов и установок сторон спора		
Найти новые решения	✓	

Иное

**Какие действия был предприняты медиатором для достижения соглашения сторонами (в том числе, какие переговорные техники использовались)**

-коучинг (поэтапное принятие решений)

-технологии сближения позиции сторон: перефразирование посредником аргументов сторон, подведение промежуточных итогов после каждого диалога с целью поисков элементов согласия, уточнение достигнутых соглашений

**Чему способствовала процедура медиации:**

Предотвратила окончательный разрыв взаимоотношений между матерью и сыном, судебные разбирательства  
Способствовала налаживанию отношений между бабушкой и внуками

### **Пример №8**

**Субъект Российской Федерации, населенный пункт**

г.о.г. Воронеж, Воронежская область

**Вид образовательной организации (школа, колледж и т.д.)**

МБОУ СОШ №103

**Описание ситуации, по факту которой стороны обратились к процедуре медиации/ урегулирования конфликта**

**Участники:** Вера Ивановна с сыном Сашей и Ирина Николаевна с сыном Димой

Процедура медиации заняла 2,5 часа.

Стороны вступили в спор из-за того, что Дима каждый день просит карманные деньги у Саши. Вера Ивановна каждый день дает Саше деньги на карманные расходы, а именно, на школьные обеды. В последнее время этих денег Саше не хватает. Вера Ивановна считает, что Дима, так как он старше, выманивает деньги у Саши. Ирина Николаевна считает, что у Димы своих денег вполне достаточно, и он не может просить, тем более требовать, их у Саши.

**На какой стадии стороны обратились к процедуре медиации:**

*школьный конфликт*

**Предмет/объект/причина спора**

Вымогательство денег

**Участники спора**

1 сторона Вера Ивановна с сыном Сашей

2 сторона Ирина Николаевна с сыном Димой

**Интересы 1 стороны**

получить извинения

прекратить угрозу вымогательства

### **Установка 1 стороны**

урегулирование конфликта  
возмещение материального ущерба

### **Интересы 2 стороны**

снять обвинения в вымогательстве с сына

### **Установки 2 сторона**

урегулировать конфликт

### **Этапы процедуры медиации:**

Процедура медиации включала в себя:

- вступительное слово медиатора, во время которого медиатору удалось наладить контакт с обеими сторонами, грамотно организовать процедуру медиации и начало переговоров
- презентации сторон, во время которых были предотвращены перебранка между подростками и споры между родителями
- кокусы, во время которых выяснилась правда о причинах и фактах вымогательства
- подписание соглашения

### **Результат проведения процедуры медиации**

Стороны пришли к соглашению

### **В результате процедуры медиации в большей мере удалось**

	Да	Нет
Сохранить отношения сторон спора		
Не ухудшить отношения между сторонами	✓	
Решить проблему с учетом интересов и установок сторон спора	✓	
Найти новые решения		

Иное

**Какие действия был предприняты медиатором для достижения соглашения сторонами (в том числе какие**

**переговорные техники использовались)**

-техники активного слушания: повторения, перефразирования, резюмирования

-техника «Я послания»

-техника постановки вопросов

-правила рациональной дискуссии

-грамотная риторика и аргументация

**Чему способствовала процедура медиации:**

Прекращению вымогательства

Прекращению конфликта

Формированию ответственности за свои действия (у обидчика)

Формированию устойчивого сопротивления негативному воздействию (у жертвы)

## **Пример №9**

**Субъект Российской Федерации, населенный пункт**

Воронежская область г. Воронеж

**Вид образовательной организации (школа, колледж и т.д.)**

МБОУ СОШ №84

**Описание ситуации, по факту которой стороны обратились к процедуре медиации/ урегулирования конфликта**

**Участники:** Нина Николаевна (бабушка, опекун близнецов Дениса и Андрея) и Елена (мама Артема).

Процедура медиации заняла 2,5 часа.

Стороны вступили в спор из-за того, что Денис, Андрей и Артем поссорились и подрались. Артема, ученика 8 класса избили два брата Денис и Андрей. С кровотечением из носа и головной болью Артем обратился в поликлинику №1, где врач выписал рецепт, на лекарство было потрачено 500 руб., чек имеется. До поликлиники и обратно Елену и Артема довёз на своей машине сосед, которому они заплатили ему за бензин 500 рублей, чек сохранился. На куртке сына Елена обнаружила пятна крови, которые не отстирываются, она испорчена. Куртка была куплена на вещевом рынке за 3000

руб., чека нет. Елена и Артем очень расстроены из-за случившегося. Елена предлагает компенсировать материальные расходы (за куртку- 3000 руб., лекарство - 500 руб., бензин - 500 руб. Итого: 4000 руб.), а также настаивает на том, чтобы Денис и Андрей принесли извинения Артему в ее присутствии. Нина Николаевна сообщила, что между ее внуком Андреем и Артемом произошла ссора, затем драка с Денисом. В ходе ссоры Андрея и Артема Андрею был порван рюкзак. Нина Николаевна неоднократно обращалась и к классному руководителю и к Елене по поводу длительных неприязненных отношений между ее внуком Андреем и Артемом. Денис, не выдержал очередного унижения Андрея Артемом и вступился за брата, избил Артема. Нина Николаевна и ее внуки очень переживают из-за того, что произошло и хотели бы скорее решить эту проблему. Обе стороны хотят урегулировать конфликт

**На какой стадии стороны обратились к процедуре медиации:**

*школьный конфликт;*

**Предмет/объект/причина спора**

Причиненный материальный и моральный ущерб.

Как и в каком размере должен быть возмещен материальный ущерб за испорченную куртку, порванный рюкзак, оплату такси и лекарств

**Участники спора**

1сторона: Нина Николаевна (бабушка, опекун близнецов Дениса и Андрея)

2сторона: Елена (мама Артема)

**Интересы 1 стороны**

высказать претензии к Артему

восполнить материальный ущерб за порванный рюкзак

**Установка 1 стороны**

Контроль над ситуацией

Прекращение конфликта

Восполнение материального ущерба с минимальными

затратами

### **Интересы 2 стороны**

Компенсировать материальный ущерб

Принести извинения сыну Артему в ее присутствии

### **Установки 2 стороны**

завершить конфликтную ситуацию

компенсировать материальный ущерб на ее условиях

### **Этапы процедура медиации:**

-вступительное слово медиатора

-презентации сторон, где были допущены нелицеприятные слова со стороны Елены в адрес Нины Николаевны

-дискуссии по выработке предложений и решений, в ходе которых стороны не шли на компромисс

-кокусы, во время которых медиатору удалось проработать эмоции сторон и добиться реальных, взаимоприемлемых предложений

-подготовку и подписание реалистичного, поэтапного соглашения

### **Результат проведения процедуры медиации**

Стороны пришли к соглашению

### **В результате процедуры медиации в большей мере удалось**

	Да	Нет
Сохранить отношения сторон спора		
Не ухудшить отношения между сторонами		
Решить проблему с учетом интересов и установок сторон спора	✓	
Найти новые решения	✓	

Иное

**Какие действия был предприняты медиатором для достижения соглашения сторонами (в том числе, какие**

## **переговорные техники использовались)**

Техника постановки вопросов

Техника управления процессом коммуникации с помощью тщательной проработки повестки дня и регламента переговоров (т.к. выдвигались и материальные и моральные претензии, предложения с обеих сторон были сначала диаметрально противоположными)

Преодоление непонимания и улучшение коммуникации благодаря отказу партнеров от методов нерациональной дискуссии

Тактика выработки общей формулы поэтапного соглашения

## **Чему способствовала процедура медиации**

Урегулированию конфликта между родителями, в том числе и опекуном

Предотвращению физического насилия

Разрешению затянувшегося материального конфликта между родителями

Предотвращению негативных последствий (отсутствие драк, конфликта между родителями, опекуном в результате процедуры медиации)

## **Пример №10**

### **Субъект Российской Федерации, населенный пункт**

Воронежская область г. Воронеж

### **Вид образовательной организации (школа, колледж и т.д.)**

МБОУ гимназия № 6

### **Описание ситуации, по факту которой стороны обратились к процедуре медиации/ урегулирования конфликта**

**Участники:** Мария Михайловна и Евгений, сын 17 лет.

Процедура медиации заняла 2,5 часа.

Стороны вступили в спор из-за того, что сын очередной раз привел друзей и засиделся с ними после 23.00, при громко включенной музыке. Маме, Марии Михайловне, которой рано утром на работу (она работает операционной сестрой), музыка

мешала отдыхать. Мама не раз предупреждала сына о недопустимости такого поведения. Она ворвалась в комнату сына, оскорбила девушку сына и пригрозила вызвать полицию. Сын считает себя взрослым и владельцем своей комнаты. Мама, 37 лет, считает, что могла бы выйти еще раз замуж, но не позволяет к себе в дом приглашать мужчин. Всем жертвует ради сына. Раньше у сына и матери были хорошие отношения. Обе стороны хотят урегулировать конфликт.

**На какой стадии стороны обратились к процедуре медиации:**

*семейный конфликт*

**Предмет/объект/причина спора**

Поведение сына в квартире

**Участники спора**

1 сторона Мария Михайловна

2 сторона Евгений

**Интересы 1 стороны**

Предупреждать ее заранее о вечеринках сына и не засиживаться допоздна

**Установка 1 стороны**

Контроль над ситуацией

Познакомиться с девушкой сына

Получать помощь по дому от сына

Наладить прежние хорошие отношения с сыном

Наладить свою личную жизнь, познакомив сына со своим другом

**Интересы 2 стороны**

Соблюдать его права взрослого человека и считаться с ним

Извиниться перед его девушкой и друзьями

Разменять квартиру, если не удастся урегулировать конфликты

**Установки 2 стороны**

Наладить взаимоотношения с мамой

Уважительно относиться к его друзьям

Познакомить маму с девушкой



## Этапы процедуры медиации:

Процедура медиации включала в себя:

- вступительное слово медиатора
- презентации сторон, где были допущены оскорбления со стороны Марии Михайловны
- дискуссии по выработке предложений и решений, в ходе которых каждая сторона стояла на своем
- кокусы, в ходе которых медиатору удалось снизить накал эмоций сторон и добиться реальных, взаимоприемлемых предложений
- подготовку и подписание соглашения

## Результат проведения процедуры медиации

Стороны пришли к соглашению

### В результате процедуры медиации в большей мере удалось

	Да	Нет
Сохранить отношения сторон спора		
Не ухудшить отношения между сторонами		
Решить проблему с учетом интересов и установок сторон спора	✓	
Найти новые решения		

Иное

**Какие действия был предприняты медиатором для достижения соглашения сторонами (в том числе, какие переговорные техники использовались)**

- с помощью правильно поставленных вопросов медиатор помог сторонам отделить эмоции от существа дела
- использовал технику расширения ресурсов
- помог объективно оценить свои возможности и сыну и матери в урегулировании конфликта
- использовал технологии сближения позиции сторон: перефразирование посредником аргументов сторон,

подведение промежуточных итогов после каждого диалога с целью поисков элементов согласия, постепенное объединение частных соглашений в более общие, предложил обобщающие формулировки, уточнил достигнутые соглашения

**Чему способствовала процедура медиации:**

предотвратила уход сына из дома,  
восстановила отношения между взрослым сыном и еще молодой матерью