

Учреждение образования
«Брестский государственный университет имени А. С. Пушкина»

М. Н. Мозерова

МЕДИАЦИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Практикум
для студентов специальности 1-86 01 01-02 «Социальная работа
(социально-психологическая деятельность)»

Брест
БрГУ имени А. С. Пушкина
2024

УДК 37.013.42:316.46-053.81(075.8)

ББК 74.660.1я73

M74

*Рекомендовано редакционно-издательским советом учреждения образования
«Брестский государственный университет имени А. С. Пушкина»*

Рецензент

заведующий кафедрой специальных педагогических дисциплин
УО «Брестский государственный университет имени А. С. Пушкина»
кандидат педагогических наук, доцент **Г. Н. Казаручик**

Мозерова, М. Н.

M74 Медиация в социальной работе : практикум / М. Н. Мозерова ;
Брест. гос. ун-т им. А. С. Пушкина. – Брест : БрГУ, 2024. – 54 с.
ISBN 978-985-22-0712-6.

Практикум содержит материалы к учебной дисциплине «Медиация в социальной работе». Предназначен в помощь студентам для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы.

Адресуется студентам специальности 1-86 01 01-02 «Социальная работа (социально-психологическая деятельность)», а также классным руководителям, кураторам, специалистам социально-педагогической и психологической службы учреждений образования.

УДК 37.013.42:316.46-053.81(075.8)

ББК 74.660.1я73

ISBN 978-985-22-0712-6

© УО «Брестский государственный
университет имени А. С. Пушкина», 2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
Примерный тематический план	6
Тема 1. Медиация как технология разрешения споров и конфликтов	7
Тема 2. Современные подходы к практике проведения медиации	10
Тема 3. Фазы медиации.....	13
Тема 4. Компетенции медиатора	18
Тема 5. Специфика социально-психологического взаимодействия в условиях конфликта	21
Тема 6. Практические аспекты процедуры медиации	28
Тема 7. Психолого-педагогические техники и приемы для проведения медиации.....	34
Тема 8. Посредничество в образовательной среде	38
Глоссарий	41
Список рекомендуемой литературы.....	43
Приложения	44
Приложение А. Ключ к опроснику К. Томаса «Определение способов регулирования конфликтов»	44
Приложение Б. Вдовина М. В. Профилактика конфликтных ситуаций во взаимодействии социального работника с пожилым получателем социальных услуг	45
Приложение В. Пример Положения о школьной службе медиации	50

ВВЕДЕНИЕ

Во всем мире медиация является одной из самых популярных форм урегулирования споров, так как позволяет уйти от дополнительных финансовых расходов и сэкономить временные затраты на разрешение споров. В этой связи навык медиации для будущего специалиста по социальной работе особенно важен, так как в социальной сфере возникновение разногласий и споров у лиц разных категорий является частым явлением. Освоение данного курса будет содействовать пониманию студентами специфики конфликта и выработке навыка поиска продуктивного решения проблемы посредством медиации.

Курс «Медиация в социальной работе» разработан в соответствии с требованиями образовательного стандарта высшего образования первой ступени по специальности 1-86 01 01-02 «Социальная работа (социально-психологическая деятельность)».

Учебная дисциплина относится к компоненту учреждения высшего образования, модуль «Регулирование конфликтов в социальной работе».

Цель изучения дисциплины – формирование у студентов навыков применения медиативных техник и приемов в социальной работе.

Основные задачи изучения дисциплины:

1. Содействие в усвоении и осмыслении студентами теоретических знаний о медиации.

2. Развитие коммуникативной компетентности обучающихся.

3. Формирование опыта решения конфликтных ситуаций методами посредничества.

4. Формирование у обучающихся моральных и нравственных ориентиров, необходимых для устойчивого развития государства и успешной профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины студент должен **знать**:

- принципы и фазы медиации;

- правила проведения процедуры медиации при разрешении межличностных конфликтов в социальной работе;

- профессиональные этические нормы и профессиональные компетенции медиатора;

уметь:

- проводить анализ конфликтной ситуации;

- проводить процедуру медиации при разрешении межличностных конфликтов;

- помогать участникам конфликта расширять и уточнять их видение ситуации;

- конструировать неконфликтное пространство и организовывать конструктивное взаимодействие в системе социальной работы;

владеть:

- ключевыми навыками и умениями медиатора, необходимыми в процессе разрешения межличностных конфликтов;
- техниками и приемами медиации.

Требования образовательного стандарта высшего образования (первая ступень) к компетенциям обучающихся по специальности 1-86 01 01 «Социальная работа (социально-психологическая деятельность)»:

СК-7 Использовать медиативные техники и приемы в социальной работе с конфликтными ситуациями.

В содержании дисциплины предусматривается преемственность основных дисциплин, читаемых для данной специальности. Содержание программы опирается на знание таких дисциплин, как «Педагогика», «Психология», «Введение в специальность».

Согласно учебному плану общее количество часов по учебной дисциплине «Медиация в социальной работе» составляет 114 часов.

Количество аудиторных часов для дневной формы получения высшего образования составляет 56 часов, из них лекций – 30 часов, практических занятий – 26 часов. Форма текущей аттестации – зачет в третьем семестре.

Количество аудиторных часов для заочной формы получения высшего образования составляет 18 часов, из них лекций – 10 часов, практических занятий – 8 часов. Форма текущей аттестации – зачет в пятом семестре.

ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Номер темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов	
		Лекции	Практические занятия
<i>Дневная форма получения высшего образования</i>			
1	Медиация как технология разрешения споров и конфликтов	4	2
2	Современные подходы к практике проведения медиации	2	2
3	Фазы медиации	4	4
4	Компетенции медиатора	4	2
5	Специфика социально-психологического взаимодействия в условиях конфликта	4	4
6	Практические аспекты процедуры медиации	4	6
7	Психолого-педагогические техники и приемы для проведения медиации	4	4
8	Посредничество в образовательной среде	4	2
Итого		30	26
<i>Заочная форма получения высшего образования</i>			
1	Медиация как технология разрешения споров и конфликтов	2	–
2	Современные подходы к практике проведения медиации	2	–
3	Фазы медиации	2	2
4	Компетенции медиатора	2	–
5	Специфика социально-психологического взаимодействия в условиях конфликта	2	–
6	Практические аспекты процедуры медиации	–	2
7	Психолого-педагогические техники и приемы для проведения медиации	–	2
8	Посредничество в образовательной среде	–	2
Итого		10	8

Тема 1. Медиация как технология разрешения споров и конфликтов

Понятие о медиации. История формирования медиативных технологий и их сущность. Основные принципы медиации. Медиация и судебный процесс. Медиация и арбитраж. Экспертная оценка и медиация. Фасilitация и медиация. Консилиация и медиация. Психологическое консультирование и медиация.

Тезисы лекции

1. Понятие о медиации. Медиация как социальное явление известна еще со времен древних цивилизаций (Финикия, Вавилон, Древняя Греция). Ее возникновение было обусловлено развитием торговых отношений и возникновением коммерческих споров и конфликтов. Научное обоснование этот феномен (изначально как способ разрешения трудовых конфликтов) получил в США в 60–70-е гг. XX в., а затем стал успешно использоваться и в других сферах жизнедеятельности. В Европе частные медиативные техники распространились в начале 90-х гг. XX в. благодаря работе Христофа Бесемера и продолжают развиваться в соответствии с ее социокультурными особенностями.

Медиация (от лат. *mediatio* ‘посредничество’) – это конфиденциальные переговоры между конфликтующими сторонами при участии нейтрального лица – медиатора, способствующего установлению диалога между сторонами и поиску взаимовыгодного решения, способного разрешить конфликт (спор).

Во всем мире медиация является одной из самых популярных форм урегулирования споров, так как позволяет уйти от потери времени в судебных разбирательствах, от дополнительных и непредсказуемых расходов. Процесс медиации является частным и конфиденциальным. Медиатор способствует выработке добровольного соглашения (или «самоопределения») между конфликтующими сторонами. Медиатор облегчает процесс общения между сторонами, понимания позиций и интересов, фокусирует стороны на их интересах и ищет продуктивное решение проблемы, представляя возможность сторонам прийти к своему собственному соглашению. Статистика развитых стран показывает, что от 83–85 % медиативных сессий успешны. Более того, от 5 до 10 % участников медиативного процесса приходят к результату – полному или к частичному соглашению в течение короткого времени. Даже если соглашение не достигнуто, вовлечение в медиацию повышает понимание и удовлетворение сторон-участников.

2. Принципы медиации. *Беспрестрастность.* Медиатор должен проводить медиацию беспристрастно и справедливо. Идея беспристрастности медиатора является центральной в процессе медиации. Медиатор должен проводить медиацию только тех дел, в которых он может оставаться беспристрастным и справедливым. В любое время, если медиатор не способен проводить процесс в беспристрастной манере, он обязан прекратить медиацию. Обратной стороной беспристрастности является отсутствие заинтересованности в конфликте. Медиатор должен раскрыть все имеющиеся или потенциальные собственные интересы в конфликте, в той или иной степени известные ему. После обнаружения таковых медиатор должен отказаться от медиации или же получить согласие сторон на проведение медиации. Интерес медиатора в конфликте порождает сделку или такие отношения, которые могут создать впечатление предубеждения. Медиатор должен избегать проявления заинтересованности в конфликте как во время, так и после медиации. Без согласия всех сторон медиатор не должен впоследствии устанавливать профессиональные отношения с одной из сторон по касающемуся или некасающемуся делу при условии, если это может поднять законные вопросы целостности процесса медиации.

Конфиденциальность. Медиатор должен обеспечить разумные ожидания сторон в отношении конфиденциальности. Конфиденциальность зависит от обстоятельств медиации и любого соглашения, к которому придут стороны. Медиатор не должен разглашать ход и результаты медиации, если на это нет разрешения всех сторон или если этого не требует закон. По отношению к конфиденциальности стороны могут разработать свои правила или заранее договориться с медиатором, или офис может предложить уже имеющиеся определенные правила. Так как гарантия конфиденциальности является важной для сторон, медиатор должен обсудить ее с конфликтующими сторонами. Если медиатор проводит приватные заседания со сторонами, содержание таких заседаний с точки зрения конфиденциальности должно быть обсуждено со всеми сторонами предварительно. Если стороны договорились, что вся или часть выявленной информации во время процесса медиации является конфиденциальной, такое соглашение сторон должно являться для медиатора обязательным. Конфиденциальность не может быть истолкована как ограничение или запрет на мониторинг, научные исследования или оценку программ медиации ответственными людьми. При соответствующих обстоятельствах научным работникам может быть разрешен доступ к статистическим данным и с разрешения сторон к зарегистрированным делам, присутствие на процессе медиации, интервью участников медиации.

Добровольность. Процедура медиации является сугубо добровольной. Добровольность выражается в том, что ни одну сторону нельзя принудить к участию в медиации, выйти из процесса на любом этапе или продолжать медиацию – это личное дело каждого участника; согласие с результатом процесса медиации также сугубо добровольно; стороны сами контролируют свое будущее, а не подвергаются контролю третьей стороны, такой как судьи или арбитры, которые, конечно, не обладают полными сведениями и представлениями обо всех фактах и подоплеке сторон и спора.

Практические задания

1. Заполните таблицу:

Название метода	Трактовка	Отличие от медиации	Сходство с медиацией
Судебный процесс			
Арбитраж			
Экспертная оценка			
Фасилитация			
Консiliация			
Психологическое консультирование			

2. В представленных ниже случаях определите, какая из технологий решения конфликта необходима – медиация или судебный процесс:

- необходимо прийти к тому или иному решению в результате переговоров и закрепить его документально;
- между сторонами есть договоренности, которые они не могут раскрывать третьим лицам и хотят сохранить конфиденциальность;
- эмоции препятствуют эффективному общению сторон;
- стороны ограничены временными рамками и экономят средства;
- стороны хотят оставаться в партнерских или добрых отношениях;
- необходимо публичное оглашение спора, конфликта;
- одна из сторон требует наказания другой стороны;
- существует необходимость строгого контроля за поведением одной из сторон после решения ситуации;
- спор включает в себя уголовные и конституционные вопросы.

3. В мини-группах обсудите, какие принципы медиации выделяются исследователями. Какие принципы медиации являются ключевыми в практике социальной работы?

4. Подготовьте доклад на одну из тем:
- Сущность медиации.
 - История формирования медиативных технологий.
 - Основные принципы медиации.

Тема 2. Современные подходы к практике проведения медиации

Подходы к медиации. Медиация, ориентированная на решение проблем. Трансформативная медиация. Нarrативная медиация. Экосистемная, или семейно ориентированная, медиация. Медиация, основанная на понимании. Оценочная медиация. Модель медиации Фолберга и Тейлора. Модель медиации Христофа Бесемера.

Тезисы лекции

1. Подходы к медиации. В зависимости от целей и степени участия медиатора в процедуре можно выделить несколько подходов к медиации. Данное деление на подходы является условным и имеет преимущественно теоретическое, нежели прикладное значение. При этом определенному подходу соответствует определенная модель медиации.

В целом стили в медиации различаются по следующим критериям:

- уровень вмешательства медиатора: а) степень экспертной директивности, б) уровень процессуальной власти медиатора;
- цель медиации (эффективность) и ее ожидаемый результат;
- отношение к прошлому и необходимости работы с ним;
- отношение к эмоциям и глубине работы с ними;
- отношение к конфликту как таковому;
- отношение к использованию вопросов и его технология;
- приоритет юридических или неюридических аспектов в работе медиатора;
- возможность сочетания различных видов медиации в одном процессе или одним медиатором.

Наиболее часто встречающимися подходами являются:

1. *Медиация, ориентированная на решение проблем* (нацеленная на урегулирование противоречий). Основной особенностью этого подхода является сосредоточенность на интересах людей, а не на позициях. Медиатор акцентирует внимание на общих потребностях и помогает сторонам найти взаимовыгодное решение.

Используя технику ведения принципиальных переговоров, медиатор ставит следующие цели: отделить людей от проблем; сконцентрироваться

на интересах, а не на позициях; разработать взаимовыгодные для обеих сторон варианты решений.

2. Трансформативная медиация. Начало трансформативной медиации как отдельной школы было положено в 1994 г., когда была издана книга американских медиаторов Роберта Буша и Джозефа Фолджера «Что может медиация? Трансформативный подход к конфликту». Отличительной особенностью данной работы от иных, написанных практиками, является открытое обсуждение ценностей и идеологии, лежащих в основе медиативной практики, а также подробное разъяснение ее теоретических предпосылок. Урегулирование спора в трансформативной модели не является основным критерием успешности медиации, а об эффективности действий специалиста здесь судят по тому, удалось ли ему способствовать заключению медиативного соглашения или нет.

Трансформативный подход наиболее распространен в сфере семейной медиации, разрешения соседских споров, при работе с этнополитическими конфликтами, где более важен морально-нравственный аспект.

3. Нarrативная медиация (повествовательная медиация). Нарративный подход к медиации разработан Джеральдом Монком и Джоном Уинслэйдом, психологами из Новой Зеландии. Подход основан на убеждении в том, что медиаторы и участники конфликта оказывают продолжительное влияние друг на друга в ходе диалога, т. е. сам процесс медиации выглядит как изложение участниками своего взгляда на происходящее. В нарративном подходе к медиации принято считать, что конфликт возникает внутри общей для его участников социокультурной среды, а не порождается внутренне присущими людям влечениями и интересами; люди проживают свою жизнь в соответствии с определенными историями, и потому сюжеты и смыслы важнее «фактов» и «причин»; истории социально конструируются в культуре.

Цель нарративной медиации заключается в помощи участникам конфликта выстроить историю, преодолевающую доминирование конфликта над их жизнями путем работы с историями, в которые встроен конфликт, а не путем поиска «объективной истины».

4. Экосистемная, или семейно-ориентированная, медиация. Экосистемный подход используется в основном для урегулирования семейных конфликтов. Основной задачей экосистемной медиации является помочь семьям в адаптации к грядущим переменам и сохранении нормальных отношений с детьми. Эта модель также применяется в межкультурных конфликтах и спорах между людьми разных поколений.

Экосистемная медиация представляет собой систему совместного принятия решений всеми участниками процесса, в ходе которого члены семьи (как правило, родители) пытаются найти взаимоприемлемые

решения проблем, имеющие важные психологические, социальные, юридические, экономические последствия и результаты. Это может привести к достижению согласия по конкретным проблемам, но при этом улучшение взаимоотношений между сторонами также является одной из целей процесса. Отличие экосистемной медиации в том, что она сочетает в себе междисциплинарные знания, понимание и управление конфликтом. Членам семьи оказывается помочь в планировании их дальнейших отношений и решении их практических вопросов, а также в юридическом оформлении достигнутых договоренностей, если есть такая необходимость.

5. Медиация, основанная на понимании. Основная цель этого подхода заключается в разрешении спора посредством понимания, так как более глубокое понимание сторонами перспектив, приоритетов и интересов их и противоположной стороны позволяет общими усилиями преодолеть конфликт. В рамках данного подхода ключевое значение имеет ответственность сторон за те решения, которые они принимают. Такой подход предполагает, что именно сами участники, а не профессионалы наиболее полно представляют себе суть спора и имеют наилучшие возможности найти решение.

6. Фасилитативная медиация. Чтобы раскрыть данный подход, необходимо уяснить суть фасилитации. Групповая фасилитация – это процесс, в котором специалист (фасilitатор) помогает группе улучшить способы обнаружения проблем и принятия решений за счет организации конструктивной совместной деятельности и налаживания эффективного взаимодействия. Фасилитатора должны принять все члены группы, а он – соблюдать нейтралитет по отношению к ним и не принимать решение за группу. Медиатор оставляет за сторонами право на принятие решения и выступает как неавторитарное третье лицо, уделяя при этом внимание переживаниям и эмоциям сторон.

7. Оценочная медиация. Особенностью оценочной модели медиации является то, что медиатор наряду с организатором процесса переговоров является и активным его участником, который вправе высказывать свое мнение по содержанию спора. При использовании данной модели медиатор оказывает содействие в оценке исхода спора в суде, обозначает сильные и слабые позиции сторон.

Инструментарий медиатора, используемый в оценочной медиации, варьируется от прямого анализа исхода дела в судебном разбирательстве до формулирования предложений, которые мог бы порекомендовать разумный человек, сохраняющий нейтральность, исходя из сложившегося спора. В оценочной модели медиатор обладает достаточной компетенцией в отношении содержания спора. Как правило, данный вид медиации используется судебной системой при реализации программ судебной медиации, а также в примирительных конференциях, осуществляемых судьями.

Практические задания

1. Проанализируйте один из подходов к медиации на выбор по методу swot-анализа (определите сильные стороны, слабые стороны, возможности, угрозы).

Сильные стороны	Возможности
Слабые стороны	Угрозы

2. Какой из подходов к медиации видится вам наиболее эффективным в аспекте социальной работы с семьей? Обоснуйте свой ответ в нескольких предложениях.

3. Подготовьте доклад на одну из тем:

- Модель медиации Фолберга и Тейлора.
- Модель медиации Христофа Бесемера.

Тема 3. Фазы медиации

Основные фазы (стадии) медиативной процедуры. Особенности организации и проведения стадии «Введение». Особенности организации и проведения стадии «Описание конфликта». Особенности организации и проведения стадии «Разбор конфликта». Особенности организации и проведения стадии «Решение проблемы». Особенности организации и проведения стадии «Соглашение».

Тезисы лекции

1. Основные фазы (стадии) медиативной процедуры. Стадия медиационной сессии представляет собой совокупность процедурных действий, направленных на выработку взаимовыгодного соглашения и, таким образом, на урегулирование спора.

В литературных источниках (М. С. Бойко, Е. И. Луговцова, Р. Г. Мельниченко) можно встретить различные названия фаз (стадий), но их содержание неизменно.

Медиация состоит из следующих пяти основных фаз: введение, описание конфликта, разбор конфликта, решение проблемы, соглашение.

Предварительная работа предполагает несколько последовательных позиций (шагов), которые могут сокращаться или варьироваться в зависимости от специфики ситуации. Каждая из позиций решает свою задачу и рассчитана на вполне определенный эффект.

2. Особенности организации и проведения стадии «Введение».

Эта стадия закладывает ту основу взаимоотношений, которая будет соблюдаться на протяжении всего медиаторского процесса. В ходе первого шага целесообразно расположить участников так, чтобы они удобно сидели (в соответствии с их желаниями – полукругом, командами, индивидуально), хорошо слышали и видели друг друга. Таким образом, принимаются во внимание три важных аспекта: комфорт, коммуникация и возможность контроля. Что касается позиции самого медиатора, то она должна подчеркивать его нейтральность по отношению к проблеме и оппонентам. Второй шаг посвящен объявлению медиатором ролей, которые будут выполняться им и участниками в ходе медиаторских сессий. Необходимо поблагодарить участников за то, что они выбрали именно этот способ регулирования конфликта и пришли на встречу. В ходе третьего шага медиатор сообщает участникам все, что он знает о них и сложившейся ситуации, вновь демонстрируя, что ни от кого не держит секретов. Основные тезисы данного сообщения фиксируются на бумаге. На четвертом шаге в процесс по сигналу медиатора включаются участники. Этот шаг направлен на выяснение скрытых проблем-айсбергов, которые пока лишь поверхностно понимаются участниками. На снижение эмоциональной напряженности и перевод дискуссии в конструктивное русло направлен и пятый шаг – изучение ожиданий участников. Выслушивая их пожелания, медиатор в первом приближении делает мысленный прогноз о возможностях удовлетворения ожиданий и необходимых для этого технологиях. Шестой шаг представляет собой декларирование, обсуждение и принятие правил поведения на сессии.

3. Особенности организации и проведения стадии «Описание конфликта». Для того чтобы приемлемое решение было принято, все

участники должны иметь равный объем информации и хорошо понимать действительные проблемы. Отсюда вторая стадия медиаторского процесса и направлена на анализ значимых фактов и выявление таких проблем. Медиатор выступает в двух ролях: гида, показывающего, на что стоит обратить внимание, и протоколиста, который фиксирует мнения, стремится прояснить и идентифицировать недостаточно понятные высказывания участников, синтезирует сказанное и выявляет приоритеты. Другими словами, из огромного потока информации он извлекает и записывает короткие тезисы, которые могут быть быстро прочтены, обсуждены и усвоены.

На данной стадии медиатор узнает, что лежит в основе конфликта, каких результатов участники хотели бы достичь и какие будут неприемлемыми для них при любых обстоятельствах. В итоге формируется развернутая повестка для работы на последующих сессиях.

4. Особенности организации и проведения стадии «Разбор конфликта». Данная стадия призвана дать ответ на вопрос: как вы можете сделать то, что вы хотите сделать с наибольшим эффектом? После обзора всех проблем и определения среди них главных медиатор приглашает участников высказаться по поводу путей их решения и фиксирует высказывания.

На данной стадии медиатор выполняет две важные задачи – помочь участникам лучше сформулировать те предложения, которые у них уже есть, и стимулировать их к поиску новых предложений, которые могли бы удовлетворить всех лучше, чем предыдущие.

В случае недостатка конструктивных предложений, полученных методом мозгового штурма, имеет смысл попросить участников еще раз подумать над ними дома или в перерывах между сессиями.

5. Особенности организации и проведения стадии «Решение проблемы». Главной задачей данной стадии является кооперация участников, нацеливание их на совместную работу. В целях реализации этой задачи полезно начать диалог сторон с наименее значимых вопросов, а затем сделать акцент на тех хотя бы небольших компромиссах, которые были достигнуты в рамках такого диалога. В случае, когда разговор все же начинается с крупных проблем и предложений по их разрешению, важно в качестве позитивного фактора обращать внимание на то, что участники согласились обсуждать даже те проблемы, по которым ранее существовала высокая степень непримиримости.

Роль медиатора на данном этапе заключается в том, чтобы представить участникам те предложения, которые уже были выработаны, и рассказать о процедурах и технологиях, способных помочь принятию эффективного решения. Далее медиатор контролирует организационно-технологическую сторону переговоров, в то время как разговор

по содержанию ведут сами участники. Таким образом, медиатор на данном этапе дает старт взаимодействию между сторонами и следит за тем, чтобы каждому участнику была предоставлена возможность высказаться, внести свои предложения и оценить предложения других без какого-либо давления; чтобы нить понимания между участниками не терялась и чтобы они не уходили в сторону от обсуждаемой проблемы.

6. Особенности организации и проведения стадии «Соглашение».

Функция этой стадии – производство документа (плана или соглашения), в котором были бы четко изложены принятые участниками решения, их текущие намерения и варианты поведения в будущем. Проект плана или соглашения раздается всем участникам с тем, чтобы в преддверии следующей сессии они могли еще раз обдумать его и сделать свои поправки. Важно заметить, что зачастую стороны согласны с пунктами по существу, однако их не устраивают зафиксированные в документе слова. Соответственно, медиатор должен позаботиться о том, чтобы план или соглашение были бы приемлемы и в стилистическом смысле. Особое внимание следует уделить процедуре подписания совместно разработанного и принятого сторонами документа.

Таким образом, медиация является стадийной процедурой. При этом алгоритм и последовательность совершаемых медиатором действий отличает этот способ урегулирования споров от иных примирительных процедур. У каждой стадии и этапа медиации имеются свои цели и задачи, реализация которых обеспечивает успешное завершение процедуры заключением медиативного соглашения.

Практические задания

1. Подготовьте доклад на одну из тем:
 - Подготовка к медиации.
 - Восстановительная медиация как метод социальной работы.
2. Составьте опорную таблицу «Модель медиации».

Таблица – Модель медиации

Фазы медиации	Действия медиатора
Предварительная беседа	

Продолжение таблицы

Введение	
Описание конфликта	
Разбор конфликта	
Решение проблемы	
Соглашение	

3. Правильно соотнесите фазы медиации и ожидаемые результаты на каждой из них.

Фазы медиации	Результат
Предварительная беседа	Заключение договора на медиацию
Введение	Объективное представление всех сторон о конфликте
Описание конфликта	Готовность сторон к медиации и решению проблемы, договоренность о встрече
Разбор конфликта	Письменное соглашение
Решение проблемы	Понимание позиции другой стороны, готовность личного вклада в решение конфликта
Соглашение	Совместный выбор удовлетворяющего обе стороны решения

4. Ознакомьтесь с правовым документом: Об утверждении Правил проведения медиации [Электронный ресурс] : постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 28 дек. 2013 г., № 1150. URL: <https://pravo.by/document/?guid=3871&p0=C21301150>. Согласно п. 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.

Обсудите в группе следующие вопросы:

- Кто может выступить участником медиации?
- Как стадии медиации соотносятся с фазами медиации?
- Чем завершается медиация?

Тема 4. Компетенции медиатора

Личность медиатора. Функции и роли медиатора. Базовые знания медиатора. Компетенции медиатора на разных фазах медиации: управление эмоциями, коммуникативная, аналитическая, информационная, мнемическая, менеджерская, организаторская. Профессиональная этика медиатора.

Тезисы лекции

1. Личность медиатора. Согласно ст. 1 Закона Республики Беларусь «О медиации», медиатор – это физическое лицо, отвечающее требованиям Закона, участвующее в переговорах сторон в качестве незаинтересованного лица в целях содействия им в урегулировании спора (споров). Медиаторы осуществляют свою деятельность индивидуально, а также в составе организаций, обеспечивающих проведение медиации. Сведения о медиаторах и организациях, обеспечивающих проведение медиации, включаются в государственные реестры, ведение которых осуществляют Министерство юстиции. Республики Беларусь.

Медиатор участвует в переговорах сторон в качестве нейтрального и беспристрастного посредника. Основная функция медиатора заключается в обеспечении конструктивного ведения переговоров сторон с целью выработки взаимовыгодного решения, разрешающего конфликт. Медиатор не мирит стороны, он не вправе предлагать сторонам варианты разрешения

конфликта или склонять стороны к принятию какого-либо решения и не несет ответственности за выработанное сторонами соглашение. Медиатор способствует разрешению конфликта путем переключения внимания сторон с эмоциональной составляющей конфликта на совместный поиск путей выхода из конфликтной ситуации.

2. Функции и роли медиатора. Консультанты центра разрешения конфликтов Е. Иванова, О. Аллахвердова выделяют следующие функции медиаторов:

– *оценщик конфликтов* – медиатор должен обдуманно и тщательно изучить все измерения спора с точек зрения обеих (или всех) спорящих сторон;

– *активный слушатель* – медиатор должен слушать активно, с тем чтобы усвоить как содержательную, так и эмоциональную составляющую;

– *беспристрастный организатор процесса* – медиатор имеет несколько функций: помочь в установлении основных правил; задание тона процесса; помочь сторонам в достижении процедурных соглашений; поддержание корректных отношений между сторонами; удерживание сторон в рамках процесса; обеспечение и поддержание психологической удовлетворенности каждой из сторон;

– *генератор альтернативных предложений* – медиатор может помочь спорщикам найти иные решения, которые в конечном итоге могут послужить спасению репутации стороны;

– *расширитель ресурсов* – медиатор снабжает участников спора информацией или помогает им разыскать необходимую информацию;

– *испытатель реалистичности и выполнимости* – медиатор защищает менее приемлемую позицию или позицию другой стороны, испытывая аргументированность каждой позиции, отстаиваемой стороной в ходе спора;

– *помощник в выработке сторонами окончательной договоренности* – роль медиатора не только в том, чтобы помогать сторонам договориться, но и позаботиться о том, чтобы их договоренности были надежными и долгосрочными, только таким образом стороны смогут достичь устойчивого удовлетворения от соглашения и процесса переговоров;

– *обучающий процессу партнерских переговоров* – медиатору надо учить стороны думать, действовать и вести переговоры с установкой на сотрудничество.

3. Базовые знания медиатора. К базовым знаниям медиатора относятся следующие (Т. И. Краснова):

– Понятие конфликта. Типы конфликтов. Структура конфликта. Особенности динамики конфликта. Специфика конфликтов в разных сферах жизнедеятельности человека.

– Понятие посредничества (медиаторства) в конфликтах. История становления и развития медиации. Место и значение медиации в белорусской и российской правовых системах. Принципы медиации. Отличие посредничества от других способов разрешения конфликтов. Преимущества и ограничения медиации. Критерии медиабельности случая.

– Особенности технологии медиации. Стадии медиации, задачи, которые на них решаются, и результаты, которые должны быть на них получены. Различие позиций, потребностей и интересов. Сценарии вступительного слова медиатора. Типы соглашений (договоренностей) в медиации: по процедуре, по итоговому соглашению. Коммуникативные модели поведения конфликтующих сторон. Цели и функции кокуса. Причины сопротивления конфликтующих сторон. Понятие активного обучения. Понятие рефрейминга. Понятие обратной связи.

– Специфика позиции медиатора. Этические требования к личности медиатора. Функции медиатора. Роли медиатора.

Ценностная деятельность медиатора декларируется основными принципами медиации. Вместе с тем выделяются личностные качества, которыми должен обладать медиатор: зрелость, беспристрастность, честность, чуткость, миролюбивость, открытость, чувство юмора, тактичность, уважение противоположных точек зрения и др. К сквозным компетенциям медиатора относятся управление эмоциями, коммуникативная, аналитическая, информационная, мнемическая, менеджерская, организаторская – они по-разному проявляются на каждой из фаз медиации.

Практические задания

1. В мини-группах составьте список (не менее 10 пунктов) базовых знаний и базовых умений медиатора.

2. Ранжируйте получившийся список от наиболее важного к наименее важному пункту. Впишите получившийся вариант в таблицу. Оцените свою степень владения знаниями и умениями из списка (от 1 до 10 баллов).

№ п/п	Базовое знание медиатора	Самооценка в баллах	Базовое умение медиатора	Самооценка в баллах
1				
2				
3				

4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

3. Подготовьте доклад на одну из тем:

- Ценности и установки медиаторов.
- Типы медиаторов.

4. Рефлексивные вопросы: Хотите ли вы быть медиатором? Какими умениями медиатора, с вашей точки зрения, наиболее трудно овладеть?

Тема 5. Специфика социально-психологического взаимодействия в условиях конфликта

Конфликт в межличностной коммуникации. Специфика конфликтов в социальных и образовательных учреждениях. Стратегии разрешения конфликта и их диагностика. Особенности поведения конфликтующих сторон. Характерные аспекты конфликта, с которыми обращаются к медиатору. Разработка действий медиатора в условиях конфликта.

Тезисы лекции

1. Конфликт в межличностной коммуникации. Межличностные конфликты – это конфликты между отдельными индивидами в процессе их социального и психологического взаимодействия. Причины таких конфликтов – как социально-психологические, так и личностные (потери и искажения информации в процессе межличностной коммуникации, несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей, различия

в способах оценки деятельности и личности друг друга и пр., напряженные межличностные отношения, стремление к власти, психологическая несовместимость и др.).

2. Стратегии разрешения конфликта и их диагностика.

Стратегия выхода из конфликта – основная линия поведения оппонента на заключительном этапе конфликта. К основным стратегиям разрешения конфликтов относятся следующие.

Избегание – стратегия поведения, предусматривающая уход от решения проблемы, попытка выйти из конфликта при минимуме затрат.

Компромисс – соглашение противоборствующих сторон на основе взаимных уступок.

Соперничество – стратегия поведения, предусматривающая навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения. Считается, что данная стратегия ущербна для решения проблем, так как не дает оппоненту возможности реализовать свои интересы.

Сотрудничество – наиболее эффективная стратегия поведения в конфликте, которая предполагает направленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения.

Одной из самых распространенных методик диагностики поведения личности в конфликтной ситуации является опросник К. Томаса «Определение способов регулирования конфликтов». К. Томас исходил из того, что людям не следует избегать конфликтов или разрешать их любой ценой, а требуется уметь грамотно ими управлять. Он совместно с Ральфом Килманном предложил двухмерную модель регулирования конфликтов, одно измерение которой – поведение личности, основанное на внимании к интересам других людей; второе – поведение, подразумевающее игнорирование целей окружающих и защиту собственных интересов.

Для описания типов поведения людей в конфликтах (точнее, в конфликте интересов) К. Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в ситуацию, и напористость, для которой характерен акцент на собственных интересах.

Выделяется пять способов регулирования конфликтов, обозначенных в соответствии с двумя основополагающими измерениями (кооперация и напористость):

1. Соревнование (конкуренция) – стремление добиться своих интересов в ущерб другому.

2. Приспособление – принесение в жертву собственных интересов ради другого.

3. Компромисс – соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие.

4. Избегание – отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

5. Сотрудничество – участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К. Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

Практические задания

1. Подготовьте доклад на одну из тем:

- Специфика конфликтов и их решения в сфере образования.
 - Специфика конфликтов и их решения в практике социальной работы.
2. Проведите самодиагностику стиля поведения в конфликте.

Опросник

Предлагаемый тест поможет выявить формы поведения, используемые вами в конфликтных ситуациях. Перед вами 30 вариантов утверждений, каждый из которых имеет две разновидности ответов – «А» и «Б». Внимательно прочтайте каждый вариант и выберите то утверждение («А» или «Б»), которое в наибольшей степени соответствует вашему поведению в ситуациях конфликта.

1. А) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б) Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.

3. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

4. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б) Я стараюсь не задеть чувства другого человека.

5. А) Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого.

Б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. А) Я пытаюсь избежать неприятностей.

Б) Я стараюсь добиться своего.

7. А) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться своего.

8. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б) Я первым стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9. А) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.

Б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. А) Я твердо стремлюсь добиться своего.

Б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. А) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

12. А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б) Я даю возможность другому в чем-то оставаться при своем мнении, если он также идет навстречу.

13. А) Я предлагаю среднюю позицию.

Б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.

14. А) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.

15. А) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

Б) Я стараюсь сделать все возможное, чтобы избежать напряжения.

16. А) Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. А) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б) Я дам другому возможность оставаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.

19. А) Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б) Я стараюсь отложить спорные вопросы с тем, чтобы со временем решить их окончательно.

20. А) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. А) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к другому.

Б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. А) Я пытаюсь найти позицию, которая была бы средней между моей и позицией другого человека.

Б) Я всегда отстаиваю свою позицию.

23. А) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. А) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.

Б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.

25. А) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.

Б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.

26. А) Я обычно предлагаю среднюю позицию.

Б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

27. А) Зачастую я стремлюсь избежать споров.

Б) Если это сделает другого человека более счастливым, я дам ему такую возможность настоять на своем.

28. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.

29. А) Я предлагаю среднюю позицию.

Б) Я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30. А) Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Для определения собственного стиля поведения в конфликте необходимо посчитать сумму ответов (один любой ответ дает один балл) по каждому стилю (столбцу) и определить преобладающий. Ключ к тесту размещен в Приложении А.

2. Ознакомьтесь с текстом статьи М. В. Вдовиной «Профилактика конфликтных ситуаций во взаимодействии социального работника с пожилым получателем социальных услуг» (Приложение Б). Составьте диалог конфликтующих сторон на примере одной из приведенных конфликтных ситуаций в статье.

3. Проведите анализ конфликтной ситуации, заполнив таблицу.

Проблемные вопросы	Первый оппонент	Второй оппонент
Проблема		
Цели		
Препятствия		
Опасения		
Сильные стороны		
Возможность поддержки		
Недостающая информация		
Какую личную потребность удовлетворяю		
Эмоции		
Общее у оппонентов		

Комментарий. Заложенная в данной таблице схема позволяет провести развернутый и в то же время компактный анализ конфликта, определить проблему, препятствия, опасения, сильные стороны, возможности, потребности конфликтующих оппонентов. Особым достоинством таблицы является содержащаяся в ней возможность посмотреть на конфликт глазами оппонента, лучше узнать другую сторону конфликтного взаимодействия.

4. Выполните упражнение «Стили поведения в конфликте». По кругу запускаются разноцветные карточки, на которых перечислены пословицы, отражающие разные способы поведения людей в конфликте.

Серая карточка:

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Из двух спорщиков умнее тот, кто первым замолчит.

3. Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой.

4. Кто спорит – тот ни гроша не стоит.

5. На свете нет ничего, что заслуживало бы спора.

Красная карточка:

1. Кто сильнее, тот и прав.

2. Слово «победа» может быть написано только на спинах врагов.

3. Кто отступает, тот обращается в бегство.

4. В этом мире есть только две породы людей – победители и побежденные.

5. Если мы не можем заставить другого думать, как мы хотим, нужно его заставить делать, как мы хотим.

Желтая карточка:

1. Лучше уступить, чем врагов себе нажить.

2. Не подмажешь – не поедешь.

3. Убивай врагов своей добротой.

4. Ласковый теленок двух маток сосет, а упрямый – ни одной.

5. Если в тебя бросили камень – брось в ответ пушинку.

Синяя карточка:

1. Рука руку моет.

2. С паршивой овцы хоть шерсти клок.

3. Ты – мне, я – тебе.

4. Взаимные уступки прекрасно решают дело.

5. Лучше синица в руках, чем журавль в небе.

Зеленая карточка:

1. Ум хорошо, а два лучше.

2. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить.

3. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истин, которыми обладают другие.

4. Чистосердчество, честность и доверие сдвигают горы.

5. Копай без устали и докопаешься до истины.

Участникам предлагается выразить свое согласие с утверждениями, написанными на карточках, взяв из коробки, стоящей в центре круга, столько квадратиков определенного цвета, сколько раз они согласились с содержанием соответствующей карточки.

По результатам подводятся итоги: серые квадратики – стиль уклонения («стиль черепахи»), красные квадратики – стиль соперничества («стиль акулы»), желтые квадратики – стиль приспособления («стиль медвежонка»), синие квадратики – стиль компромисса («стиль лисицы»), зеленые квадратики – стиль сотрудничества («стиль совы»).

Обобщая, ведущий проговаривает сильные и слабые стороны каждого стиля, подчеркивая тем самым, что среди них нет однозначно

«правильных» и «неправильных». «Правильный» стиль – это стиль, соответствующий ситуации. Ведущий открывает группе «один из главных секретов медиации»: медиация в качестве обязательного условия предполагает желание конфликтующих сторон разрешить конфликт. Участники высказывают свое мнение о том, какие стили поведения в конфликте уместны тогда, когда люди искренне хотят его успешно разрешить.

Тема 6. Практические аспекты процедуры медиации

Разработка приглашения на медиацию. Вводное слово медиатора: техника разработки и построения речи. Разработка правил медиации. Особенности консультирования конфликтующих сторон при процедуре медиации. Эмоциональная оценка конфликта медиатором. Процедура высказывания конфликтующими сторонами видения проблемы. Поиск альтернативных вариантов решения конфликта. Заключение соглашения. Анализ конкретных ситуаций конфликта.

Тезисы лекции

1. Разработка приглашения на медиацию. Во вступительном слове медиатор рассказывает сторонам, что такое процесс медиации, на каких принципах он построен (особое внимание здесь стоит уделить конфиденциальности), объясняет свои функции в этом процессе и свою роль в предстоящих переговорах, знакомится со сторонами и представляется сам, рассказывает сторонам, какую роль они играют в предстоящих переговорах, спрашивает у сторон, располагают ли они достаточным временем для ведения переговоров, все ли заинтересованные в разрешении конфликтной ситуации стороны присутствуют на переговорах или стоит пригласить кого-то еще, рассказывает сторонам об этапах проведения медиации, при этом оговаривает возможность проведения индивидуальных бесед медиатора с каждой стороной.

Условно в процессе медиации можно выделить три составляющие, три аспекта, влияющие на общий результат процесса и требующие внимания медиатора: содержание – процедура – эмоции.

Содержание (содержательная сторона спора) формируется из определения целей, достигнутых сторонами в ходе процесса медиации, отвечает на простые вопросы: что получили стороны в итоге, какой результат?

Процедура – это то, каким образом стороны достигают этого результата, насколько хорошо и полно участники понимают ход процесса

медиации, насколько они считают процесс справедливым и открытым, понятным и честным. Не секрет, что даже желанный результат, достигнутый в ходе не удовлетворяющего стороны процесса, может стать пирровой победой или привести к ситуации неисполнения медиативного соглашения.

Эмоции – переживания, чувства и состояния, которые отражают внутреннее отношение участников к конфликту, к ходу процесса медиации и достигнутому результату.

С точки зрения структуры эмоциональное наполнение конфликтной ситуации зависит в первую очередь от субъектов конфликта. Все остальные элементы структуры (интересы, действия, позиция и т. д.), по сути, приобретают эмоциональную окраску постольку, поскольку определенные эмоции испытывает субъект, т. е. сторона конфликта. Отдельное внимание стоит обратить на зону разногласий, которая обладает важной характеристикой: она может меняться (уменьшаться или расти); зачастую рост зоны разногласий связан с тем, что стороны переходят на личности, добавляя к объективным противоречиям личностные негативные оценки, которые сами по себе также становятся предметом разногласий.

С точки зрения динамики конфликта медиатору важно знать и понимать законы, по которым конфликт (как правило) развивается. Наиболее эмоционально окрашенные стадии конфликта – инцидент и открытый конфликт (эскалация, кульминация); при этом чем выше накал эмоций в конфликте, тем больше регрессирует сознательная форма психики участников.

2. Эмоциональная оценка конфликта медиатором. На уровне эмоций субъекта задача медиатора состоит в следующем: обеспечить стороне возможность и помочь дать выход эмоциям; обсудить представления о ситуации, отделить факты от интерпретаций; обсудить представление о способе разрешения конфликта (удовлетворенность возможным исходом).

Принято оценивать, имеет ли конфликт в целом конструктивную или деструктивную направленность. Единых критериев для такой оценки не существует, но разумно учитывать, устраниется ли противоречие, как протекает разрешение конфликта, снимает ли конфликт психологическую напряженность, снижает ли уровень стресса, служит ли конфликт источником развития личности и межличностных отношений, в том числе в постконфликтный период, какой социальный опыт личности закрепляет конфликт (как будет действовать сторона в будущих конфликтных ситуациях).

Полезным инструментом для медиатора также может служить анализ конфликта с использованием модели «лестница конфликта» Фридриха Глазла, которая дает наглядное представление об изменении психологического состояния конфликтующих в ходе эскалации конфликта.

При работе с общим эмоциональным уровнем конфликта важно контролировать баланс, чтобы конфликт не становился конструктивным только для одной стороны; обеспечивать баланс эмоционального «вознаграждения» и «наказания» сторон (психологическим наказанием может быть создание напряжения, неопределенности, тупиковой ситуации за столом переговоров, а получаемые в переговорном процессе положительные эмоции, связанные с чувствами безопасности, привязанности, собственного достоинства, с ощущением успеха в самореализации могут быть даже более важным вознаграждением, чем материальная выгода); налаживать контакт, коммуникации, помочь сторонам сделать осознанный выбор тактики ведения переговоров; уделять внимание изменениям зоны разногласий.

Практические задания

1. Подготовьте доклад на одну из тем:

- Модель «лестница конфликта» Фридриха Глазла.
- Особенности консультирования конфликтующих сторон при процедуре медиации.

2. Разработайте текст приглашения на медиацию в форме текста письма или текста для осуществления телефонного звонка. Для выполнения следующих заданий можно использовать примеры конкретных ситуаций, размещенные в Приложении Б.

Образец письма-приглашения

Уважаемый (ая) ...

Ваш сосед ... установил с нами контакт по поводу некоторых проблем, которые возникли между ним и Вашей семьей.

Он очень хотел бы решить эти проблемы.

Наша организация может работать при этом с Вами как нейтральная третья сторона. Мы не будем принимать ни Вашу сторону, ни сторону Вашего соседа, а попытаемся помочь Вам обоим найти решение, которое Вы будете воспринимать как справедливое. Мы могли бы организовать встречу, в которой будут принимать участие Вы, Ваш сосед и два наших медиатора.

Каждый из Вас получит возможность высказать свою точку зрения и затем выработать соглашение, которого Вы могли бы добровольно придерживаться. Такая встреча могла бы состояться недалеко от Вашего места проживания и в удобное для Вас время. Я прилагаю информационную брошюру, которая более подробно описывает

процедуру медиации. Если Вы позвоните мне по телефону ..., мы сможем подробнее обсудить детали и проверить, насколько наша организация могла бы быть Вам полезной.

Я буду рад узнать Ваше мнение!

С уважением,

3. Составьте план вступительного слова школьного медиатора на основе нижеприведенного текста.

«Здравствуйте, я школьный медиатор-волонтер из 10 «Б» класса, я буду сопровождать вас в разрешении вашей ситуации. Представьтесь так, как вы хотите, чтобы к вам обращались на медиации. Прошу подтвердить ваше согласие на участие в процедуре медиации, принятие решения и подписание соглашения. Не требуется ли присутствие кого-либо еще, кто может оказывать влияние на принятие вами решения?

Благодарю вас, что выбрали школьную медиацию как способ разрешения вашей ситуации. На проведение медиации может уйти один или два урока. Располагаете ли вы этим временем? Были ли вы ранее участниками процесса медиации?

Я сейчас расскажу о важных моментах процесса медиации и о том, что и как будет проходить. Одно из преимуществ медиации в том, что разрешение спора достигается сторонами на основе добровольности и равноправия. Школьная медиация – процесс добровольный. Какое-либо принуждение в медиации неприемлемо. Я полагаю, что решение принято вами добровольно и добровольны намерения обсудить сложившуюся ситуацию и найти решение для ее урегулирования. Прошу ответить каждую из сторон, добровольно ли вы здесь присутствуете? Добровольность означает также, что каждая из сторон в любой момент беспрепятственно может выйти из медиации. Медиация – процесс равноправный. Каждой из сторон будет предоставлено одинаковое право высказаться, задать вопросы и быть выслушанным, одинаковое право предложить варианты разрешения ситуации, одинаковое право оценить приемлемость условий соглашения. Все, о чем будет говориться или обсуждаться в процессе медиации, не может быть вынесено за пределы этой комнаты. Все записи, которые я буду делать, по окончании процесса будут уничтожены. Я, как медиатор, в процессе медиации буду нейтрален по отношению к каждой из сторон, непредвзят(а) к каждому из вас.

Медиатор не может давать вам какие-либо консультации и советы, не может говорить, как разрешить ситуацию. Для того чтобы ваши переговоры шли максимально эффективно, оперативно, рационально и с наименьшими затратами, я призываю вас к сотрудничеству. Будьте

гибкими, активными в поиске решений, постарайтесь внимательно слушать и услышать друг друга. Есть ли на данном этапе ко мне какие-либо вопросы? Может, что-то требует пояснений?

Процесс медиации состоит из нескольких этапов. После того как я закончу свое вступительное слово, вам будет предоставлено право поочередно высказаться, прояснить свою позицию. Затем у каждой из сторон будет возможность задать другой стороне вопросы, пояснить свою точку зрения и дать оценку ситуации. По окончании этого вами будет сформирован перечень вопросов, необходимых для обсуждения и принятия решения. Далее вы перейдете к поиску приемлемых для всех сторон вариантов решений. Лучшие из них лягут в основу соглашения.

В процессе медиации вам либо мне могут понадобиться индивидуальные встречи. Они будут проводиться в режиме конфиденциальности, и каждой стороне будет уделено равное время. Моя роль как медиатора – помочь вам построить конструктивный разговор, для того чтобы вы нашли приемлемое, взаимовыгодное для каждой из сторон решение. Основную роль в процессе играете вы, стороны. Никто лучше вас не сможет найти правильный выход. Есть ли у вас какие-либо вопросы по процедуре проведения медиации? Есть ли то, что не понятно и требует пояснений?

В медиации существует ряд правил поведения сторон: не следует перебивать друг друга, оскорблять или употреблять обидные слова и выражения. Прошу вас отключить телефоны. В случае если вам необходимы перерывы, прошу вас сообщить мне об этом. Если вы считаете нужным, данный перечень правил может быть дополнен и другими правилами. Есть ли у вас какие-либо предложения? Понятны ли вам правила поведения? Готовы ли вы им следовать? Желаю вам конструктивной и успешной работы».

4. Разыграйте ситуацию медиации по представленному ниже кейсу. Обсудите действия медиатора по итогам проведенной сессии.

Кейс «Классный руководитель и мама – учитель-предметник»¹

Информация для медиатора. Светлана Петровна, классный руководитель 8 «Б», стала замечать, что Полина Юрьевна – мама одного из учеников этого класса и одновременно с этим учитель-предметник у этого класса – стала проявлять много активности по внеклассному общению с коллективом, где учится ее сын. Помимо присутствия на различных

¹ Базовый курс медиации: рефлексивные заметки / М. С. Бойко [и др.] ; под общ. ред. С. В. Лабода. Минск : Медиасонт, 2011. С. 228–229.

мероприятиях, она сама стала организовывать экскурсии, походы, приглашала ребят класса на чаепития к себе домой. Между классным руководителем и мамой – учителем-предметником возникла напряженная ситуация и взаимное недовольство, которое стало обсуждаться кулуарно как в среде учителей, так и среди учеников класса. Одни считали, что мама подрывает авторитет классного руководителя за счет панибратского отношения с учениками, другие – что классный руководитель не в состоянии справляться сам с задачами сплочения доверенного ему коллектива. Поскольку напряженность ситуации нарастала, а прямой открытой коммуникации друг с другом Светлана Петровна и Полина Юрьевна по этой теме избегали, психолог школы предложила им пройти процедуру медиации и получила согласие обеих сторон.

Информация для Светланы Петровны, классного руководителя 8 «Б». Вы классный руководитель этого класса уже третий год и до сих пор никаких проблем с управлением не возникало. Теперь вы начинаете замечать, что ученики пытаются манипулировать вами, и ситуация может выйти из-под вашего контроля. Причиной тому вы видите возникновение неформального лидера – мамы одного из учеников, которая является учителем-предметником в этом классе и всячески желает увлечь детей за собой, тем самым провоцируя среди учеников и учителей сомнения относительно вашего профессионализма. Вы не считаете возможным уделять классу большее количество времени, так как у вас есть своя семья и сын-дошкольник. Ваши действия как классного руководителя соответствуют уровню оплаты и планам воспитательной работы. Вы знаете, что многие другие классные руководители на вашей стороне, но хотите решить эту проблему, так как устали от конфликтной напряженности. До того, как вам предложили использовать медиацию для решения этого конфликта, у вас не было прямого разговора с Полиной Юрьевной.

Информация для Полины Юрьевны – мамы одного из учеников 8 «Б». Ваш сын учится в 8 классе, с которым вы знакомы еще и как учитель-предметник. Наблюдения за классом позволили вам сделать вывод, что ребята не стали сплоченным коллективом. Помня свой школьный и студенческий опыт и желая сыну также получить радость от дружеского общения с одноклассниками, вы решили проявить свои профессиональные и человеческие способности, стали много времени и сил отдавать классу, и в конечном итоге у вас сложились хорошие отношения с ребятами. Однако до вас стали доходить слухи от коллег, что классная руководительница этого класса, Светлана Петровна, крайне недовольна и раздражена вашими действиями. И хотя у вас не было прямого разговора с ней на эту тему, вы чувствуете негативное отношение к себе и напряженность между вами и Светланой Петровной. Вы были удивлены, что кто-то мог

негативно воспринять ваш порыв, ведь сына вы растите одна, беспокоитесь за него, хотите оградить от негативного влияния. Поскольку вам неприятна ситуация враждебности со стороны вашей коллеги – классного руководителя, вы согласились на предложение психолога принять участие в медиации.

Тема 7. Психолого-педагогические техники и приемы для проведения медиации

Ресурсы медиации: организационные и профессионально-личностные. Техника активного слушания: сущность и приемы. Техники регулирования эмоций: непосредственная вербализация собственных эмоциональных состояний партнера; косвенная вербализация эмоций и чувств партнера; метафорическая вербализация эмоциональных состояний партнера; вербализация общности с партнером; вербализация значимости партнера. Упражнения по урегулированию эмоций. Игroteхники по развитию навыков коммуникации.

Тезисы лекции

1. Ресурсы медиации: организационные и профессионально-личностные. Ресурсы медиации – это имеющиеся или необходимые средства, возможности и ценности участников процесса, обеспечивающие достижение поставленной цели и устойчивое состояние системы.

Условно ресурсы медиации можно разделить на две группы – организационные и личностно-профессиональные. К организационным относятся материальные, информационные, финансовые, технологические, временные и другие виды ресурсов, наличие которых обуславливает качество и комфортность проведения процедуры медиации. Вторая составляющая – профессионализм медиатора – базируется на знании процесса и гибком использовании основных правил его ведения, а также на комплексном применении необходимых техник проведения переговоров (на уровнях содержания спора и работы с эмоциями). К ресурсам личностно-профессионального роста можно отнести индивидуально-психологические и социально-психологические характеристики, образование и уровень развития медиационных компетенций.

Основой процесса медиации является организация диалога между сторонами, который дает возможность услышать и понять друг друга, способствует формированию пространства взаимопонимания и изменению отношений.

Проявление личностно-профессиональных компетенций выражается в применении психолого-педагогических техник и приемов в процессе проведения медиации. Рассмотрим некоторые из них.

2. Техника активного слушания: сущность и приемы. Необходимым условием успешной медиативной сессии является умение медиатора слушать и слышать клиентов. Одной из техник, обеспечивающих выполнение данного условия, является *техника активного слушания* (умение, позволяющее выстраивать доверительные отношения с собеседником и располагать его к себе для дальнейшего взаимодействия).

Выделяют следующие приемы активного слушания.

Пауза. Она дает собеседнику возможность подумать. После паузы собеседник может сказать что-то еще, о чем промолчал бы без нее. Пауза также дает самому слушателю возможность отстраниться от себя (своих мыслей, оценок, чувств) и сосредоточиться на собеседнике.

Уточнение – это просьба уточнить или разъяснить что-либо из сказанного. В обычном общении мелкие недосказанности и неточности додумываются собеседниками друг за друга. Но когда обсуждаются сложные, эмоционально значимые темы, собеседники часто непроизвольно избегают явно поднимать болезненные вопросы. Уточнение позволяет сохранять понимание чувств и мыслей собеседника в такой ситуации.

Пересказ (парафраз) – это попытка слушателя кратко и своими словами повторить изложенное собеседником только что. При этом слушатель должен стараться выделять и подчеркивать главные, на его взгляд, идеи и акценты. Пересказ дает собеседнику обратную связь, дает возможность понять, как его слова звучат со стороны. В результате собеседник получает либо подтверждение того, что он был понят, либо возможность скорректировать свои слова. Кроме того, пересказ может использоваться как способ подведения итогов, в том числе промежуточных.

Повтор (эхо) – дословное повторение того, что произнес собеседник. Повторяя слово в слово, слушатель дает понять, что он очень внимателен к тому, что ему сказали.

Развитие мысли – попытка слушателя подхватить и продвинуть далее ход основной мысли собеседника.

Сообщение о восприятии – слушатель сообщает собеседнику свое впечатление от собеседника, сформированное в ходе общения. Например, «Эта тема очень важна для вас».

Сообщение о восприятии себя – слушатель сообщает собеседнику об изменениях в своем собственном состоянии в результате слушания. Например, «Мне очень больно это слышать».

Замечания о ходе беседы – попытка слушателя сообщить о том, как, на его взгляд, можно осмыслить беседу в целом. Например, «Похоже, мы достигли общего понимания проблемы» и др.

В процессе описания проблемы медиатор может применять технику формулировки открытых, закрытых и альтернативных вопросов.

Техники постановки открытых вопросов предполагают развернутый ответ клиента и получение от него дополнительной информации.

К открытым также можно отнести информационные вопросы, задаваемые с целью получения информации о каких-либо объектах, включенных в проблемную ситуацию; ознакомительные вопросы, предполагающие выявление мнения клиента по какому-либо конкретному вопросу; зеркальные вопросы, повторяющие те слова клиента, которые акцентируют смысловой оттенок высказывания. Формулировки этих вопросов рекомендуется начинать со слов: «Что?», «Как?», «Каким образом?», «Почему?», «При каких условиях?» (например, «При каких условиях вы хотите достигнуть изменения сложившейся ситуации?»).

Эмоциональное напряжение клиентов, их взволнованность, импульсивность, нервозность, нетерпение могут искажать смысловое поле информации, создавая своеобразный «эмоциональный шум», в связи с чем возникает необходимость в оптимизации эмоционального фона межличностной коммуникации в процессе медиации. Это достигается с помощью *техник регуляции эмоционального напряжения*.

Техники вербализации эмоций и чувств включают: непосредственную вербализацию собственных эмоциональных состояний партнера; косвенную (опосредованную) вербализацию эмоций и чувств партнера; метафорическую вербализацию эмоциональных состояний партнера; вербализацию общности с партнером; вербализацию значимости партнера.

Техника непосредственной вербализации эмоций и чувств состоит в прямом информировании партнера о собственном эмоциональном состоянии («Меня взволновало...», «Меня тревожит...», «Меня беспокоит...», «Меня радует...») или вербализации переживаемых партнером эмоций и чувств («Вас беспокоит...», «Вас тревожит...», «Вас удивляет...»). Непосредственная вербализация позволяет несколько снизить напряженный психоэмоциональный фон межличностной коммуникации деловых партнеров.

Косвенная (опосредованная) вербализация эмоций является более эффективной для локализации негативных эмоций партнера, когда их непосредственная вербализация не только неуместна, но и неприемлема. Косвенная вербализация чаще всего реализуется в таких формулировках, как «Я понимаю, что это беспокоит вас», «Я чувствую, что вы чем-то расстроены».

Метафорическая вербализация предполагает использование аналогии, сходства, сравнения, которые понижают психическое напряжение, способствуют позитивной коррекции дискомфортного эмоционального состояния партнера.

Техника вербализации общности с партнером выражается в подчеркивании общности с партнером, например выделении общих личностных черт, которые воспринимаются как достоинство.

Техника вербализации значимости партнера выражается в подчеркивании вклада партнера в нахождение оптимального варианта решения проблемы. Необходимое условие вербализации значимости партнера – эмоциональный оттенок формулировки высказывания, его убедительность и искренность. Примером вербализации значимости партнера может служить формулировка: «Ваша способность к быстрому нахождению решений в сложных экономических ситуациях вызывает восхищение».

Практические задания

1. Подготовьте доклад на одну из тем:

- Теория эмоций Роберта Плутчика.
- Эффективные методы переговоров: техники и стратегии.

2. Выполните упражнение «Вызов эмоции».

Цель – познакомить с техниками профилактики развития негативных эмоций.

Ход работы. Ведущий сообщает участникам, что наше внутреннее психическое состояние, мысли и эмоции самым прямым образом влияют на наше тело. В то же время обратная зависимость также присутствует: внешние проявления горя, радости, уверенности или страха также влияют и на наше внутреннее состояние. Не зря говорят: «В здоровом теле – здоровый дух». Для доказательства следует выполнить следующее упражнение. Участники становятся в круг.

Ведущий озвучивает инструкцию.

1. Встаньте прямо и опустите голову, смотрите вниз себе под ноги, сдвиньте плечи и немного ссугульте (примите классическую позу жертвы: сутулые плечи, поникшая голова, взгляд в пол, нахмуренный лоб, уголки рта опущены, руки в карманах, все тело сжалось, будто вы ожидаете удара). У нескольких участников ведущий спрашивает: «Что вы чувствуете?» Наверняка многие ответят, что чувствуют себя не очень уверенно, беспомощными и даже, возможно, неудачливыми.

2. Попробуйте в этой позе говорить себе: «Я лидер», «Я успешный человек», «Я счастлив», «У меня все отлично!». Попробуйте улыбнуться в этой позе. Участники обращают внимание, что выполнить эти инструкции очень трудно: хочется либо сменить позу, либо перестать улыбаться, так как чувствуется какой-то конфликт мыслей с положением тела.

3. Сбросьте напряжение, примите позу уверенного человека (позу лидера: поднятая голова, расправленные грудь и плечи, прямой взгляд,

улыбка, руки свободны, тело расслаблено). У нескольких участников ведущий спрашивает: «Что вы чувствуете? Как изменились эмоции?»

4. Попробуйте в этой позе сказать себе: «Я неудачник», «Я несчастный», «У меня ничего не получается», «Мне плохо, все вокруг плохо». Участники отмечают, что не верят в то, что говорят, так как положение тела выражает совсем другое состояние.

Комментарий. Упражнение показывает, что благодаря телу мы можем контролировать свои мысли и эмоции. Этот прием может использовать медиатор для снятия неуверенности, беспокойства, страхов при проведении медиативной сессии. Чтобы вызвать нужные эмоции, необходимо просто взять под контроль свое тело – некоторое время контролировать его и держаться уверенно.

3. Подберите упражнение по развитию навыков коммуникации медиатора. Проведите в группе.

Тема 8. Посредничество в образовательной среде

Модель школьной службы медиации. Алгоритм внедрения школьной службы медиации. Подготовительный этап, организационный, этап обучения посредников и начала работы школьной службы медиации, оценка и мониторинг. Особенности работы медиаторов в паре. Опыт внедрения служб медиации в учреждениях образования Республики Беларусь и за рубежом.

Тезисы лекции

1. Модель школьной службы медиации. Школьная медиация предполагает, что конфликты между учениками решают сами ученики, без вмешательства взрослых. Это путь, который учит уважать себя и других и брать ответственность за свои поступки. Ученики старших классов помогают разобраться в конфликтах младших классов, а также конфликтах своих сверстников. Чем старше ученики, тем сложнее ситуации, а следовательно, дольше и сложнее встречи. Однако школьная медиация не ограничивается решением детских конфликтов. Она помогает в решении конфликтов между администрацией и родителями, в педагогическом коллективе.

Медиация является действенной в решениях конфликтов, связанных с нарушениями в социальных сетях, трудностями в межличностных отношениях, конфликтов из-за слухов и сплетен, при жульничестве и кражах, расовой и культурной конфронтации, актах вандализма, классных или

внешкольных спорах, запугивании, незначительных стычках и драках. В зависимости от того, кто выступает конфликтующей стороной (взрослый или ребенок), процедура может быть проще или сложнее. Чем опытнее и клиент, и медиатор, тем более тщательно надо следовать полному алгоритму процедуры. Существует ряд ситуаций, в которых этот метод не используется. Это случаи сексуального насилия, попытки суицида, употребления наркотиков, применения оружия, нарушения закона.

2. Алгоритм внедрения школьной службы медиации. Создание школьной службы медиации преследует разноуровневые цели: краткосрочные (интервенция) – преодоление актуальных конфликтов, достижение консенсуса и взаимопонимания в школьном коллективе; среднесрочные (решение конфликтов) – продвижение конструктивного подхода к конфликтам; долгосрочные (превентивность) – развитие социальных компетенций, создание позитивной культуры разрешения конфликтов.

Модель создания школьной службы медиации реализуется в четыре этапа: подготовительный, организационный, этап обучения посредников и начала работы школьной службы медиации, оценка и мониторинг.

Подготовительный этап. Принимается стратегическое решение о необходимости создания школьной службы медиации, определяется, кто и на каких условиях будет заниматься медиацией (например, «кураторы» из числа преподавательского или управленческого персонала школы). Происходит коммуникация со школьной администрацией, согласуются принципы, на которых будет функционировать служба, доносится информация до всех коллег учителей. Информация для родителей озвучивается на родительских собраниях, на которых разъясняется, что это такое, для чего и как будет функционировать школьная служба медиации, на каких условиях будут привлечены дети, а также когда и где будет проходить обучение школьников навыкам медиации.

Организационный этап. Организуются встречи с учениками, желающими стать медиаторами, с ними проводятся собеседования. Набор группы для обучения навыкам медиации может осуществляться по-разному: объявляется конкурсный набор в группу школьных посредников или учителя-кураторы сами выбирают потенциальных кандидатов, советуясь со своими коллегами, например с классными руководителями. Также на данном этапе проходят беседы с родителями детей, которых отобрали для школьной службы медиации.

Обучение посредников и начало работы школьной службы медиации. Этап обучения может организовываться по-разному – на долгосрочной или краткосрочной основе. В первом случае учебные модули равномерно распределяются на несколько месяцев с периодичностью занятий по ним один раз в неделю. Во втором случае проводится интенсивный курс (пять

или семь дней). По завершении обучения проходит торжественное вручение сертификатов в присутствии учеников и педагогов школы, что вносит определенный вклад в рекламу школьной службы медиации, подтверждает ее авторитет и серьезность отношения со стороны администрации.

Начало работы. Этап может занять от одного до двух месяцев, когда определяется график работы и готовится помещение, куда можно будет обратиться к посредникам в случае возникновения конфликтов. Также на данном этапе проводится рекламная кампания деятельности школьной службы медиации, в которой приветствуется креативность и творческий подход. На данном этапе важное место занимает обратная связь, которая помогает отследить все достижения и слабые места в работе школьной службы медиации и оценить ее эффективность.

Оценка и мониторинг. Опыт работы школьников-медиаторов и педагогов-кураторов регулярно оценивается, разрабатываются меры для поддержки и стратегии развития школьной службы медиации, в том числе с участием администрации школы. В конце учебного года определяется, кто будет курировать школьников-медиаторов в следующем году, определяются принципы, на которых будет происходить отбор новых медиаторов, характер и график их обучения и т. п.

У школьной медиации есть свои особенности в процедуре проведения: медиативные встречи могут носить формальный и неформальный характер; конфликтующие стороны и медиаторы вне процесса медиации состоят в дружеских или деловых отношениях; принцип добровольности в школьной медиации соблюдается частично (при необходимости администрация имеет право направлять школьников на медиацию); принцип конфиденциальности в школьной медиации имеет ограничения (если медиаторы в ходе обсуждения узнают о жестоком обращении с детьми, употреблении наркотиков, суициде или фактах физического насилия, они должны сообщить об этом взрослому координатору службы).

Практические задания

1. Подготовьте доклад на одну из тем:

– Опыт внедрения служб медиации в учреждениях образования Республики Беларусь.

– Опыт внедрения служб медиации в учреждениях образования за рубежом.

2. Разработайте примерное положение о службе медиации в школе. Пример положения размещен в Приложении В.

3. Создайте в группах эмблему школьной службы медиации.

4. Разработайте рекламу о школьной службе медиации (листовку, рекламный буклет, объявление на сайте, афишу).

ГЛОССАРИЙ

Агрессия – индивидуальное или коллективное поведение, направленное на нанесение физического или психологического вреда, ущерба либо на уничтожение другого человека или группы людей.

Динамика конфликта – ход развития конфликта, его изменение под воздействием внутренних механизмов конфликта, а также внешних факторов и условий.

Завершение конфликта – окончание конфликта по любым причинам.

Избегание – стратегия поведения, предусматривающая уход от решения проблемы и являющаяся попыткой выйти из конфликта при минимуме затрат.

Инцидент – первый открытый этап в динамике конфликта, выражаящийся во внешнем противодействии, столкновении сторон.

Компромисс – 1) стратегия поведения, предусматривающая взаимные уступки; 2) соглашение противоборствующих сторон на основе взаимных уступок.

Консенсус – 1) общее согласие по спорным вопросам; 2) согласованность взглядов и ориентаций субъектов, метод принятия решений посредством сотрудничества, достижения принципиального единства мнений.

Конфликт – противоречие, столкновение противоположных взглядов, интересов, точек зрения, форм поведения; разногласие внутри человека или между людьми, чреватое для них серьезными последствиями, состоянием внутреннего дискомфорта или трудностями в установлении нормальных взаимоотношений.

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

Конфликтогены – слова, жесты, оценки, суждения, действия/бездействие одной/обеих взаимодействующих сторон, способные привести к возникновению конфликтной ситуации и к ее перерастанию в реальный конфликт.

Конфликтология – это наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликта, а также о принципах, способах и приемах конструктивного регулирования.

Конфликтостойчивость личности – специфическое проявление психологической устойчивости; способность человека оптимально организовать свое поведение в трудных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать возникшие проблемы в отношениях с другими людьми.

Конfrontация – противоборство, противопоставление, столкновение сторон, их интересов и целей.

Медиатор – физическое лицо, участвующее в переговорах сторон в качестве незаинтересованного лица в целях содействия им в урегулировании спора (споров).

Медиация – урегулирование конфликта с участием третьей стороны.

Объект конфликта – конкретная материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, принцип, норма) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента.

Переговоры – механизм разрешения (урегулирования) конфликта; совместная деятельность оппонентов по поиску взаимоприемлемого решения проблемы. Переговоры часто проводятся с участием третьей стороны.

Предмет конфликта – объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема, служащая источником раздора между сторонами, основное противоречие, из-за которого возник конфликт.

Приспособление (уступка) – стратегия поведения, предполагающая вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдачу своих позиций.

Профилактика конфликтов – организация жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия таким образом, чтобы исключить или свести к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

Разрешение конфликта – совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению.

Соперничество – стратегия поведения, предусматривающая навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения. Считается, что данная стратегия ущербна для решения проблем, так как не дает оппоненту возможности реализовать свои интересы.

Сотрудничество – наиболее эффективная стратегия поведения в конфликте, которая предполагает направленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения.

Стратегия выхода из конфликта – основная линия поведения оппонента на заключительном этапе конфликта.

Управление конфликтом – это сознательная деятельность по отношению к нему, осуществляемая на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной.

Урегулирование конфликта – устранение противоречия между оппонентами при участии третьей стороны, что может происходить как с согласия противоборствующих сторон, так и без него.

Эскалация конфликта – прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг на друга выше по интенсивности, чем предыдущие.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная

1. Луговцова, Е. И. Организация школьной службы медиации : пособие для педагогов учреждений общ. сред. образования с белорус. и рус. яз. обучения / Е. И. Луговцова, Ю. Н. Егорова. – Минск : НИО, 2017. – 200 с.
2. Социально-психологический тренинг общения : тип. учеб. программа по учеб. дисциплине для специальности 1-03 04 03 Практ. психология : утв. 13.04.2022 г. / М-во образования Респ. Беларусь, Учеб.-метод. объединение по пед. образованию ; сост.: Н. Л. Пузыревич [и др.]. – Минск : РИВШ, 2022. – 11 с.

Дополнительная

3. Актуальные проблемы права : сб. материалов Респ. науч.-практ. конф. студентов, магистрантов, аспирантов, Брест, 19 апр. 2017 г. / Брест. гос. ун-т им. А. С. Пушкина ; редкол.: Т. А. Горупа, Г. И. Зайчук. – Брест : БрГУ, 2018. – 273 с.
4. Конфликтология : учеб. для вузов по специальностям философия, соц. работа, психология, юриспруденция / О. В. Аллахвердова [и др.] ; под ред. А. С. Кармина. – 2-е изд., испр. – СПб. : Лань, 2000. – 448 с.
5. Мельниченко, Р. Г. Медиация : учеб. пособие / Р. Г. Мельниченко. – М. : Дашков и К, 2015. – 192 с.
6. Основы альтернативного разрешения споров : пособие для вузов по специальности 1-24 01 02 «Правоведение» / В. И. Самарин [и др.]. – Минск : БГУ, 2016. – 223.
7. Перспективные направления развития региональной экономики : сб. материалов VII Респ. науч.-практ. конф., Брест, 19 мая 2017 г. / Брест. гос. ун-т им. А. С. Пушкина. – Брест : БрГУ, 2017. – 238 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ**ПРИЛОЖЕНИЕ А****Ключ к опроснику К. Томаса «Определение способов регулирования конфликтов»**

	Противоборство	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				A	B
2		B	A		
3	A				B
4			A		B
5		A		B	
6	B			A	
7			B	A	
8	A	B			
9	B			A	
10	A		B		
11		A			B
12			B	A	
13	B		A		
14	B	A			
15				B	A
16	B				A
17				B	A
18			B		A
19		A		B	
20		A	B		
21		B		A	
22	B		A		
23		A		B	
24			B		A
25	A				B
26			B	A	
27				A	B
28	A	B			
29			A	B	
30		B			A
Итого					

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

**Вдовина М. В. Профилактика конфликтных ситуаций
во взаимодействии социального работника с пожилым получателем
социальных услуг²**

Аннотация. В статье приведены некоторые результаты прикладного исследования профилактики конфликтных ситуаций между социальным работником и пожилым получателем социальных услуг.

Ключевые слова: социальный работник, получатель социальных услуг, профилактика конфликта

Одной из актуальных проблем социального обслуживания пожилых людей на дому является предупреждение и разрешение конфликтных ситуаций во взаимодействии социального работника и получателя социальных услуг. Обобщая различные теоретические подходы к изучению конфликта, можно сказать, что конфликт – это особый вид взаимодействия индивидов, социальных групп. Он представляет собой *столкновение* разнонаправленных сил и противоборство двух и более противостоящих сторон. Это противоборство вызвано невозможностью одновременного удовлетворения потребностей людей, предполагает пересечение интересов, осознание ущемления своих интересов и отношение к противоположной стороне как противнику и «виновнику» проблемы [1, с. 41].

Конфликт вытекает из статусных, ролевых, ценностных, нормативных и иных духовных и материальных различий индивидов, которые они считают существенным затруднением в общении. В процессе конфликта происходит разрешение острого противоречия, основанного на несовместности интересов, целей, ожиданий, взглядов, действий и т. п. Конфликтное взаимодействие людей связано с негативными эмоциями, стрессами и т. д. [2, с. 11].

Как показывает практика, чаще всего причинами конфликта социального работника и получателя социальных услуг являются:

- особенности личности (вспыльчивость, агрессивность и т. п.);
- межличностная несовместимость работника и получателя услуг;
- нарушение норм морали и права;
- низкий уровень профессионализма социального работника;
- неудовлетворенность получателя качеством обслуживания;
- нерациональная организация труда социального работника;
- неполнота или искажение информации;

² URL: <https://13rusprint.ru/books/2015/fenomen/c23.html>.

– барьеры коммуникации (проблемы диалога, взаимопонимания сторон и т. д.);

– инновации (страх и непринятие нового, боязнь и нежелание изменения привычного образа жизни и пр.);

– противоречивое влияние родственников получателя услуг и др.

Выделение каждой из этих причин условно, поскольку в повседневной практике они, как правило, взаимосвязаны и воздействуют на динамику конфликта комплексно. Соответственно, предупреждение и разрешение конфликта также требует комплексного подхода.

По результатам анализа жалоб получателей социальных услуг, докладных записок сотрудников центра социального обслуживания, опроса социальных работников, включенного наблюдения можно выделить основные типы конфликтных ситуаций с пожилыми получателями социальных услуг и соответствующие способы их профилактики.

Конфликтная ситуация «Пропажа вещей, документов».

После визита социального работника пожилой человек жалуется, что у него «пропали» вещи, документы. Социальный работник клянется, что не брал, но получатель социальных услуг настаивает. Как правило, перед возникновением такой конфликтной ситуации был разговор об этой вещи или социальный работник брал документы для оформления чего-либо.

Как показывает практика, в подобных ситуациях социальному работнику целесообразно успокоиться, поговорить с пожилым человеком о том, где он обычно хранил пропажу. Вместе с получателем социальных услуг нужно попытаться понять, куда бы он мог ее положить. Привести пример благополучного разрешения такого же случая у своего коллеги. Следует задавать обслуживающему наводящие вопросы, и вещи вскоре могут найтись. Как правило, после того как вещи находятся, пожилые люди просят прощения, плачут, им стыдно. Необходимо успокоить пожилого человека. Сказать, что ничего страшного не случилось, мы все живые люди, и возможны ошибки.

Также социальному работнику необходимо выполнять все требования к ведению журнала социального работника, особенно в отношении полученных от получателя услуг денег и документов. Пожилые люди нередко страдают плохой памятью. Письменное закрепление действий, подпись о выполнении – обязательная процедура в работе с получателями социальных услуг.

Конфликтная ситуация «Пришла не вовремя».

Время от времени социальные работники по объективным причинам могут задерживаться. Получатели социальных услуг, несомненно, проявляют недовольство. По результатам наблюдения и опросов пожилых

людей, они готовятся к приходу социального работника, встают пораньше, одеваются, некоторые не отходят от окна, выходят на улицу в ожидании. И когда социальный работник, наконец, приходит с опозданием, может случиться конфликт.

Причина этой конфликтной ситуации обычно заключается в нарушении этики обслуживания. Социальному работнику необходимо в подобном случае начинать с извинения перед получателем услуг. Для профилактики следует позвонить пожилому человеку и сообщить о задержке. Также важно соблюдать при взаимодействии с получателем социальных услуг кодекс профессиональной этики, делать все вовремя, быть внимательным, пунктуальным. Именно такие приемы зачастую способствуют предупреждению конфликта.

Конфликтная ситуация «Слухи».

Иногда социальный работник может рассказать своим коллегам что-либо о получателе социальных услуг. Однако сотрудники не идеальны, и содержание разговора может дойти до обслуживаемого, к тому же в искаженном виде. Получатель услуг почтует себя преданным, униженным. Сам факт, что социальный работник что-то говорит о нем другим людям, вызывает у получателя услуг негодование. Это недопустимо с точки зрения профессиональной этики.

Решение такого конфликта заключается в признании социальным работником своей вины с последующими извинениями перед получателем. Но отношения могут быть испорчены навсегда, так как будет утрачено доверие обслуживаемого, и сложно будет строить с ним дальнейшее взаимодействие. Профилактика такого рода конфликта заключается в том, чтобы никому ничего не рассказывать о получателе социальных услуг, соблюдая профессиональный принцип конфиденциальности.

Конфликтная ситуация «Не посоветовалась».

Подчас социальные работники считают, что они лучше знают, что нужно обслуживаемому. Они могут вызвать к пожилому человеку врача без предупреждения, купить что-нибудь, от его имени произвести какие-либо действия. Получатель чувствует себя обиженным, и возникает конфликт. Приведем пример. Пожилая женщина была приглашена в школу на вручение медали к 70-летию Победы. Социальный работник решила, что ей тяжело будет посетить это мероприятие, и принесла медаль и подарок на дом. Однако пожилая женщина сама хотела «выйти в люди», готовилась, обдумывала, что надеть, и т. д. В результате «забота» социального работника привела к конфликту.

Решение такого конфликта – извинения социального работника. Профилактика – соблюдение взаимной согласованности в решениях и действиях. Нужно советоваться с обслуживаемым по всем вопросам, которые

касаются действий в отношении него. Не следует «отодвигать» пожилого человека в сторону. Необходимо дать почувствовать ему свою значимость.

Конфликтная ситуация «Покушение на ценности».

Семья, религия, обычаи, привычки являются огромными ценностями для получателей социальных услуг. Пренебрежительное отношение, непонимание со стороны социального работника, осуждение этих ценностей могут привести к конфликту.

Например, обслуживаемые нередко в беседе с социальным работником ругают своих детей и внуков. У социального работника может создаться впечатление, что и он может это делать. Но это ошибка. Пожилой человек может затаить обиду. Возможно, социальный работник даже станет для него врагом. Для профилактики подобных конфликтных ситуаций социальному работнику следует быть сдержаным, не «говорить лишнего», лучше промолчать или сказать, что у многих те же проблемы, но мы все равно любим наших детей. Толерантность – одно из основных условий бесконфликтного взаимодействия.

Конфликтная ситуация «Неоправданные ожидания».

Иногда ожидания получателя социальных услуг не оправдываются. Так, он ждет лекарства по бесплатному рецепту, но их нет; надеется на значительную материальную помощь, а она – меньше ожидаемого. В результате социальный работник, как посредник, становится участником конфликта, сам того не желая.

Разрешить такой конфликт довольно сложно. Необходимо активнее вовлекать пожилого человека в решение его проблем. Помнить, что сам социальный работник не принимает решений вместо пожилого человека, а является лишь посредником.

Профилактике такого рода конфликта может послужить предупреждение получателя социальных услуг о различных результатах решения его проблемы. Социальному работнику не стоит обещать обслуживаемому слишком много; лучше сказать в таких случаях: «Сделаю все, что в моих силах».

Конфликтная ситуация «Ты мне этого не говорила».

Нередко в процессе общения информация можетискажаться и теряться. В результате происходит недопонимание и, как следствие, конфликт. Например, социальный работник вызвал врача и попросил получателя услуг подождать. Однако получатель ушел, и потом утверждает, что его не предупредили. Создается повод для конфликта.

Разрешение такой ситуации видится в извинении социального работника, так как нет смысла доказывать пожилому человеку, что он не прав.

Для профилактики, учитывая возраст обслуживаемых, физиологические, психологические и другие барьеры коммуникации, необходимо

пользоваться приемом обратной связи. Если пожилой человек молчит, это не всегда означает, что он понял собеседника. Поэтому уместно его спросить: «Что Вы об этом думаете?», или «Как Вы считаете...?» Тогда станет ясно, что понял (или не понял) получатель услуг. И если он затрудняется ответить, то начать разговор сначала. Необходимо также использовать письменную речь. Для пожилого человека можно завести специальный журнал для записей или прикреплять записки на виду. Можно также позвонить и напомнить обслуживаемому. Особого внимания требуют люди с проблемами слуха и зрения.

Эти и другие конфликтные ситуации время от времени могут возникать в социальном обслуживании пожилых людей. Их профилактика требует от социального работника не только жизненного опыта и личной ответственности, но и глубокой профессиональной подготовки.

Список цитируемых источников

1. Вдовина, М. В. Семейная конфликтология / М. В. Вдовина. – М. : ИПК ДСЗН, 2011. – 263 с.
2. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. – М. : Дашков и К, 2013. – 284 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ В**Пример положения о школьной службе медиации****ПОЛОЖЕНИЕ О ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЕ МЕДИАЦИИ
ГУО «СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 6 Г. МИНСКА»**

Руководитель службы:

Копко И. А., учитель белорусского языка и литературы

1. Общие положения

1.1. Служба примирения является социальной службой, действующей в школе на добровольной основе учащихся, педагогов, родителей.

1.2. Служба примирения действует на основании действующего законодательства Республики Беларусь, Устава школы и настоящего Положения.

2. Цели и задачи службы примирения

2.1. Целью деятельности службы примирения является помочь учащимся, педагогам и родителям в разрешении конфликтных и криминальных ситуаций.

2.2. Задачами деятельности службы примирения являются:

2.2.1. Проведение примирительных встреч для участников школьных конфликтов.

2.2.2. Обучение школьников, педагогов, родителей методам урегулирования межличностных конфликтов.

3. Принципы деятельности службы примирения

3.1. Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие школьников в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной встрече.

3.2. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы примирения не разглашать полученные в ходе встреч сведения. Исключение составляет информация о возможном нанесении ущерба для жизни, здоровья и безопасности.

3.3. Принцип нейтральности, запрещающий службе примирения принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что служба примирения не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение.

4. Порядок формирования службы примирения

4.1. В состав службы примирения могут входить школьники 8–11-х классов, прошедшие обучение проведению примирительных встреч.

4.2. Руководителем службы может являться педагогический работник, прошедший обучение технологии школьной медиации, на которого возлагаются обязанности по руководству службой примирения приказом директора школы.

4.3. Вопросы членства в службе примирения, требований к школьникам, педагогам, входящим в состав службы примирения, функции и обязательства сотрудников службы примирения, а также иные вопросы, не регламентированные настоящим Положением, могут определяться локальными актами образовательного учреждения, школьной службой примирения.

5. Права членов службы примирения

5.1. Участвовать в разрешении конфликтных вопросов между учениками, учителями и родителями.

5.2. Проводить на территории школы собрания, в том числе закрытые, встречи в рамках программ примирения и иные мероприятия.

5.3. Пользоваться, по согласованию с администрацией школы, постоянным помещением для сборов и проведения примирительных встреч.

5.4. Размещать на территории школы информацию в отведенных для этого местах и в школьных средствах информации, получать время для выступлений своих представителей на классных часах и родительских собраниях.

5.5. Направлять в органы самоуправления и администрацию школы предложения, связанные с проведением встреч примирения, разрешением конфликтных ситуаций, развитием навыков конструктивного разрешения конфликтов.

5.6. Пользоваться организационной поддержкой должностных лиц школы, отвечающих за воспитательную работу, при подготовке и проведении примирительных встреч.

5.7. Привлекать психолога, педагога социального и других специалистов школы для организации совместной работы по разрешению конфликтных ситуаций.

5.8. Самостоятельно устанавливать отношения с социальными службами и иными учреждениями и организациями для достижения общих целей.

6. Порядок работы службы примирения

6.1. Служба примирения получает информацию о случаях конфликтного характера от педагогов, учащихся, администрации школы, членов службы примирения.

6.2. Служба примирения принимает решение о возможности или невозможности организации примирительной встречи в каждом конкретном случае самостоятельно. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица школы.

6.3. В случае если конфликтующие стороны не достигли возраста 10 лет, примирительная встреча проводится с согласия классного руководителя.

6.4. Примирительная встреча начинается только в случае согласия обеих конфликтующих сторон на участие в данной программе.

6.5. Во время проведения встреч примирения вмешательство работников школы в процесс разрешения конфликта не допускается. В случае если служба примирения поставила в известность администрацию школы о начале проведения программы примирения, администрация школы обязана обеспечить невмешательство в конфликт работников школы.

6.6. Переговоры с родителями и должностными лицами проводит руководитель службы примирения.

6.7. Программа примирения не проводится по фактам правонарушений, преступлений, связанных с употреблением наркотиков и крайними проявлениями жестокости. В программе примирения не могут участвовать лица, имеющие психические заболевания.

6.8. Служба примирения самостоятельно определяет сроки и этапы проведения встреч примирения в каждом отдельном случае.

6.9. Если в ходе программы примирения конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты фиксируются в примирительном договоре.

6.10. При необходимости служба примирения передает копию примирительного договора администрации школы.

6.11. Служба примирения осуществляет контроль за выполнением обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном договоре (но не несет ответственности за их выполнение). При возникновении проблем в выполнении обязательств служба примирения помогает сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления, оказывает содействие в социальной реабилитации конфликтующих сторон.

7. Организационная поддержка деятельности службы примирения

7.1. Должностные лица школы оказывают службе примирения содействие в распространении информации о деятельности службы среди педагогов и школьников.

7.2. Администрация школы обеспечивает невмешательство должностных лиц школы в процесс урегулирования конфликта на период работы с этим конфликтом службы примирения, проводит с педагогами разъяснительную работу, направленную на формирование конструктивного отношения к деятельности службы примирения.

7.3. Администрация школы содействует службе примирения в налаживании взаимодействия с социальными службами и другими организациями.

Приложение к «Положению о школьной службе примирения»
Ведение документации

1. Руководитель службы ведет журнал учета примирительных встреч, где фиксируется дата, кратко описывается конфликт, указываются имена учеников-медиаторов, отмечается, достигли ли примирения конфликтующие стороны.

2. По окончании наиболее серьезных конфликтов учащимися заключается примирительный договор (они подписывают формуляр соглашения, в котором четко указывается, чего достигли стороны).

Помещение, где будут проходить программы

Администрация школы совместно с руководителем службы, учениками-медиаторами приняли решение о месте назначаемых встреч (каб. 404 СШ № 6).

Время проведения примирительных встреч

1. Администрация школы совместно с руководителем службы, учениками-медиаторами приняли решение о времени проведения медиативных встреч. Школьники-медиаторы приглашают конфликтующих учеников на примирительные встречи по вторникам и четвергам после уроков (согласно школьному расписанию).

2. При необходимости (острый конфликт, требующий немедленного вмешательства) медиативные встречи проводятся в тот же день с небольшим интервалом времени после произошедшего конфликта.

3. При желании родителей, классного руководителя, одноклассников медиация проводится по договоренности руководителя службы, школьников-медиаторов и стороны, которая обратилась с просьбой.

Взаимодействие с ИДН и педсоветом

1. Администрация школы обеспечивает невмешательство должностных лиц школы в процесс урегулирования конфликта на период работы с этим конфликтом службы примирения.

2. Администрация школы содействует службе примирения в налаживании взаимодействия с социальными службами.

3. В сложных ситуациях в процесс урегулирования конфликтов косвенно вмешиваются организации, ответственные за дела несовершеннолетних (могут дать совет, понаблюдать за ситуацией).

Организация рекламы

1. Команда службы примирения (руководитель службы, школьники-медиаторы) создает, изготавливает и распространяет в пределах школы визитные карточки ШСП.

2. Ознакомление с технологией, проведением и применением медиации проходит на семинарах для педагогов школы, родительских собраниях, классных часах для школьников.

Примерный алгоритм работы школьной службы примирения

В школьную службу примирения может обратиться за помощью любой школьник. В случае если конфликтующие не достигли возраста 10 лет, примирительная встреча проводится с согласия классного руководителя или родителей. Примирительная встреча может начаться только в случае согласия обеих конфликтующих сторон. Во время проведения встреч примирения вмешательство работников школы в процесс разрешения конфликта не допускается. В сложных ситуациях руководитель службы примирения проводит переговоры с родителями и должностными лицами.

Алгоритм работы включает следующие этапы:

1. Выявление конфликтующих сторон (Ф. И. О, класс).
2. Определение сути конфликта.
3. Назначение медиативной встречи (в случае необходимости с согласия родителей, классного руководителя) с обязательным указанием места проведения и времени.
4. Установление протяженности медиативной встречи по времени. Если таких встреч будет более одной, конфликтующие стороны об этом уведомляются заранее.
5. Разбор конфликта (непосредственно сама встреча).
6. Если стороны достигли примирения, подписывается формуляр соглашения, в котором четко указывается результат и обязанности сторон по выполнению этого соглашения.
7. Отслеживание руководителем службы и ответственными школьниками-медиаторами выполнения соглашения сторонами. При этом назначается повторная встреча с конфликтовавшими сторонами через определенный промежуток времени (неделя, две недели, месяц), и каждая сторона представляет свой результат.
8. Фиксирование результата медиативной встречи в журнале учета руководителем службы.

Учебное издание

Мозерова Маргарита Николаевна

МЕДИАЦИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Практикум

Подписано в печать 28.12.2023. Формат 60×84¹/16. Бумага офсетная.

Гарнитура Таймс. Ризография. Усл. печ. л. 3,26. Уч.-изд. л. 3,33.

Тираж 60 экз. Заказ № 468.

Издатель и полиграфическое исполнение:

учреждение образования

«Брестский государственный университет имени А. С. Пушкина».

Свидетельство о государственной регистрации издателя, изготовителя,

распространителя печатных изданий

№ 1/55 от 14.10.2013.

Ул. Мицкевича, 28, 224016, Брест.