

*«Школа социальной активности»*

**МЕДИАЦИЯ  
В ФОРМИРОВАНИИ КУЛЬТУРЫ  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

*(из опыта работы инновационной площадки МБОУ «СОШ №15 с углубленным изучением отдельных предметов» г. Гусь-Хрустальный)*

г. Гусь-Хрустальный, 2024 г.

## Содержание

Введение.....	3
Часть 1. Медиация как универсальный способ работы с конфликтной ситуацией.....	4
Часть 2. Особенности работы медиатора с конфликтами на межэтнической почве.....	20
Приложения	
1. Диагностики: что измеряем, чтобы помочь?.....	32
2. Примирительный договор (примерный вариант).....	41
3. Журнал учета реагирования на конфликты в школе (примерный вариант) ....	43
4. Глоссарий.....	44

## Введение

Школьная среда, так же, как и любая другая, и возможно даже в большей степени, чем другая, конфликтна. И сегодня, в условиях активных миграционных процессов, школа представляет собой котел разных социальных слоев, культур, национальностей. Модели поведения, также как и способы реагирования на внешние вызовы, приемлемые в одной семье или национальной культуре, оказываются неподходящими для другой семьи (группы), что ведет к межличностным и межгрупповым конфликтам.

Конфликт, как неотъемлемая часть отношений между людьми, не страшен, если не переходит в деструктивные формы: насилие, драку, разрыв дружеских связей. А если он становится и ежедневной, привычной средой, - ребенок не чувствует себя в безопасности. И что самое удручающее, в таком случае, человек, вступая в жизнь, со временем начинает воспринимать агрессивные способы взаимодействия с окружающими как норму.

Конфликт, как феномен взаимоотношений между людьми, означает, что есть несколько важных точек зрения и развитие ситуации зависит от умения участников понять другую сторону и искать конструктивные решения. Более того, множество исследователей отмечают, что конфликт следует рассматривать *как важнейший механизм развития*, как самого человека, так и общества, культуры. В.А. Авксентьев в [Этническая конфликтология: проблемы становления.] говорит: «Собственно конфликтология и начинается с признания функциональности конфликта и наличия у него определённого конструктивного потенциала». И учиться культуре конфликта – одна из главных задач, которую нужно решать, в том числе на уровне системы образования.

В ноябре 2013 года Министерство образования и науки РФ направило в органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих государственное управление в сфере образования методические рекомендации по организации служб школьной медиации, где, в частности отмечается, что «Школьная медиация» - инновационный метод,

который применяется для разрешения споров и предотвращения конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса в качестве современного альтернативного способа разрешения споров.

Целью этого пособия является: 1) *прояснение* теоретических, методических, технологических вопросов, связанных с медиацией как эффективной практикой разрешения конфликтов в образовательном учреждении; 2) *уточнение* характерных особенностей работы медиатора в конфликте с межэтническим контекстом; 3) *оказание* методической поддержки медиаторам и руководителям ОУ в работе по становлению служб медиации в школах.

## **Часть 1. Медиация как универсальный способ работы с конфликтной ситуацией**

### **1.1. К понятию «медиация» (история вопроса)**

Понятие "медиация" происходит от латинского "mediare" – посредничать. Это процесс переговоров, в котором медиатор-посредник управляет переговорами таким образом, чтобы стороны пришли к наиболее выгодному реалистичному и удовлетворяющему интересам обеих сторон соглашению, в результате выполнения которого стороны урегулируют конфликт между собой.<sup>1</sup>

Это не новая практика в своей идее. Для разрешения конфликтных ситуаций посредников использовали с древних времен. Так, еще в Древней Греции существовала традиция использования посредников (proxenetas). Римляне использовали различные термины для обозначения понятия «посредник» — medium, intercessor, philanthropus, interpolator, conciliator, interlocutor, interpres, и, наконец, mediator.

Медиация в её современном прочтении стала развиваться во второй половине XX столетия, прежде всего с США и Европе. И первый опыт

---

<sup>1</sup> Понятие медиация. [http://arbimed.ru/ponyatie\\_i\\_principy\\_medi](http://arbimed.ru/ponyatie_i_principy_medi)

привлечения медиатора к решению конфликтных ситуаций касался семейных споров, разногласий в сфере ЖКХ, коммерции и т.д.

Сегодня медиация – одна из эффективных технологий урегулирования споров, используемая во всех сферах жизни, в том числе, достаточно успешно – в школьном образовании.

Международный опыт медиативных практик в образовании показателен и интересен. Так, еще в 1984 году в США Ричард Коэн основал Ассоциацию Школьной Медиации, целью которой было использование медиации как способа разрешения многочисленных конфликтов в школах. По его инициативе было создано более 80 школьных служб медиации, где медиаторами стали как педагоги, так и ровесники – подростки. Позже он выпустил книгу «Медиация ровесников в школах. Школьники разрешают конфликт», где подробно описал методику обучения школьников основам медиации. При этом, Коэн уточняет, что медиация ровесников изначально появилась не в системе образования. Так, в 1970-е гг. администрация президента Джимми Картера поощряла создание первых центров правосудия между соседями. Цель этих центров, вскоре получивших известность как «программа соседской (community) медиации», заключалась в предоставлении альтернативы судам, как места, где граждане могли бы встречаться для разрешения своих конфликтов.<sup>2</sup> Успех первых программ медиации был настолько эффективным, что эта практика стала транслироваться в другие системы.

Сейчас школьные службы медиации есть во всех европейских странах. При этом, медиаторами – посредниками в основном являются старшеклассники, выполняющие посреднические функции при поддержке учителя, получившего специальное образование в области медиации. Учитель в этом случае выступает скорее супервизором их деятельности: проводит обучение для школьников по овладению данной технологией, организует встречи, на которых разбираются

---

<sup>2</sup>Коэн Р. Медиация ровесников в школах. Школьники разрешают конфликт./Интернет сайт <http://yandex.ru/clck/jsreidir?from=yandex.ru%3Byandsearch%3Bweb%3B%3B&text>.

самые сложные случаи, занимается повышением квалификации новых медиаторов, занимается популяризацией идей медиации в школьной среде и т.д.

## **1.2. Особенности школьных конфликтов**

По наблюдениям психологов и классных руководителей, чаще всего начало школьного конфликта скрыто от взрослых. И явной ситуация становится, когда уже наступает «прорыв» эмоций, которую, кстати, часто и принимают за начало конфликта. И разбирая ситуацию, оказывается, что конкретному случаю предшествуют истории взаимоотношений, связанные с обидами, страхами, непониманием. В классе, как в социальном организме, идет очень сложная, невидимая взрослому глазу жизнь, в которой далеко не каждому ребенку или подростку комфортно. И если взрослый человек, попадая в дискомфортные условия на работе из-за неразрешенных и сложных конфликтных отношений с кем – либо может просто поменять место своей службы, ребенку это сделать гораздо сложнее. И если существует конфликт (межличностный или межгрупповой), который не может разрешиться, ежедневно приходя школу, ребенок испытывает стресс. И это опасно не только снижением качества обучения. Подобная ситуация влияет на психическое здоровье, качество жизни в целом.

Некоторые ситуации, кажущиеся взрослым незначительными – травмируют ребенка на годы. Разбирая школьные конфликты, психологи часто отмечают, что дети могут не помнить о причинах многолетнего затянувшегося конфликта в классе, но, тем не менее, в коллективе давным-давно существуют две противоборствующие группировки, состоящие из участников самого конфликта и «групп поддержки». В классе нередко живут дети – изгои, выпады против которых внешне могут быть похожи на игру или шутку. Но из-за их постоянства, ребенок может чувствовать бессилие и отчаяние.

Нередко причиной конфликтной ситуации становятся поведение самих учителей. На проявления менторства, авторитаризма, вербальной агрессии дети часто реагируют (психологическая защита) по мнению взрослых неадекватно –

смеются, плачут, замыкаются, совершают необдуманные поступки. Все это означает, что школе нужны механизмы реагирования на конфликт, дающие возможность его разрешения. Это важно как для самого образовательного процесса, так и для создания такой социальной среды, которая научит молодого человека эффективным способам взаимодействия, научит культуре конфликта.

### **1.3. Какие изменения ждут школу с приходом медиации?**

Школьная медиация<sup>3</sup> не ограничивается школьным пространством. Важную роль играет участие родителей, при условии, что родители (законные представители), имеют представление о методе.

Как отмечается в рекомендациях Министерства образования и науки<sup>4</sup>, основная цель служб школьной медиации состоит в формировании благополучного, гуманного и безопасного пространства (среды) для полноценного развития и социализации детей и подростков, в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций, включая вступление их в конфликт с законом. А достижение поставленной цели обеспечивается путем решения следующих основных задач:

1) создание с помощью проекта «школьная медиация» *системы защиты, помощи и обеспечения гарантий прав и интересов детей* всех возрастов и групп, включая детей, которые находятся в социально опасном положении, тех, кто уже отличается девиантным (отклоняющимся, общественно опасным) поведением, или живет в неблагополучной семье;

2) создание *системы профилактической и коррекционной работы* с использованием процедуры медиации и восстановительного подхода с детьми, попавшими в трудную жизненную ситуацию;

3) *внедрение новых форм, технологий и методов работы*, в решении конфликтных ситуаций в образовательной среде, в том числе помощь в досудебном и судебном сопровождении несовершеннолетних, вступивших в

---

<sup>3</sup> Далее, наряду с понятием *школьная служба медиации* мы будем использовать понятие *школьная служба примирения* как равнозначные.

<sup>4</sup> Рекомендации по организации служб школьной медиации в образовательных организациях. ВК-844/07

конфликт с законом, а также отбывающих или отбывших наказание в местах лишения и ограничения свободы;

4) *повышение эффективности социальной, психологической и юридической помощи, оказываемой детям (в первую очередь относящимся к группам риска) и доведение работы органов и организаций по работе с детьми до европейских стандартов;*

5) *повышение квалификации педагогических работников по вопросам применения восстановительных практик решения конфликтных ситуаций, организации самой процедуры медиации в повседневной педагогической практике;*

6) *обеспечение открытости в деятельности по защите прав и интересов детей, ее подконтрольности институтам гражданского общества, создание условий для привлечения общественности в решение стоящих в этой сфере проблем и задач;*

7) *развитие международного сотрудничества в вопросах применения человекоцентричных подходов в образовании, применения медиации и восстановительного правосудия в образовательных организациях.*

В тех странах, где в школьном пространстве активно используется медиация, имеется важный опыт – разрешение конфликтов между учениками с помощью их сверстников – медиаторов приводит к благополучному разрешению 7 из 10 конфликтов. Дети более доверяют медиатору и становятся с ним более откровенными, чем в случаях, когда конфликты разрешаются с участием учителя. *«Медиация ровесников это надежный способ выражения ровесниками своих подлинных чувств. Гнев используется для скрывания многих иных эмоций. Медиация дает возможность, как выговориться, так и быть услышанными. Этот метод дает шанс остановить насилие до того, как начнется его эскалация»* говорит медиатор-учащийся старших классов<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Коэн Р. Медиация ровесников в школах. Школьники разрешают конфликт./Интернет сайт <http://yandex.ru/clck/jsredir?from=yandex.ru%3Byandsearch%3Bweb%3B%3B&text>.



Школьная медиация на сегодняшний день - один из самых эффективных методов обучения навыкам разрешения конфликтов, и это вызывает к необходимости освоения опыта внедрения и использования медиативных технологий в российские образовательные учреждения.

#### **1.4. Кому будет помогать школьная медиация?**

##### ***Школьникам:***

Ричард Коэн пишет: «Важно построить правильные взаимоотношения между «медиацией ровесников» и дисциплинарной системой школы. Исключительно важно, чтобы «школьное население» воспринимало эти две совершенно разные функции школы как обособленные категории! «Медиация ровесников» проводится школьниками и служит их интересам. Дисциплинарная система, как бы она ни заботилась о школьниках, в первую очередь, представляет и защищает интересы школы. Власть НАД подростком – ключевой момент современной школы. Медиация же предлагает повысить у подростков чувство «хозяина» в своей школе».<sup>6</sup>

- Благодаря школьной медиации учащиеся учатся конструктивному взаимодействию и обретают опыт эффективного решения конфликтов;
- Школьникам, пострадавшим (или участвовавшим) в правонарушении, восстановительные практики дают возможность почувствовать себя в безопасности, обрести надежду и доверие к окружающим;
- Подростки, имеющие опыт «обидчика», «агрессора», пройдя через процедуру медиации, получают опыт эмпатии и возможность испытать эмоции обиженного, возместить причиненный ущерб, почувствовать раскаяние и т.д. Все это оказывается принципиально важным для социального опыта ребенка, и зачастую оказывается одной из возможностей восстановить хорошее к себе отношение со стороны окружающих.

##### ***Родителям:***

---

<sup>6</sup> *Cohen R. Students Resolving Conflict/ Peer mediation in schools. Good Year Books. Arisona, 1995.*

- Организация службы медиации в школе сопровождается активной просветительской деятельностью среди родителей, что дает возможность передать в семью необходимые знания по конфликтологии, психологии, коммуникации и т.д.;

- Родители (или законные представители) посредством службы медиации получают возможность разрешить конфликт с ребенком, другим родителем, педагогом и т.д. при помощи независимого посредника, что облегчает протекание конфликтной истории, помогает решить ее на уровне участников, без привлечения администрации, правоохранительных органов, и т.д.;

Родители детей, которые становятся в школе медиаторами-ровесниками, должны получить особые разъяснения и рекомендации. Необходимо заручиться их поддержкой и взять письменное согласие на участие их ребенка в качестве медиатора.

#### ***Педагогам:***

- Учителя получают возможность эффективно управлять школьными конфликтами;

- Приобретаются новые знания и практические навыки в области разрешения конфликтов, организации примирительных процедур, выстраивания межличностных взаимоотношений;

- Сами конфликты и способы их решения, а также профилактики, становятся хорошей воспитательной средой для подрастающего поколения, способствуют социализации подростков.

#### ***Администрации:***

- В школе создается инновационная практика;
- Появляются новые инструменты снижения уровня конфликтности в ОУ;
- Школа становится более комфортной и безопасной для школьников, педагогов, родителей;

- Освобождается часть времени, ежедневно уходившая на анализ конфликтов со стороны администрации (директор и администрация может не

принимать к рассмотрению конфликты, если они не прошли через службу примирения (кроме форс-мажорных ситуаций));

- Укрепляется роль школьного самоуправления и самостоятельности учащихся.

#### ***Трудности и риски:***

- необходимость обеспечения школьникам и учителям времени, возможностей и условий для участия в тренингах и медиативных сессиях;

- изыскание возможности для дальнейшего повышения квалификации медиаторов и кураторов;

- необходимость серьезной долговременной работы с учащимися, родителями и учителями по формированию доверия к процедуре медиации.

### **1.5. Медиатор: принципы и порядок работы**

По стандартам восстановительной медиации, медиатор (ведущий примирительной встречи) не является ни судьей, ни адвокатом, ни следователем, ни прокурором, ни советчиком. Он нейтральный посредник, который помогает наладить конструктивный диалог и прийти к общему, удовлетворяющему обе стороны решению. Нужно помнить, что медиатор не несет ответственности за решение сторон. Он помогает сделать осознанный выбор в максимально комфортной обстановке.

Медиатор обязан соблюдать некоторые принципы и первым из них является:<sup>7</sup>

- ***добровольность участия сторон.*** Это означает, что стороны приходят на встречу по собственному желанию и вправе отказаться от медиации и до и во время самой встречи.

- ***информированность сторон.*** В обязанности медиатора входит проинформировать стороны (участники конфликта) о том, что представляет собой процесс медиации, его целях и задачах.

---

<sup>7</sup> Медиация в школе. Материалы интернет- сайта [http://tandis.odihr.pl/documents/hre-compendium/rus/CD%20SEC%202%20ENV/II\\_28\\_1\\_RU.pdf](http://tandis.odihr.pl/documents/hre-compendium/rus/CD%20SEC%202%20ENV/II_28_1_RU.pdf)

- **нейтральность медиатора.** Медиатор должен быть беспристрастным. Он не имеет право осуждать стороны конфликта, занимать чью-либо сторону, даже в том случае, когда ясно, что одна сторона права, а другая нет. Если медиатор чувствует, что он не сможет быть беспристрастным по некоторым причинам (в конфликте одна из сторон является лучшим другом, например) он должен отказаться медитировать данный конфликт и перенаправить его к другому медиатору.

- **конфиденциальность процесса медиации.** Медиация носит конфиденциальный характер. Медиаторы служба примирения обеспечивают конфиденциальность медиации и защиту от разглашения документов, касающихся процесса медиации.

**Но есть исключения:** если медиатор получил информацию, связанную с угрозой жизни или преступлением, медиатор обязан сказать участникам встречи, что эта информация будет доведена до сведения представителей соответствующих инстанций (администрация школы, полиция, и т.д.).

### **1.6. Кто может стать медиатором**

Медиатор не обязательно должен иметь специальное образование педагога или психолога. Но он обязательно должен пройти подготовку как медиатор. Так, подготовка взрослых медиаторов (которые позже становятся трансляторами идей медиации в школе, и именно они организуют обучение учащихся в рамках школьной службы примирения) обычно включает в себя следующие этапы:

- теоретическое обучение медиации, включая специфику восстановительной медиации;
- прохождение тренингового курса по освоению основных навыков медиации;
- самостоятельное проведение серии медиаций и последующую супервизию с более опытными медиаторами или в кругу других медиаторов, а также написание отчетов по проведенным медиациям.

По отзывам участников школы медиации (г. Киржач СОШ « 5»), супервизии очень важны. Медиатор после окончания встречи отвечает на вопросы:

- какие чувства он испытывал во время работы?
- где возникли сложности (на каком этапе)?
- удавалось ли охранять позицию медиатора и находить правильные вопросы для участников конфликта, чтобы помочь им уйти от своей позиции или пересмотреть ее?
- что помогало исправить сложную ситуацию?
- не осталось ли негативных эмоций после встречи и если они есть - то почему?
- что нового узнал и чему научился в процессе встречи?

### 1.7. Этапы медиации



Христоф Бесемер разбирает основные этапы реализации медиации как технологии, включающей три основные фазы.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> БесемерХристоф. МЕДИАЦИЯ. Посредничество в конфликтах./ Перевод с нем. Н.В.Маловой. «Духовное познание», Калуга, 2004. с. 8-28.

### **1) Предварительная фаза:**

посадить стороны конфликта за один стол.

### **2) Медиативная беседа:**

1. Введение.
2. Видение отдельных сторон конфликта.
3. Прояснение конфликта: скрытые чувства, интересы, причины.
4. Решение проблемы: сбор и разработка возможностей решения.
5. Договоренность.

### **3) Фаза реализации**

Проверка и, в случае необходимости, корректировка договоренности.

*Рассмотрим более подробно все три этапа.*

**Предварительная фаза.** Лучше всего, как отмечают профессионалы медиации - если сами участники конфликта выявляют желание сесть за стол переговоров. Но чаще всего, этого не происходит. И тогда медиаторы устанавливают контакт с участниками конфликта и пытаются побудить их к участию в медиативной беседе. Предпосылкой для обещающей успех медиации является желание участников конфликта искать конструктивное для всех решение.

**Медиативная беседа.** На стадии «введения» медиаторы заботятся о том, чтобы беседа могла протекать в благотворной, открытой и способствующей доверию атмосфере. Здесь важен и выбор помещения для проведения процедуры. То, как будут размещаться в пространстве участники переговоров – должно обеспечить равноценное общение, а вступительные слова медиатора – создать климат доверия и принятия.

На стадии введения участников беседы еще раз информируют о ходе беседы, роли медиатора и основных правилах, которыми являются:

*- Дать высказаться!*

*- Никаких оскорблений или рукоприкладства!*

Медиаторы являются, по сути, супервизорами, они наблюдают, несут ответственность за ход беседы и вмешиваются, когда это требуется.

На стадии *«точка зрения»* каждая сторона получает возможность рассказать о конфликте со своей позиции. Здесь необходимо выделять на рассказ столько времени, сколько потребуется, чтобы услышать все, что относится к делу. Медиаторы активно слушают и задают уточняющие вопросы. Остальные участники конфликта не высказываются, но могут вести записи, чтобы потом иметь возможность задать вопрос или возразить.

Стадия *«прояснение конфликта: скрытые чувства, интересы, причины»* существует для того, чтобы все участники конфликта имели возможность выразить свои чувства, связанные с ситуацией, а также сумели высказать свои пожелания и интересы. На этой стадии общение все больше перемещается на контакт между сторонами конфликта. Для этого медиатор предлагает каждому из участников сформулировать своими словами позицию противоположной стороны (отражение).

Здесь возможен уход в *«кокусы»*. Кокус – индивидуальная беседа с каждым из участников конфликта в случае, когда общий контекст разговора выявляет необходимость прояснения чего-либо, что не может быть вынесено на общий разговор. Таким образом, можно выяснить то, что обычно остается «за кадром», из-за страха. Что другая сторона может это услышать. Кроме того, во время индивидуальной беседы стороны конфликта могут высказать медиатору свои предложения по разрешению ситуации.

Этап *«решение проблемы: сбор и разработка возможностей решения»* следует за стадией, когда участники уже высказали свои пожелания, обсудили проблему, и в какой – то степени поняли позицию другой стороны. Теперь настает момент выбора способа выхода из конфликта. При помощи специальных техник (например, мозговой атаки) ведется сбор креативных идей, наиболее интересные и конструктивные предлагается сформулировать в виде решения по проблеме.

Стадия *«договоренности»* - стороны конфликта договариваются о предложениях по решению проблемы, которые им наиболее подходят. Все формулируется в письменном виде и подписывается участниками.

**Фаза реализации.** Через некоторое время медиатор устанавливает контакт с участниками конфликта, чтобы выяснить, действительно ли договоренности разрешили проблемы. Если возникает необходимость, могут быть внесены корректировки или заново проведены переговоры.

### **1.8. Приемы и техники медиатора**

Медиаторы имеют в своем арсенале психологические *приемы*, которые способствуют процессу разрешения конфликта. Приведем некоторые из них:

#### **1) Активное слушание.**

Одним из главных качеств медиатора должна быть способность *слышать и слушать*. Как отмечают психологи, слышать – означает улавливать ключевые слова и мысли, запоминать их и анализировать. Активное слушание означает принятие человека, независимо от того, разделяете ли вы его точку зрения или нет. В этом случае медиатор произносит слова и фразы, поддерживающие рассказ человека о его личной истории и переживаниях:

- *Можно ли подробнее?*
- *С чего все началось?*
- *Что было после этого?*
- *Как отнеслись знакомые?*

*И т.д.*

Не менее важны невербальные средства коммуникации: расположение людей во время беседы (и поэтому нужно попросить участников занять именно те места в пространстве, которые им кажутся наиболее комфортными для продолжения разговора). Кивок головы (как проявление поддержки и понимания), открытая поза, контакт глаз, интонация, тембр голоса и т.д. Все это помогает открыть «шлюз доверия».

#### **2) Искусство задавать вопросы.**

Все, кто хоть раз попробовал себя в роли медиатора скажут, что одним из самых важных умений, необходимых медиатору, является умение задавать правильные вопросы. Во время встречи медиатор может не произносить ни одного утвердительного предложения, общаясь при помощи *открытых*



вопросов.<sup>9</sup> Обычно они начинаются со слов: «Как...?», «Кто...?», «Почему...?», «Ваше мнение по поводу?», «Что бы вы хотели в результате этого?», «Как вы это видите?» «Что это для вас значит?» и т.д. Задача медиатора помочь человеку разобраться в том, что произошло, что он чувствует и что думает по поводу произошедшего.

### **3) Отражение.**

Данная техника обычно используется, когда вам нужно понять (и показать, что понимаете) состояние и чувства человека. Этот способ общения позволяет сообщить партнеру, как мы воспринимаем его эмоциональное состояние на данный момент и что мы ждем от него подтверждения (или уточнения) нашего отражения:

– *Я вижу, что вы очень расстроены по этому поводу.*

– *Я чувствую, что вам трудно продолжать разговор? И т.д.*

Вопросы могут быть про настоящее, прошлое, желаемое будущее. Любой психолог подтвердит, что за сильным возбуждением или агрессией, часто прячется боль, страх, беспокойство и т. п. медиатор, понимая это, должен всячески избегать оценочных суждений, не навешивать на собеседника ярлыков и не ругать его за то, что он чувствует или думает. В данном случае важно максимально точно отразить чувство партнера. Для этого можно воспользоваться альтернативными вопросами или предположениями, перечисляя несколько вариантов. Суть *отражения* в том, что при вербализации своих негативных эмоций человек постепенно освобождается от них и начинает более уравновешенно относиться к ситуации.

### **4) Переформулирование.**

Исходя из своего личного опыта, каждый из нас знает - понять то, что имеет в виду человек, рассказывая о чем либо, не так просто. Часто возникают ошибки интерпретаций. Кроме того, во время медиации выяснится, что в начале рассказа человеку казались важными одни события, чувства – и он давал одну оценку произошедшему, а по ходу разговора оценка поменялась. И это можно считать

---

<sup>9</sup> Открытыми называют вопросы, которые предполагают развернутый и полный ответ.

успехом медиации, потому что уход от позиции в конфликте – может стать решающим при разрешении конфликта в целом. Именно для того, чтобы дать возможность человеку выработать свое отношение к ситуации, понять себя и свои эмоции - медиатор *отражает* и *переформулирует*. Переформулирование – практически дословное краткое повторение высказанных партнером мыслей и чувств:

- *Я правильно вас понял, что...*
- *Насколько я вас понял, Вы...*
- *Вы сказали...*
- *Правильно ли я Вас услышал и т.п.*

### 5) Резюмирование.

Резюмирование являет собой краткую формулировку мыслей, позиций, важных для продолжения примирительной беседы. Если медиатору удалось понять и резюмировать наиболее важные для человека аспекты конфликтной ситуации, образуются вопросы и темы, которые станут основой повестки примирительной встречи.

### б) Мозговая атака.

Способ сбора креативных идей, во время которого перечисляются все предложения, оценивается их конструктивность и возможность применения. Особенно важен этот прием для выявления и выработки решения по встрече.

Христоф Бессемер дает практические советы в случаях затруднений, возникающих во время медиативных сессий.<sup>10</sup>

<p><u>При обвинениях:</u> - «Никто не интересуется, как я себя чувствую».</p>	<p>+ «Скажите нам точно, кто не интересуется этим?»</p>
<p><u>При обобщениях:</u> - «Он всегда ...или они всегда».</p>	<p>+ «Скажите нам, как бы вы хотели, чтобы было в будущем?»</p>

<sup>10</sup> БессемерХристоф. МЕДИАЦИЯ. Посредничество в конфликтах./ Перевод с нем. Н.В.Маловой. «Духовное познание», Калуга, 2004.С.108.

<p><u>При высказывании в форме вопроса:</u> - «Разве вы не считаете это неприемлемым?».</p>	<p>+ «Следовательно, вы считаете, что это было совершенно неприемлемо? Расскажите, что вы думаете об этом»</p>
<p><u>При ссылке на других:</u> - «Я знаю, что другие думают также как и я».</p>	<p>+ «Пожалуйста, говорите только за себя и скажите нам, что вы об этом думаете?»</p>
<p><u>При говорении за других:</u> - « Я думаю, Мария хотела сказать об этом..»</p>	<p>+ «Я охотно дала бы самой Марии возможность рассказать о том, что она думает по этому поводу...»</p>
<p><u>При прерывании:</u></p>	<p>+Игнорировать того, кто прерывает. « Я хотела бы услышать твое мнение позже. Но сейчас говорит...»</p>
<p><u>При отступлении:</u> один член группы сидит безучастно, отвернувшись от группы.</p>	<p>+ «Я хотел бы попросить высказаться тех, кто еще не принимал участия...»</p>
<p><u>При вызове медиатора:</u></p>	<p>+ Сохранять спокойствие, слушать и пытаться понять. Затем объяснить, если необходимо, собственные действия, не защищаясь. Открыть свои чувства «Я чувствую себя довольно неудобно от вашего комментария и даже не знаю как на него реагировать. Я хотела бы знать. Что думают об этом другие?...»</p>

## Часть 2. Особенности работы медиатора с конфликтами на межэтнической почве

### 2.1. Культурные особенности в медиации

В общественном сознании этнический конфликт воспринимается как нечто однозначно негативное. Трудноуправляемое, архаичное. И более всего потому, что это связано с самим феноменом этноконфликта, в котором участвуют не столько отдельные индивиды, *сколько этнические сообщества, в лице индивидов*, т.е. группы, основанные на определенных ценностных ориентирах, нормах и правилах поведения. Этнический конфликт ведет к столкновению культур, где люди действительно не понимают (не принимают) друг друга.

Существуют различные подходы к рассмотрению кросс-культурного взаимодействия. Здесь мы обратимся к некоторым авторским теориям, подкрепленным таблицами культурных факторов в медиации, представленными в работе профессионального медиатора Н.И. Григорьева.<sup>11</sup>

Так, выделяют ***высоко контекстные культуры и низко контекстные культуры.***

В высоко контекстных культурах коммуникации осуществляются таким образом, что большая часть информации передается невербально. Тогда как в низко контекстных, общий объем информации (образы, символы) представлен не так активно как вербальные формы передачи информации. Другими словами, люди в высоко контекстных культурах меньше полагаются на слова и считывают больше информации из невербальной сферы.

К высоко контекстным культурам относятся: Россия (хотя Россия очень неоднородна и эта внешняя оценка скорее будет актуальна для иностранца) Африканские страны, Арабские страны, Бразилия, Китай, Франция, Греция, Индия, Индонезия, Италия, Япония, Корея, Латинская Америка, Пакистан, Иран, Южные штаты США, Таиланд, Турция, Вьетнам, Южные и восточные славяне.

---

<sup>11</sup> Григорьев Н.И. Некоторые особенности медиации кросс-культурных и межэтнических конфликтов <http://юрмедиа.пф/publications/25/>

К низко контекстным принадлежат: Австралия, Голландия, Англо говорящие Канадцы, Англия, Финляндия, Германия, Швейцария, Северные штаты США, Швеция, Норвегия.

<b>Использование культурных особенностей в медиации (по Н.И Григорьеву)</b>	
<i><b>Высоко контекстные коммуникации</b></i>	<i><b>Низко контекстные коммуникации</b></i>
<p>«Читайте между строк».</p> <p>Просите высказаться более определённо.</p> <p>Уделяйте большое внимание контексту и невербалике.</p> <p>Не пытайтесь понимать буквально, собирать подсказки.</p> <p>Старайтесь понять их идеи и вопросы в комплексе.</p> <p>Уважайте их обострённое чувство собственного достоинства.</p> <p>Не соревнуйтесь, это угрожает потерей лица.</p> <p>Объясняйте, что вы не всё поняли, просите разъяснений.</p> <p>Потратьте время на установлении хороших отношений.</p> <p>Существенные переговоры проходят только лично.</p>	<p>Разговаривайте чётко и ясно.</p> <p>Задавайте прямые вопросы, честно делитесь мнениями.</p> <p>Говорите «нет», если вы хотите сказать «нет».</p> <p>Принимайте сказанное ими «за чистую монету».</p> <p>Нет необходимости «читать между строк».</p> <p>Вы слышите именно то, что вам хотят сказать.</p> <p>Избегайте двусмысленностей.</p> <p>Принимайте их прямолинейность (но не грубость) как «плюс».</p> <p>Применяйте активное слушание.</p> <p>Будьте готовы к серьёзным переговорам уже на первой встрече.</p> <p>Часть обсуждения может проходить по телефону или интернет.</p>

Рассмотрим следующие маркеры различий культур, обращаясь к индексам Герта Хофстеде.<sup>12</sup>

**Дистанция власти.** В культурах с **высокой дистанцией власти** происходит сакрализация власти. Значение индекса проявляется в отношениях подчиненных и начальства, в распределении ответственности, проявлению превосходства.

Так, люди, проживающие в стране с **низкой дистанцией власти** ответственны и инициативны. Более полагаются на себя, чем на начальника и президента. Открыто проявляют свою гражданскую позицию и борются за права. Так, интересно, что Россия относится к стране с высоким уровнем маркера – **дистанция власти 93**. Тогда как, самый низкий, у Израиля - 11.

Советы по проведению процедуры медиации, исходя из этого индекса

<b>Использование культурных особенностей в медиации (по Н.И Григорьеву)</b>	
<b>Высокая дистанция власти</b>	<b>Низкая дистанция власти</b>
<p>Понимайте и принимайте их иерархию.</p> <p>Используйте формальное обращение, титулы, степени и т.д.</p> <p>Во время предварительной подготовки изучите положение и статус каждого члена их делегации.</p> <p>«Орлы» разговаривают с «орлами».</p> <p>Соблюдайте ритуал представления.</p> <p>Демонстрируйте уважение.</p> <p>Не пугайтесь их статуса.</p>	<p>Общайтесь просто и неформально.</p> <p>Вопросы адресуйте ко всей группе.</p> <p>Рассматривайте их как равных.</p> <p>Принимайте во внимание экспертность и опыт, а не статус.</p> <p>Уважайте индивидуальность.</p> <p>Уважайте подчинённых.</p> <p>Интересуйтесь мнением подчинённых.</p>

<sup>12</sup> Язык, коммуникация и социальная среда / Language, Communication and Social Environment. Выпуск/Issue12. Воронеж/ Voronezh, 2014. Pp. 9-49. © G. Hofstede, 2014. © В. Б. Кашкин (перевод), 2014.

<p>Демонстрируйте собственный высокий ранг.</p> <p>VIP персоны предполагают определённые привилегии.</p> <p>В случае необходимости списывайте вину на подчинённых.</p> <p>Не настаивайте на вкладе каждого присутствующего.</p> <p>Ожидайте, что решение будут принимать централизованно очень ограниченное число людей.</p>	
--	--

**Индивидуализм или коллективизм.** При высоком уровне индивидуализма, люди сосредоточены на достижении личных целей. При низком - больше озабочены целями своей группы: отдела, компании, семьи, дома, страны. В России низкий уровень индивидуализма — всего 39 (соответственно, нас причисляют к обществу с высоким уровнем коллективизма). Одна из самых индивидуалистских стран — США. Ее показатель по этому критерию — 91 балл.

<b>Использование культурных особенностей в медиации (по Н.И Григорьеву)</b>	
<b><i>Индивидуализм</i></b>	<b><i>Коллективизм</i></b>
<p>Ожидайте низко контекстной коммуникации и экстравертного поведения.</p> <p>Каждый имеет собственную цель не всегда совпадающую с групповой.</p> <p>Подчёркивайте персональные выгоды и достижения.</p> <p>Признавайте их индивидуальность и</p>	<p>Ожидайте высоко контекстной коммуникации и интровертного поведения.</p> <p>Ожидайте, что ваши предложения будут обсуждаться в большой группе.</p> <p>Не ожидайте немедленных решений, они будут консультироваться и советоваться.</p>

<p>соответствующие права.</p> <p>Им необходимо иметь некоторое личное время и приватность.</p> <p>Ожидайте, что они будут думать и действовать индивидуально.</p> <p>Обращайте внимание на их личное мнение.</p> <p>Говорите от себя и применяйте местоимение Я.</p> <p>Помните, что индивидуалисты составляют меньшинство людей.</p>	<p>Всё будет медленно.</p> <p>Рассматривайте коллективные результаты и интересы.</p> <p>Права отдельных личностей менее важны.</p> <p>Дайте им возможность думать и обсуждать коллективно.</p> <p>Дайте им возможность «сохранять лицо».</p> <p>Гармония важнее честности.</p> <p>Употребляйте местоимение МЫ.</p> <p>Помните, что коллективисты составляют большинство людей.</p>
---	--

Еще один маркер культуры – *Маскулинность/феминность*. По этому индексу Россия – маскулинная культура (маркер – 60, при среднемировом -50). Если для феминных культур характерны скромность, интуиция, консенсус, забота, чувство симпатии к слабым и угнетенным, то для маскулинных – актуальны рациональное мышление, соперничество, высокая оценка личных достижений, социальный статус как показатель успешности, восхищение сильными и удачливыми, неприязнь к слабым и неудачливым.

<b>Использование культурных особенностей в медиации (по Н.И Григорьеву)</b>	
<b><i>Высокая маскулинность</i></b>	<b><i>Низкая маскулинность</i></b>
<p>Ожидайте высокую соревновательность в процессе.</p> <p>Ожидайте попыток доминирования.</p> <p>Ожидайте силовой тактики переговоров win-lose.</p>	<p>Ожидайте сотрудничества и подхода win-win.</p> <p>Смело используйте классическую западноевропейскую медиацию и всё получится.</p>



<p>Разделяйте людей и проблемы, Объективизируйте. Рекомендуйте взаимный обмен уступками. Обеспечьте возможность взаимоуважительной торговли. Апеллируйте к самоуважению. Используйте подход: «А мне это зачем»? Признавайте их индивидуальность и соответствующие права.</p>	
--	--

Еще одним любопытным маркером является - **Избегание неопределённости**. Этот индекс показывает, насколько люди боятся неизвестности и перемен. В странах с высоким показателем индекса избегания неопределенности изменения воспринимаются с опаской. Огромную роль играют традиции, религия, строгие социальные нормы. Инициатива не приветствуется, в конфликтах чаще всего принимается стратегия избегания или приспособления.

В культурах с низким уровнем избегания неопределенности люди готовы меняться, легко воспринимает новые тенденции, склонны рисковать, открыты для перемен. Активны в защите своих интересов. Приемлем риск. Общество спокойно реагирует на разногласия и в целом, толерантно.

В России один из самых высоких индексов избегания неопределенности - 75 баллов.

<b>Использование культурных особенностей в медиации (по Н.И Григорьеву)</b>	
<b><i>Высокий индекс неопределённости</i></b>	<b><i>Низкий индекс неопределённости</i></b>

<p>Ожидайте высоких требований к процедуре и таймингу.</p> <p>Ожидайте чёткого распределения ролей.</p> <p>Ожидайте формального поведения.</p> <p>Придерживайтесь строгих правил поведения и формального обращения.</p> <p>Структурируйте процесс.</p> <p>Время – деньги.</p> <p>Точно формулируйте вопросы и точно давайте ответы.</p> <p>Переговорная должна быть строго обставленной и абсолютно чистой.</p> <p>Помогайте им обнаруживать и проявлять скрытые интересы.</p>	<p>Ожидайте свободного и толерантного поведения.</p> <p>Ожидайте лёгкого отношения к неожиданным изменениям.</p> <p>Ожидайте принятие рисков и готовность идти на риск.</p> <p>Придерживайтесь неформального сдержанно дружелюбного поведения.</p> <p>Ведите себя гибко.</p> <p>При необходимости корректируйте повестку.</p> <p>Делайте неожиданные предложения.</p> <p>Помогайте соблюдать тайминг и придерживаться темы.</p>
--	---

Еще одним актуальным маркером на сегодняшний день является - **ориентация на будущее**. Этот показатель называют еще *стратегическим мышлением* и конфуцианским динамизмом. Как воспринимают время в культурах с краткосрочной ориентацией? Некоторые постулаты: время движется по кругу; прошлое - основа будущего и настоящего, то, что не сделано сегодня, может быть сделано завтра, жить сегодняшним днем и т.д. Общества, ориентированные на будущее, воспринимают время линейно. Они бережливы и не расточительны, устремлены в будущее и не связывают прошлое с будущим напрямую. «Будущее можно построить» - вот один из девизов Долгосрочная ориентация определяется нацеленностью на решение стратегических задач в будущем.

Высокий показатель долгосрочности ориентации характерен для восточных народов, а низкий — для западных. Россия имеет среднемировой показатель- 45.

## Использование культурных особенностей в медиации (по Н.И Григорьеву)

<i>Долгосрочная ориентация</i>	<i>Краткосрочная ориентация</i>
<p>Ожидайте неторопливости.</p> <p>Ожидайте сильную настойчивость.</p> <p>Фокусируйтесь на будущем.</p> <p>Ожидайте ещё несколько раундов переговоров в будущем.</p> <p>Выстраивайте долгосрочные взаимоотношения.</p> <p>Демонстрируйте свой долгосрочный подход.</p> <p>Ожидайте большого внимания к этике.</p> <p>Имейте большое уважение к традициям.</p> <p>Работайте с их близкими.</p> <p>Помогайте им понять конкретную текущую ситуацию.</p>	<p>Фокусируйтесь на краткосрочных целях.</p> <p>Включайте в рассмотрение их неотложные нужды, решайте их «прямо сейчас».</p> <p>Ожидайте быстрых изменений.</p> <p>Помогите им понять, что для того чтобы победить, иногда нужно быть стайером.</p>

Итак, исходя из описанных индексов, Россия имеет некоторые отличительные характеристики. Но нужно учитывать тот факт, что данные показатели применялись в оценке России как единой страны, общества, культуры и т.д. Тогда как Россия (учитывая ее поликультурную природу) очень неоднородна. И в ней мы можем наблюдать конфликт восприятий и описаний реальности (исходя из культурных отличий) уже на уровне одного классного коллектива. Но если подводить некоторые итоги, то можно сказать, что в России в целом: высокий уровень дистанции власти и уровень избегания неопределенности, средний индекс ориентации на будущее и индивидуализма

(для некоторых этносов низкий), средний индекс маскулинности (для некоторых этносов высочайший). Российская культура высоко контекстна.

Описанные выше положения, касающиеся особенностей работы медиатора (основанные на культурных особенностях), как и отмечает их автор Н.И. Григорьев,<sup>13</sup> не могут считаться универсальными. Каждый человек как носитель определенных ментальных и культурных установок, имеет еще множество отличий и особенностей, влияющих на поведение в процессе медиации (гендер, возраст, состояние здоровья, уровень внутренней культуры и т.д.). Но представляется, что описанная выше взаимосвязь культур и стилей поведения человека – может быть очень полезна медиатору для проведения успешной сессии с межэтническим контекстом.

Также, Н.И Григорьев указывает на некоторые важные условия работы в конфликтами на межэтнической почве.

1) Необходимо определиться с понятием межэтнического конфликта и не сводить каждое разногласие двух людей, принадлежащих к разным культурам – к межэтнического противоречию.

2) Понимать кросс-культурный характер межэтнических конфликтов и пытаться создавать конструктор моделей взаимодействия, более адекватный случаю и участникам медиативной сессии.

## **2.2. Медиатор в межэтническом конфликте: стратегии и тактики**

Как уже отмечалось, если в конфликте участвуют люди разных национальностей, это не значит что конфликт межнациональный. Любой человек может вступить в межличностное противоречие. Даже в том случае, если ребята разных национальностей поссорились и в процессе выяснения отношений оскорбили друг друга словами, имеющими этнический контекст, это не делает ссору подростков – межнациональной.

---

<sup>13</sup> Григорьев Н.И. Некоторые особенности медиации кросс-культурных и межэтнических конфликтов <http://юрмедиа.пф/publications/25/>

Однако, как говорит Коновалов Антон Юрьевич, руководитель проекта «Школьные службы примирения», «достаточно часто *обычный* конфликт между подростками разной национальности превращают в межэтнический сами участники, их окружение, а также СМИ и политики».<sup>14</sup>

Поэтому для выстраивания верной стратегии работы, медиатору принципиально важно знать, чем отличаются конфликты на межнациональной почве от обычных разногласий.

А.Ю. Коновалов предлагает обозначить *три уровня «нагруженности» конфликта межэтническими (межнациональными) контекстами*.<sup>15</sup>

Первый уровень. В обычном конфликте подростки стали использовать для оскорбления признаки национальности. Хотя ни причина конфликта, ни его активная фаза не имела такой подоплеки. В данном случае, стороны использовали национальные оскорбления для того чтобы сильнее задеть друг друга.

В целом работа медиатора с таким конфликтом не сильно отличается от работы в обычной сессии. *«Медиатор на примирительной встрече способствует тому, чтобы была признана несправедливость оскорблений, принесены извинения (может быть, и взаимные) и стороны признали на встрече, что не имеют ничего против национальности другого. Поскольку оскорбления национальной идентичности могут сильно ранить и надолго запоминаться, то лучше, чтобы эти извинения были принесены в начале встречи. Таким образом, конфликтная ситуация «очищается» от национального контекста и переводится в «обычный» конфликт, с которым медиатор работает».*

Второй уровень. В таком конфликте участник чувствует себя пострадавшим от нападков определенной национальной группы или одного ее представителя (здесь речь идет о переносе предыдущей ситуации на последующие) и поэтому считает необходимым дать отпор, наказать обидчиков, хотя бы не реальных, а их

---

<sup>14</sup> Коновалов А.Ю. Медиатор этнических конфликтов //Директор школы.- 2014. - №1.

<sup>15</sup> Там же.

«заместителей». В таком случае он отождествляет себя со своей этнической группой и встает в позицию выразителя «общего» мнения. В таком случае в оппоненте он видит противника, прежде всего, с точки зрения этнической принадлежности, «нагружая» образ стереотипами и домыслами.

По совету опытного медиатора, в таком случае «А) Усилия медиатора могут быть направлены на «отслаивание» позиции участников от мнения их референтной группы с тем, чтобы ограничиться обсуждением только их конфликта. В некоторых случаях это удается, особенно если принадлежность к группе скорее была навязана окружающими (педагогами), а самих участников это даже тяготило.

В) Если же этническая идентичность сильно влияет на конфликт и принятые национальные традиции начинают определять способы реагирования, то с участниками (по отдельности) можно обсуждать, какие традиции их народов способствуют примирению».<sup>16</sup>

Если участники встречи в совместной дискуссии (кокусах) не готовы перечислить добрые традиции своего народа, направленные на примирение и применимые к данному конфликту, поиск подобных стратегий может быть предложен в качестве домашнего задания после договоренности о дополнительной встрече.

И если в конфликте первого уровня медиатором может выступать как взрослый, так и ровесник, то в конфликте второго уровня – только взрослый.

Третий уровень. Если мы наблюдаем, что участники являются активными членами референтных групп, у которых сложились определенные способы реагирования на конфликты с межэтническим контекстом (агрессия, насилие, драки и т.д.) – мы имеем дело не столько с отдельной личностью и ее убеждениями, сколько с мнением и нормами группы, строго регламентирующей правила и предписывающей определенные стили поведения ее участникам. В этом случае, медиация скорее всего будет невозможна (пройдет неуспешно), потому что подросток не сможет отделить себя от группы (ее жестких правил)

---

<sup>16</sup> Там же.

прежде всего по причине страха получить резкое неодобрение, быть отвергнутым.

Медиатор может попробовать работать с группой (дискуссии, тренинги и т.д.) мягко проясняя ценности и убеждения. Обсуждая как это может выражаться в вербальной форме и какие последствия иметь при взаимодействии людей в обществе. Но так или иначе, это самый трудный в работе медиатора уровень, который предполагает большую часть просветительской и коррекционной работы других педагогов и родителей.

## Приложения

### 1. Диагностики: что измеряем, чтобы помочь?

В качестве инструмента исследования для выявления «проблемных зон» в психологических установках и поведенческих паттернов подростков предлагаем экспресс-опросник «Типы этнической идентичности», разработанный Г.У. Солдатовой и С.В. Рыжовой (МГУ, Москва), который позволяет диагностировать этническое самосознание и его трансформации в условиях межэтнической напряженности. Опросник содержит шесть шкал, которые соответствуют следующим типам этнической идентичности: этнонигилизм, этническая индифферентность, норма (позитивная этническая идентичность), этноэгоизм, этноизоляция, этнофанатизм. В зависимости от суммы баллов, набранных испытуемым по той или иной шкале (возможный диапазон — от 0 до 20 баллов), можно судить о выраженности соответствующего типа этнической идентичности, а сравнение результатов по всем шкалам между собой позволяет выделить один или несколько доминирующих типов. Так, например маркер этнического фанатизма является индикатором, позволяющим в режиме экспресс – диагностики выделить участников исследования, которые предположительно могут иметь готовность идти на любые действия в этнических интересах.

#### Методика для измерения типов этнической идентичности

(Г.У. Солдатова, С.В. Рыжова)

В результате серии экспертных оценок и пилотажных исследований были отобраны 30 суждений – индикаторов, интерпретирующих конец фразы: "Я – человек, который..." Индикаторы отражают отношение к собственной и другим этническим группам в различных ситуациях межэтнического взаимодействия.

Инструкция: Ниже приводятся высказывания различных людей по вопросам национальных отношений, национальной культуры. Подумайте, насколько Ваше совпадает с мнением этих людей. Определите свое согласие или несогласие с данными высказываниями. За основу берется фраза – Я человек, который....



Далее можно выбрать разные виды утверждений: «Согласен», «Скорее согласен», «В чем-то согласен, в чем-то нет», «Скорее не согласен», «Не согласен».

1. предпочитает образ жизни своего народа, но с большим интересом относится к другим народам;

2. считает, что межнациональные браки разрушают народ;

3. часто ощущает превосходство людей другой национальности;

4. считает, что права нации всегда выше прав человека;

5. считает, что в повседневном общении национальность не имеет значения;

6. предпочитает образ жизни только своего народа;

7. обычно не скрывает своей национальности;

8. считает, что настоящая дружба может быть только между людьми одной национальности;

9. часто испытывает стыд за людей своей национальности;

10. считает, что любые средства хороши для защиты интересов своего народа;

11. не отдает предпочтения какой-либо национальной культуре, включая и свою собственную;

12. нередко чувствует превосходство своего народа над другими;

13. любит свой народ, но уважает язык и культуру других народов;

14. считает строго необходимым сохранять чистоту нации;

15. трудно уживается с людьми своей национальности;

16. считает, что взаимодействие с людьми других национальностей часто бывает источником неприятностей;

17. безразлично относится к своей национальной принадлежности;

18. испытывает напряжение, когда слышит вокруг себя чужую речь;

19. готов иметь дело с представителем любого народа, несмотря на национальные различия;

20. считает, что его народ имеет право решать свои проблемы за счет других народов;

21. часто чувствует неполноценность из-за своей национальной принадлежности;

22. считает свой народ более одаренным и развитым по сравнению с другими народами;

23. считает, что люди других национальностей должны быть ограничены в праве проживания на его национальной территории;

24. раздражается при близком общении с людьми других национальностей;

25. всегда находит возможность мирно договориться в межнациональном споре;

26. считает необходимым "очищение" культуры своего народа от влияния других культур;

27. не уважает свой народ;

28. считает, что на его земле все права пользования природными и социальными ресурсами должны принадлежать только его народу;

29. никогда серьезно не относился к межнациональным проблемам;

30. считает, что его народ не лучше и не хуже других народов.

Обработка результатов

Ответы испытуемых переводятся в баллы в соответствии со шкалой:

"согласен" – 4 балла;

"скорее согласен" – 3 балла;

"в чем-то согласен, в чем-то нет" – 2 балла;

"скорее не согласен" – 1 балл;

"не согласен" – 0 баллов.

Затем подсчитывается количество баллов по каждому из типов этнической идентичности (в скобках указаны пункты, работающие на данный тип):

1. Этнонигилизм (пункты: 3, 9, 15, 21, 27).

2. Этническая индифферентность (5, 11, 17, 29, 30).

3. Норма (позитивная этническая идентичность) (1, 7, 13, 19, 25).

4. Этноэгоизм (6, 12, 16, 18, 24).

5. Этноизоляционизм (2, 8, 20, 22, 26).

6. Этнофанатизм (4, 10, 14, 23, 28).

В зависимости от суммы баллов, набранных испытуемым по той или иной шкале (возможный диапазон – от 0 до 20 баллов), можно судить о выраженности соответствующего типа этнической идентичности, а сравнение результатов по всем шкалам между собой позволяет выделить один или несколько доминирующих типов.

Еще одна методика, несложная в обработке (поэтому доступная для любого педагога, не обладающего психологическим образованием), но между тем, эффективная в аспекте выявления этнической напряженности в классных коллективах - **Диагностика коммуникативной толерантности (В.В.Бойко)**.

Инструкция: респондентам необходимо оценить себя в девяти предложенных несложных ситуациях взаимодействия с другими людьми. Нужно уточнить, что важна первая реакция на вопрос (утверждение). Отвечать необходимо долго не раздумывая, без пропусков.

Проверьте себя: насколько вы способны принимать или не принимать индивидуальности встречающихся нам людей.

Ниже приводятся суждения, которые оцениваются от 0 до 3 баллов:  
0 баллов – совсем неверно;

1балл – верно в некоторой степени (несильно);

2балла – верно в значительной степени (значительно);

3балла – верно в высшей степени (очень сильно).

	Баллы
Медлительные люди обычно действуют мне на нервы.	
Меня раздражают суетливые, непоседливые люди.	
Шумные детские игры переношу с трудом.	
Оригинальные, нестандартные, яркие личности обычно действуют на меня отрицательно.	
Безупречный во всех отношениях человек насторожил бы меня.	

ВСЕГО:	
--------	--

*Проверьте себя:* нет ли у вас тенденции оценивать людей, исходя из собственного Я. Мера согласия с суждениями, как и в предыдущем случае, выражайте ответы в баллах от 0 до 3.

	Баллы
Меня обычно выводит из равновесия несообразительный собеседник.	
Меня раздражают любители поговорить.	
Я тяготился бы разговором с безразличным для меня попутчиком в поезде, самолете, если он проявит инициативу.	
Я тяготился бы разговорами случайного попутчика, который уступает мне по уровню знаний и культуры.	
Мне трудно найти общий язык с партнерами иного интеллектуального уровня, чем у меня.	
ВСЕГО:	

*Проверьте себя:* в какой мере категоричны или неизменны ваши оценки в адрес окружающих.

	Баллы
Современная молодежь вызывает неприятные чувства своим внешним видом (прическа, косметика, наряды).	
Так называемые «новые русские» обычно производят неприятное впечатление либо бескультурьем, либо рвачеством.	
Представители некоторых национальностей в моем окружении откровенно несимпатичны мне.	
Есть тип мужчин (женщин), который я не выношу.	
Терпеть не могу деловых партнеров с низким	

профессиональным уровнем.	
ВСЕГО:	

*Проверьте себя:* в какой степени вы умеете скрывать или сглаживать неприятные впечатления при столкновении с некоммуникабельными качествами людей (степень согласия с суждениями оценивайте от 0 до 3 баллов):

	Баллы
Считаю, что на грубость надо отвечать тем же.	
Мне трудно скрыть, если человек чем-либо неприятен.	
Меня раздражают люди, стремящиеся в споре настоять на своем.	
Мне неприятны самоуверенные люди.	
Обычно мне трудно удержаться от замечания в адрес озлобленного или нервного человека, который толкается в транспорте.	
ВСЕГО:	

*Проверьте себя:* есть ли у вас склонность переделывать и перевоспитывать партнера (оценка суждений от 0 до 3 баллов).

	Баллы
Я имею привычку поучать окружающих.	
Невоспитанные люди возмущают меня.	
Я часто ловлю себя на том, что пытаюсь воспитывать кого – либо.	
Я по привычке постоянно делаю кому – либо замечания.	
Я люблю командовать близкими.	
ВСЕГО:	

*Проверьте себя:* в какой степени вы склонны подгонять партнеров под себя, делать их удобными ( оценка суждений от 0 до 3 баллов).

	Баллы
Меня раздражают старики, когда они в час пик оказываются в городском транспорте или в магазинах.	
Жить в номере гостиницы с посторонним человеком для меня просто пытка.	
Когда партнер не соглашается в чем-то с моей правильной позицией, то обычно это раздражает меня.	
Я проявляю нетерпение, когда мне возражают.	
Меня раздражает, если партнер делает что-то по своему, не так как мне того хочется.	
ВСЕГО:	

*Проверьте себя:* свойственна ли вам такая тенденция поведения (оценка суждений от 0 до 3 баллов):

	Баллы
Обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется по заслугам.	
Меня часто упрекают в ворчливости.	
Я долго помню нанесенные мне обиды теми, кого я ценю или уважаю.	
Нельзя прощать сослуживцам бестактные шутки.	
Если деловой партнер непреднамеренно заденет мое самолюбие, то я на него тем не менее обижусь.	
ВСЕГО:	

*Проверьте себя:* в какой степени вы терпимы к дискомфортным состояниям окружающих (оценка суждений от 0 до 3 баллов):

	Баллы
Я осуждаю людей, которые плачутся в чужую жилетку.	
Внутренне я не одобряю коллег (приятелей), которые при удобном случае рассказывают о своих болезнях.	
Я стараюсь уходить от разговора, когда кто-нибудь начинает жаловаться на свою семейную жизнь.	
Обычно я без особого внимания выслушиваю исповеди друзей (подруг).	
Мне иногда нравится позлить кого-нибудь из родных и друзей.	
ВСЕГО:	

*Проверьте себя:* каковы ваши адаптационные способности во взаимодействии с людьми (оценка суждений от 0 до 3 баллов):

	Баллы
Обычно мне трудно идти на уступки партнерам.	
Мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер.	
Обычно я с трудом приспосабливаюсь к новым партнерам по совместной работе.	
Я воздерживаюсь поддерживать отношения с несколькими странными людьми.	
Обычно я из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю. Что партнер прав.	
ВСЕГО:	

#### *Обработка и интерпретация данных.*

Нужно подсчитать сумму баллов, полученных по всем признакам (критериям), имея в виду: чем больше баллов, тем ниже уровень коммуникативной толерантности. Максимальное число баллов, которые можно заработать, 135, свидетельствует об абсолютной нетерпимости к окружающим.

Обратите внимание на то, по каким из 9 предложенных выше поведенческих признаков у респондентов высокие суммарные оценки – здесь возможен интервал от 0 до 15 баллов; чем больше баллов по конкретному признаку, тем менее терпимы испытуемые к людям в данном аспекте отношений. Напротив, чем меньше оценки по тому или иному поведенческому признаку, тем выше уровень общей коммуникативной толерантности.



## 2.Примирительный договор (примерный вариант)

Участники восстановительной программы медитации в  
лице: \_\_\_\_\_

провели личную встречу, на которой обсудили ситуацию, состоящую в том,  
что \_\_\_\_\_

и пришли к следующим выводам (договоренностям)

Проверять выполнение условий договора  
и уведомлять медиаторов об их успешном завершении будет

Встреча для аналитической беседы состоится (место, дата, время)

Чтобы в дальнейшем подобное не повторилось, мы договорились сделать  
следующее \_\_\_\_\_

*Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана администрации и другим заинтересованным в решении лицам. Обсуждавшееся на примирительной встрече медиатор никому сообщать не будет.*

*Если это соглашение не будет выполнено, а у нас останутся проблемы, мы согласны вернуться на медиацию.*

Ф.И.О. участников встречи.

Дата.

---

---

---

---

---

### **3. Карточка учета случаев (примерный вариант)**

Дата ситуации				Дата передачи дела координатору			
Кто передал информацию о происшествии, его телефон							
Его Ф.И.О., Должность							
Совершались ли ранее обидчиком подобные действия				Состоит ли на учече?			
Собираются ли стороны или администрация обращаться в правоохранительные органы?							
<b>Имя и фамилия обидчика или стороны конфликта</b>				<b>Имя и фамилия пострадавшего или стороны конфликта</b>			
Класс		Телефон		Класс		Телефон	
Имя и фамилия родителей				Имя и фамилия родителей			
Телефон				Телефон			
Описание ситуации							
Фамилия и имя медиатора (ов)							
Фамилия и имя остальных участников программы							
Как программа проводилась?							
Число взрослых участников программы				Число школьников, участвовавших в программе			

#### 4. Глоссарий<sup>17</sup>

<sup>17</sup> Украинский центр медиации. Материалы сайта [http://ukrmediation.com.ua/ru/useful\\_information/glossary/?start=0](http://ukrmediation.com.ua/ru/useful_information/glossary/?start=0)

• **Активное слушание.** Активное слушание означает полное сосредоточение на том, что говорит собеседник, и подтверждение того, что Вы понимаете как содержание сообщения, так и сопровождающие его эмоции и чувства, т.е. что сообщение воспринято адекватно.

• **БАТНА.** БАТНА (от английского BATNA, Best Alternative to Negotiated Agreement) - это термин, изобретенный Роджером Фишером и Вильямом Юри для обозначения «наилучшей альтернативы обсуждаемому соглашению» (НАОС). То, что сторона может сделать без договоренности с другой стороной. Участник переговоров должен определить свою БАТНУ перед тем, как пойти на какое-то бы то ни было соглашение. Когда у стороны сильная БАТНА (или она считается таковой), вряд ли она пойдет на уступки в переговорах.

• **Деструктивный конфликт / Конфронтация.** Деструктивный конфликт и конфронтация приводят к чрезвычайно негативному результату. Он разделяет людей, разрушает отношения, оканчиваясь целым рядом негативных изменений в личном и социальном плане: эскалацией напряженности, страха и недоверия. Он противопоставляется конструктивному конфликту, при котором выигрыш перекрывает затраты: он сближает людей, усиливает и улучшает отношения (интерпретируя их в более позитивном и полезном свете) и влечет за собой позитивные изменения для всех его участников.

• **Доверие.** Открытые, положительные взаимоотношения между людьми. Предполагает следующие составляющие: надежность, взаимность, предсказуемость.

• **Дополнительная ценность.** Вариант решения в переговорах без утраты качества.

• **Интересы.** Это глубоко заложенные желания и опасения, управляющие мотивацией поведения людей при занятии определенной позиции. Их позиция заключается в том, что они формулируют как свои требования, например, «Я хочу построить дом именно здесь!», но их интересы есть причины того, почему они занимают эту позицию (потому что я хочу построиться в спокойном месте с хорошим видом на город). Довольно часто интересы обеих сторон вполне

совместимы, следовательно, по их поводу можно договариваться, хотя их позиции выглядят, как полностью противоположные.

• **Компромисс.** Разрешение проблемы, удовлетворяющее интересам обеих сторон частично, но не целиком.

• **Консенсус.** Консенсусное принятие решения требует, чтобы каждый участник (а не большинство участников, как бывает при мажоритарных процедурах) был согласен с данным решением. В процессах, основанных на консенсусе, участники должны добиться такого достаточно удовлетворительного соглашения (хотя оно может быть и не идеально), чтобы все за столом переговоров желали согласиться с ним.

• **Конструктивный конфликт.** Мы используем термин «конструктивный» в отношении конфликта, где выигрыш перекрывает затраты, то есть такого, который сближает его участников, улучшает отношения между ними, переопределяя их более адекватно, с большей пользой, который приводит к позитивным переменам для всех его участников. Он противопоставляется «деструктивному» конфликту, который приводит к негативным результатам, разделяя его участников, разрушая отношения между ними, внося негативные изменения, ведущие к росту взвинченности, страха и недоверия.

• **Конфликт.** Внутриличностный (внутренняя борьба приоритетов и/или убеждений человека) - столкновение внутри личности равных по силе, но противоположно направленных мотивов, потребностей, интересов; межличностный (между отдельными людьми) – столкновение индивидов между собой или с группой, борьба за интересы каждой из сторон; межгрупповой (между социальными группами) – между различными группами, подразделениями, в которых затрагиваются интересы людей, объединенных на период конфликта в единые сплоченные группы. (Из книги О.Н.Громовой "Конфликтология. Курс лекций", М., ЭКМОС, 2000).

• **Медиация.** Гибкий процесс, который проводится конфиденциально, в котором нейтральная лицо помогает сторонам в процессе переговоров достичь согласия относительно разрешения спора или разногласий, при этом стороны

имеют контроль над процессом принятия решения и сами определяют условия разрешения спора.

•**Нейтральность.** Этот термин описывает отношение третьей стороны (посредника в разрешении конфликта). Незаинтересованная третья сторона не станет оказывать предпочтение одной из сторон или позиции этой стороны, но будет рассматривать позиции обеих сторон как равнозначимые. Этот термин также означает непричастность (отсутствие связи, каких-либо отношений) третьей стороны к кому-либо из участников конфликта в данный момент или ранее. Посредник не защищает свои интересы, не имеет позиций, которые нужно защищать, не должен спасать свое лицо и не ограничен никакими чувствами.

•**Позиции.** Это то, что высказывают участники конфликта, как то, «что они хотят», т.е. их поверхностные требования к оппоненту. По Фишеру и Юри, которые первые предложили разграничивать позиции и интересы, позиции это то, что люди решили, а интересы - это то, что обусловило эти решения. Весьма часто позиции сторон совершенно противоположны, в то время как их интересы могут быть вполне совместимы.

•**Предположения.** Предварительные суждения, догадка о чем-нибудь, не подтвержденная прочными доказательствами мысль о чем-нибудь. Часто предположения одной стороны об интересах и мотивах поведения другой неверны, являются одной из причин развития межличностного конфликта.

•**Принципиальные переговоры.** Данный подход к переговорам был впервые разработан Фишером и Юри и описан в их бестселлере «Путь к согласию или переговоры без поражения» в 1981г. По существу стратегия интегративных переговоров требует «отделения людей от проблем», переговоров на основе интересов, а не позиций, поиска взаимовыгодных вариантов решения и использования объективных критериев для определения справедливости предлагаемого решения.

•**Разрешение проблем на основе интересов.** Подход к разрешению проблем, основанный на интересах, определяет задачу исходя из интересов (а не

позиций) и работает в направлении примирения интересов для получения взаимоприемлемого решения.

•**Сохранение лица.** «Лицо» обозначает образ человека для себя и для других. Подход с точки зрения сохранения лица избегает нанесения ущерба лицу как одной, так и другой стороны, т.е. не представляет ее слабой, немощной или в любом виде неудачной. Напротив, обе стороны представляются мудрыми и побеждающими, даже если это и не совсем так. При возможности сохранить лицо стороны гораздо скорее смогут достичь соглашения.

•**Триггерные события.** Триггерным событием называется такое, которое запускает конфликт. Оно может очень маленьким: неправильно понятая фраза или ошибка, допущенная по небрежности.

•**Эмоции** Проявления чувств, испытываемых людьми в результате конфликта, либо вносимых ими в раздувание конфликта - гнев, стыд, страх, недоверие или чувство бессилия, например. Если эмоциями умело управлять, они могут стать источником успешного разрешения конфликта. Если же они неуправляемы, то могут сыграть роль катализатора в конфликте, усиливая напряжение и вызывая дополнительные трудности в разрешении ситуации.

•**Эскалация конфликта.** Увеличение интенсивности конфликта. По Дину Пруитту и Джефри Рубину (1986, 7-8) по мере развертывания конфликта стороны переходят от сравнительно мягкой оппозиции к более жесткой конфронтационной тактике. Количество сторон увеличивается, равно как и количество обсуждаемых вопросов, а по охвату более частные проблемы переходят в ранг глобальных. Под конец стороны уже хотят не просто сами выиграть, а и насолить противнику. Развиваются конфликты быстро и легко, а де-эскалация достигается намного труднее.