



УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧУ ДПО «ИППИ»
О.И. Муляр
«23» октября 2016 г.

М.П.

Учебные программы курса
**«Профессиональная медиация.
Подготовка специалистов по урегулированию конфликтов
и проведению примирительных процедур»**

**Дисциплина
«Введение в медиацию»**

Цель: познакомить студентов с историей развития медиации, ее методологией и практическими наработками.

Содержание программы:

1. Введение в медиацию.
2. Правовые основы медиации в РФ.
3. Медиация — мировой опыт.
4. Медиация как альтернативный метод урегулирования споров (конфликтов).
5. Медиатор: модель компетенций. Роль медиатора. Требования к медиаторам.
6. Медиация как междисциплинарная область.
7. Принципы медиации.
8. Инструменты медиации. Методика «Карта медиации»
9. Восприятие и коммуникация в медиации.
10. Алгоритм медиации: премедиация, соглашение о проведении процедуры медиации, медиативное соглашение, сроки проведения медиации, прекращение медиации.

Формы работы: психологический практикум, разбор медиативных кейсов.

Форма контроля: экзамен

Примерные вопросы на экзамен:

1. Медиация как философия и как процедура. Основные метафоры медиации.
2. Медиация и медиативный подход.
3. Отличия медиации от других способов разрешения споров. Роль третьей стороны в различных процедурах разрешения споров.
4. основополагающие принципы медиации и их значение для обеспечения успеха процедуры медиации.
5. Субъекты процедуры медиации. Зоны ответственности медиатора и участников процедуры медиации. Права и обязанности сторон. Роль каждой стороны.
6. Границы применимости процедуры медиации.

7. Виды примирительных процедур и их последствия с точки зрения исполняемости решения и долгосрочности достигнутых договоренностей. Критерии реалистичности.
8. Разграничение ситуаций, в которых применима процедура медиации и медиативный подход.
9. Соотнесение цели и процесса в медиации. Факторы, влияющие на работу медиатора и сторон.
10. Роль информации в медиативной работе и принципы работы с ней.
11. Искажения информации в ходе процедуры медиации. Фильтры восприятия. Триггеры конфликта.
12. Фазы медиации. Роль, цели и задачи каждой фазы.
13. Инструменты медиации. Особенности их применения в различных фазах медиации.

Рекомендуемая литература:

1. Бессемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах (пер. с нем Н. В. Маловой) – Калуга: Духовное познание. 2004. 176 с.
2. Лаврова Н.М., Лавров В.В. Медиация: принятие ответственных решений (о теории и практике посредничества в разрешении споров) – М.: Институт консультирования и системных решений, Общероссийская профессиональная психотерапевтическая лига, 2013. – 208 с.
3. Программа подготовки медиаторов. Министерство Образования и науки Российской Федерации. Приказ № 187. 14.02.2011. Зарегистрировано в Минюсте РФ 01.03.2011. № 199973.
4. Федеральный закон № 193. 27.07.2010 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».
5. Пель М. Приглашение к медиации. -М: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирование, 2010 г., 400 стр.
6. Кернтке В. Медиация как метод организационного развития. Работа с конфликтами – руководство к действию для руководителей. С-П., Из-во Вернера Регена. Немецкая школа коучинга., 2012 г.
7. Кроули Д., Грэм К. Медиация для менеджеров. Межрегиональный центр управленческого и политического консультирование М., 2010 г.
8. Хертель фон А. Почему мы спорим друг с другом, и как мы можем извлекать из этого пользу. С-П., Из-во Вернера Регена. Немецкая школа коучинга., 2008 г.
9. Хертель фон А. Профессиональное разрешение конфликтов. Медиативная компетенция в Вашей жизни, С-П., Из-во Вернера Регена. Немецкая школа коучинга., 2007 г.
10. Шейнов В.П., Управление конфликтами: теория и практика. – Минск.Харвест, 2010, 912 с.

Дисциплина «Освоение процедуры медиации»

Цель: познакомить студентов с организационно-техническим и документарным обеспечением процедуры медиации, создать условия для формирования навыков подготовки к процедуре медиации, ведения процесса согласования медиативного соглашения и завершения процедуры медиации.

Содержание программы:

1. Суть медиативного подхода и подготовка к процедуре медиации. Стадии медиации. Цели и задачи медиатора на каждой стадии.
2. Природа конфликта как отправная точка медиации. Типология конфликтов и классификация алгоритмов их разрешения.
3. Мобилизация личной ответственности как ключевой момент медиации. Элементы психотерапии в медиации.
4. Профилактика эмоционального выгорания в работе медиатора.

Формы работы: психологический практикум, разбор медиативных кейсов.

Форма контроля: экзамен (коллоквиум)

Примерные задания для коллоквиума:

1. Составление кейса конфликтной ситуации.
2. Вступительное слово медиатора.

Рекомендуемая литература:

1. Бессемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах (пер. с нем Н. В. Маловой) – Калуга: Духовное познание. 2004. 176 с.
2. Лаврова Н.М., Лавров В.В. Медиация: принятие ответственных решений (о теории и практике посредничества в разрешении споров) – М.: Институт консультирования и системных решений, Общероссийская профессиональная психотерапевтическая лига, 2013. – 208 с.
3. Программа подготовки медиаторов. Министерство Образования и науки Российской Федерации. Приказ № 187. 14.02.2011. Зарегистрировано в Минюсте РФ 01.03.2011. № 199973.
4. Федеральный закон № 193. 27.07.2010 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».
5. Пель М. Приглашение к медиации. -М: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирование, 2010 г., 400 стр.
6. Кернтке В. Медиация как метод организационного развития. Работа с конфликтами – руководство к действию для руководителей. С-П., Из-во Вернера Регена. Немецкая школа коучинга., 2012 г.
7. Кроули Д., Грэм К. Медиация для менеджеров. Межрегиональный центр управленческого и политического консультирование М., 2010 г.
8. Хертель фон А. Почему мы спорим друг с другом, и как мы можем извлекать из этого пользу. С-П., Из-во Вернера Регена. Немецкая школа коучинга., 2008 г.
9. Хертель фон А. Профессиональное разрешение конфликтов. Медиативная компетенция в Вашей жизни, С-П., Из-во Вернера Регена. Немецкая школа коучинга., 2007 г.
10. Шейнов В.П., Управление конфликтами: теория и практика. – Минск.Харвест, 2010, 912 с.

Дисциплина

«Развитие коммуникативной компетентности медиатора»

Цель: создать условия для развития коммуникативной компетентности учащихся и формирования профессиональных коммуникативных навыков медиатора, а именно:

- регулировать атмосферу взаимодействия;
- преодолевать причину сопротивления в различных коммуникациях;
- работать с эмоциями участников конфликта;
- распознавать манипуляции и нейтрализовывать их;
- конструктивно противостоять агрессии и давлению;
- оказывать социально-психологическое воздействие, переориентировать стороны с противодействия на конструктивные способы взаимодействия.

Содержание программы:

1. Компоненты коммуникативной компетентности медиатора.
2. Методика работы с агрессией и возражениями в медиации.
3. Методика работы в условиях сверх накаленного конфликта.

Формы работы: психологический практикум, разбор медиативных кейсов.

Форма контроля: экзамен (супервизия).

Примерные кейсы на экзамен:

Кейс №1: Школьная медиация по заглаживанию вреда, нанесенного одним учеником другому.

Вид медиации: внесудебная, восстановительная, ко-медиация (медиацию вели двое медиаторов)

Суть спора: Старшеклассник в помещении школы ударил своего одноклассника в ответ на оскорбление. Следствием удара стало сотрясение мозга и соответственно временная нетрудоспособность. Родители потерпевшего обратились в милицию.

Стороны: школьники 16 лет, их родители (матери учеников). Соглашение о применении медиации заключено между родителями учеников, с указанием присутствия на медиации несовершеннолетних и представителя администрации школы.

Другие участники: представитель администрации школы приглашен с согласия обоих родителей.

Инициатор медиации: мать потерпевшего школьника.

Кейс №2: Спор между бабушкой и внучкой, связанный с использованием ими совместным имуществом.

Вид медиации: внесудебная, семейная.

Суть спора: бабушка и внучка получили в наследство дачу после смерти соответственно сына и отца. Доли в домовладении разделены следующим образом: бабушка владеет $\frac{3}{4}$ долей дома, внучка - $\frac{1}{4}$. Бабушка не пускает внучки на дачу и ставит препятствия для осуществления ей владения и пользования дачей.

Стороны: бабушка (68 лет) и внучка (22 года). Соглашение о применении медиации заключено между бабушкой и внучкой с указанием о присутствии на медиации мамы внучки. Медиация проходила в рамках проводимой акции, согласно которой первая медиативная сессия проводилась бесплатно.

Другие участники: мама внучки.

Инициатор медиации: бабушка.

Кейс №3. «Карандаш и ручка».

Источник направления информации об участниках конфликта: классный руководитель С.Ю.

Вид медиации: школьная, семейная.

Стороны: учащиеся 3а класса Илья, Вадим, Оксана

Суть спора: 13 мая 2016 года во время перемены в кабинете начальных классов произошла ссора между мальчиками: Вадим отобрал карандаш у Ильи, так как считал его своим, Илья забрал в ответ ручку с парты Вадима. После этого мальчики начали толкать друг друга и обзывать. Вадим очень сильно толкнул одноклассника и тот спиной ударился об Оксану, стоящую у соседней парты. Оксана по инерции налетела на спинку парты и ударилась спиной. От сильной боли девочка заплакала. Испуганные мальчики немедленно сообщили о случившемся классному руководителю. Девочка попала в больницу с диагнозом: «перелом позвоночника».

Рекомендованная литература:

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: Эксмо, 2011. – 512 с.
2. Кернтке, В. Медиация как метод организационного развития / В. Кернтке. – СПб.: Изд-во Вернера Регена, 2011. – 240 с.
3. Кроули, Д. Медиация для менеджеров. Разрешение конфликтов и восстановление рабочих отношений / Д. Кроули, К. Грэм. – М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2010. - 304 с.
4. Пель М. Приглашение к медиации. Практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации / М. Пель. - М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2009. - 400 с.
5. Ракитина Л.Н. Медиация (посредничество). Как урегулировать спор, не обращаясь в суд / Л.Н. Ракитина, О.А. Львова. – М.: Эксмо, 2008. – 144 с. Кодекс этики и деонтологии медиации [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.institute-mediation.ru>

6. Комарова, Ю.А. История института медиации // Ученые труды Российской адвокатуры и нотариата. – 2011. -№ 1 (20). – С. 14-19 [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.elibrary.ru/download/4713015.pdf>.
7. Круть, О. Медиация: как решить трудовой спор без суда [Электронный ресурс] // Кадровое дело. – 2010. - № 10. – Режим доступа: <http://www.kdelo.ru>
8. Лопатин, М. В. Деконфликтация процессов управления как показатель качества управленческого труда [Электронный ресурс] // Университетское управление. – 2005. - № 4(37). – С 97-102. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/text/18695804/>
9. ООН : Руководство по вопросам эффективной посреднической деятельности [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.un.org/wcm/webdav/site/undpa/shared/undpa/pdf/UN%20Guidance%20for%20Effective%20Mediation%20Russian.pdf>

Дисциплина

«Служба школьной медиации: нормативно-правовая база, структура, цели и задачи»

Цели: познакомить студентов с организационно-техническим и документарным обеспечением процедуры школьной медиации, создать условия для формирования навыков подготовки к процедуре медиации, ведения процесса согласования медиативного соглашения и завершения процедуры медиации в образовательном учреждении.

Содержание программы:

1. Семь шагов на пути создания службы школьной медиации.
2. Медиатор, конфликтолог, педагога-психолог, педагог, представитель школьной администрации, юрист: основные отличия в работе.
3. Авторская методика «Карта медиации»: алгоритм разрешения конфликтов в школе.
4. Пять секретов успешной работы в зоне школьного конфликта.
5. Мировой опыт школьной медиации: основные модели работы.

Формы работы: психологический практикум, разбор медиативных кейсов.

Форма контроля: зачет (супервизия).

Примерные кейсы на зачет:

Кейс №1 «Пятнашки».

Источник направления информации об участниках конфликта: дежурный учитель С.Ю.

Стороны: учащиеся 5 б класса.

Фабула: 23 сентября 2016 года во время перемены одноклассники играли в пятнашки. В игре были задействованы почти все ученики. Девочка Марина пробежала мимо Коли и, решив, что он в игре, «запятнала» его легко ударив по плечу. Николай это воспринял как удар, развернулся и с оскорблениями налетел на девочку, ударив ее несколько раз, один удар пришелся по лицу. За девочку заступились одноклассники, оттащив мальчика от нее. После этого Николай схватил стул и помчался за одноклассниками, выкрикивая, как он ненавидит их. Конфликт остановил учитель, проходящий мимо. Во время урока участники конфликта не общались. На следующей перемене к Николаю подошла старшая сестра Марины и, резко развернув его к себе, оскорбила и толкнула, от чего мальчик упал на пол. Разъяренный Николай набросился на сестру Марины и, повалив ее на пол, стал наносить удары по спине. Вовремя подоспевший дежурный учитель прекратил драку и обо всем рассказал ШСП.

Кейс №2 «Дай списать»

Источник информации об участниках конфликта: учитель-предметник Е.П.

Стороны: учащиеся 9а класса Валерия, Никита, Алексей и Алена

Фабула: 12 февраля 2016 года во время урока математики произошел конфликт между Никитой и Алексеем. Никита пытался списать вариант у соседа по парте, но тот грубо отказал ему, оскорбив так громко, что слышал весь класс. Никита встал из-за парты и ударил учебником Алексея, сказав, что разбираться они будут после уроков за школой. В течение всего оставшегося времени урока Никита ничего не делал, а только кидал различные мелкие предметы в Алексея, несмотря на замечания учителя. Конфликт разрастался.

Кейс №3 «Дело было вечером»

Источник информации об участниках конфликта: учащиеся 10 класса

Стороны: учащиеся 10 а класса Алиса, Олег, Юра, Оля.

Фабула: 29 апреля 2016 года в вечернее время произошла драка между одноклассниками Юрой и Олегом на крыльце дома Олега. Вечером Юра пришел разгневанный к своему однокласснику и, не выяснив обстоятельств дела, ударил один раз по лицу Олега, Олег нанес ответный удар. На шум вышла мама Олега и разняла сцепившихся юношей, которые ничего ей не хотели объяснять, после этого Юра быстро ушел. На следующий день юноши не пришли в школу, одноклассники выяснили, что у Олега сломан передний зуб, а у Юры синяк под глазом. Ребята были обеспокоены тем, что родители могут подать заявления в полицию и тогда подростков поставят на учет, и они не смогут поступить в военное училище, куда собирались.

Кейс №4 «По дороге домой»

Источник информации об участниках конфликта: классный руководитель 6 В класса

Стороны: учащиеся 6 класса Семен и Слава

Фабула: 3 марта 2016 года по дороге домой из школы произошла драка между Семеном и Славой. Дорога пролегла через парк, где было очень скользко. В портфеле у Семена был планшет. Семен подскользнулся на дорожке, хотел задержаться за рукав куртки Славы, но тот его резко оттолкнул и засмеялся, когда увидел, что одноклассник упал прямо на портфель. Семен вскочил на ноги, убежденный в том, что разбил планшет и всему виной Слава, ударил несколько раз портфелем своего одноклассника побежал домой. На следующее утро к нам в ШСП обратилась классная руководительница 6 класса и рассказала, что ей вечером звонила мама Семена и требовала встречи с родителями Славы для того, чтобы те купили новый планшет ее сыну, так как он разбит по вине Славы. Мама Семена пригрозила тем, что в случае не выполнения ее требований она подаст заявление в полицию и подростка привлекут за хулиганство и порчу чужого имущества, разговор с классным руководителем она продолжать не захотела.

Рекомендованная литература:

1. Восстановительные программы в работе с детьми и семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации. Сборник материалов. – М., 2014
2. Использование восстановительного подхода в деятельности комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав. – М., 2012.
3. Карманная книжка ведущего восстановительных программ. - М., 2004
4. Карнозова Л.М. Введение в восстановительное правосудие (медиация в ответ на преступление). – М.: Проспект, 2014.
5. Коновалов А. Службы примирения: идея и технология. // В кн.: Школьные службы примирения. Российская модель школьной медиации. М., 2009.
6. Коновалов А. Школьные службы примирения и восстановительная культура взаимоотношений. Практическое руководство. – М., 2012
7. Максудов Р. Программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций: от уникальных эпизодов к заживлению социальной ткани. – М., 2014.
8. Опыт работы Школьных служб примирения в России. Сборник материалов. – М., 2014
9. Попова Р. Восстановительный подход в деятельности классного руководителя. // В кн.: Школьные службы примирения. Российская модель школьной медиации. – М., 2009.

10. Пранис К., Стюарт Б., Уедж М. Круги примирения: от преступления к сообществу. - М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2010.
11. Стандарты восстановительной медиации. – М., 2009.
12. Традиционные практики урегулирования конфликтов. – М., 2014.

Дисциплина «Медиация разводов и семейных споров»

Цели: познакомить студентов с организационно-техническим и документарным обеспечением процедуры семейной медиации, создать условия для формирования навыков подготовки к процедуре медиации, ведения процесса согласования медиативного соглашения и завершения процедуры медиации в образовательном учреждении.

Содержание программы:

1. Медиатор, семейный психотерапевт и психолог, юрист: основные отличия в работе.
2. Специфика процедуры при разрешении семейных споров.
3. Основы презентации специалиста (телефон, очная встреча, приглашение второй стороны конфликта).
4. Уникальные авторские технологии и алгоритм их использования в процессе примирения сторон:
 - методика «Карта медиации»;
 - структурированное интервью с семьей;
 - метод визуализации конфликтной ситуации;
 - построение и анализ генограммы.
5. Конфликтные ситуации, регулируемые специалистом на разных этапах: принятие решения о разводе, процесс развода, ситуация после развода.
6. Медиация в условиях сверх накалённых семейных споров.

Формы работы: психологический практикум, разбор медиативных кейсов.

Форма контроля: зачет (супервизия).

Примерные кейсы на зачет:

Кейс №1

На прием к медиатору обратилась женщина Елена 38 лет после развода с мужчиной Романом 41 года. Имеют совместных двоих детей: дочь Ирина – 15 лет, сын Илья – 7 лет. В совместном браке проживали 18 лет. После развода Елене с детьми приходится снимать жилье, совместной площади для проживания нет. Дети нигде не зарегистрированы. Роман также не обеспечен жильем. Роман женился на Наталье, у которой от предыдущего брака было 3 детей, а также родился совместный сын с Натальей. Квартиру снимают. Роман, не платит алименты, и не помогает воспитывать и содержать детей. Елена не хочет обращаться в суд, так как считает это болезненно для себя и детей и не хочет огласки. Роман перестал общаться с Еленой и детьми, и интересоваться прежней семьей. Заблокировал номер телефона Елены. Елена надеется решить вопрос мирным путем.

Кейс №2

На прием к медиатору обратилась женщина Алина 42 лет по поводу конфликта в детском саду. Её сыну Алексею 4 года 2 месяца. Ребенок отказывается ходить в детский сад. Воспитать несколько раз звонила Алине по поводу плохого поведения ребенка. Алексей самый младший в группе. В детский сад ходит 2 года, перейдя в среднюю группу и сменив воспитателя, стал отказываться ходить в сад, начал писаться во время дневного сна, кусаться, обзываться, драться, при этом, если на него повышают голос забивается под стол. Особенности развития – у мальчика косоглазие и он должен ходить все время в очках. Старший мальчик Миша из группы обзывает его и подстрекает. Воспитатель этого не замечает, лишь реагирует на эмоциональные всплески Алексея, за что

он её кусает и обзывает. После чего оказывается наказанным и закрытым в другом помещении. Заниматься не хочет, за что его сажают одного. Он еще больше становится взвинченным и неуправляемым. Была составлена воспитателем характеристика на Алексея, что он отстает в развитии, агрессивен, не общителен. Дети из группы называют Алексея самым плохим мальчиком. Алексея оформляют в детский сад для детей с проблемами зрения. После данной характеристики матери пришлось обратиться к неврологу, психиатру, логопеду и психологу. Проведена психологическая экспертиза. По данным врачей Алексей соответствует уровню развития своего возраста. Никаких психиатрических и неврологических диагнозов поставлено не было.

Кейс №3

На медиацию обратилась женщина Алина 35 лет с просьбой о помощи разрешения конфликта с братом Игорем 41 года. Их отец Николай Иванович 73 лет уже три года является инвалидом 1 группы после инсульта. За отцом ухаживает мать Марина Александровна 74 лет. Алина живет в другом городе с 17 лет и приезжает навестить родителей в отпуске. Игорь живет отдельно с 25 лет с женой и ребенком в том же городе, что и родители, но помощи матери в уходе за отцом не оказывает. Алина помогает денежно. На Марину Александровну была оформлена в социальной службе мэрии города доверенность на получение пенсии супруга, которая закончилась около 6 месяцев назад. Марина Александровна обратилась к сыну за помощью оформить новую доверенность. Дочь это время помогала матери материально. Когда дочь приехала в отпуск, оказалось, что сын забирал у матери часть денег, якобы для оформления доверенности и отцовский паспорт. Когда дочь обратилась в социальную службу мэрии города, оказалось, что через месяц состоится суд по признанию Игоря опекуном отца. Алина и мать были удивлены и расстроены. В социальной службе удивились, что у Николая Ивановича есть дочь и жива супруга. По предоставленным Игорем документам выяснилось, что некоторые документы не соответствуют действительности, а именно: были предоставлены документы о проживании Игоря с отцом, также были предоставлены документы, что отец состоял на учете у психиатра, что не соответствовало действительности. О наличии дочери и жены в документах не говорилось ни слова.

Список литературы:

1. Змановская Е.В. Психология семьи. Основы супружеского консультирования и семейной психотерапии. Учебное пособие // М.: ИНФРА-М. 2017. – 375с.
2. Иванова М.С. Возможность применения медиации при рассмотрении споров, связанных с расторжением брака // Вестник ТвГУ. 2012. № 30. С. 50.
3. Калашникова С.И. Медиация в сфере гражданской юрисдикции: учебник. М.: Инфотропик Медиа, 2011. С.12.
4. Конвенция о правах ребенка.
5. Корягина С.А. Семейная медиация как одна из мер ранней профилактики преступности несовершеннолетних // Криминологический журнал ОГУЭП. 2012. № 2(20). С. 48.
6. Лаврова Н.М., Лавров В.В., Медиация: принятие ответственных решений (о теории и практике посредничества в разрешении споров) – М.: Институт консультирования и системных решений, Общероссийская профессиональная психотерапевтическая лига, 2013. – 208с.
7. Литвинова С.Ф. Анализ наличия в России условий для развития медиации // Арбитражный и гражданский процесс. 2013. № 1. С.9.
8. Программа подготовки медиаторов. Министерство Образования и науки Российской Федерации. Приказ № 187. 14.02.2011. Зарегистрировано в Минюсте РФ 01.03.2011г. № 199973.
9. Саттарова А.А. Формирование института медиации в современной России: проблемы и перспективы // Юридический мир. – 2011. - № 1. – С.51.
10. Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 № 223-ФЗ
11. Федеральный закон № 193 – ФЗ. 27.07.2010. «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».
12. Хайрутдинова Л.Р. Становление, проблемы и перспективы развития семейной медиации в Российской Федерации // Культура и образование. – Май 2014. - № 5.

Дисциплина

«Медиация в восстановительном правосудии и ювенальной юстиции»

Цели: познакомить студентов с организационно-техническим и документарным обеспечением процедуры медиации в восстановительном правосудии и ювенальной юстиции, создать условия для формирования навыков подготовки к процедуре медиации, ведения процесса согласования медиативного соглашения и завершения процедуры медиации в ситуации совершенных противоправных действий.

Содержание программы.

1. Процедура медиации как элемент восстановительного подхода.
2. Медиативные технологии как основной инструмент восстановительного правосудия:
 - подходы к урегулированию конфликтных ситуаций;
 - триада эффективного взаимодействия;
 - активное слушание;
 - вербализация собственного эмоционального состояния;
 - управление гневом и агрессией при урегулировании конфликта.
3. Школьные службы примирения: восстановительные практики.
4. Особенности примирительных процедур с малолетними правонарушителями.
5. Основы медиативного подхода в процессе профилактики правонарушений среди детей и подростков.

Формы работы: психологический практикум, разбор медиативных кейсов.

Форма контроля: зачет (супервизия).

Примерные кейсы на зачет:

Кейс №1.

Петр (16 лет), имеет три судимости по обвинению в кражах, привлекался к административной ответственности за нарушение общественного порядка, безработный. В течение двух последних лет пристрастился к вдыханию растворителя, однако, утверждает, что контролирует ситуацию. Явился на беседу в состоянии явного возбуждения и попросил денег, на что получил отказ. Утверждает, что его единственная проблем – отсутствие средств. У Петра есть комната в общежитии, но он может лишиться ее за неоплату. Он приятен в общении, слегка рассеян.

Кейс №2.

Михаил (17 лет), имеет три судимости за совершение разбойных нападений, в последнем случае это было нападение на соседа. Ссора возникла по поводу шума, исходящего из квартиры соседа Михаила. Однако, будучи, наполовину русским, наполовину грузином, Михаил утверждает, что причиной ссоры является расовая нетерпимость соседа. Михаил недоволен фактом судимости, с агрессией говорит о соседе и требует его ареста. В прошлом проходил психиатрическое лечение в связи с шизофренией.

Кейс №3.

Ирина (17 лет), имеет две судимости за причинение тяжкого вреда здоровью (в отношении своей матери и младшей сестры). Считает наказание не справедливым, т.к. и в первом и во втором случае виноваты сами потерпевшие, которые своим поведением спровоцировали Ирину. Ирина имеет дочь 1, 5 лет, дочь любит, ухаживает за ней. Не учится, сидит дома. Имеет сожителя старше ее на 15 лет, имеющего судимости. Мать Ирины два раза отбывала наказание в виде лишения свободы. Имеет отсрочку исполнения наказания. Находится под контролем УИИ.

Рекомендуемая литература:

1. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. – М., 2012.
2. Мурашѐва С.В. Восстановительный подход к предупреждению и разрешению конфликтов у несовершеннолетних // Социально-антропологические проблемы информационного общества. Выпуск 1. - Концепт. - 2013. - ART 64051. - URL: <http://e-koncept.ru/teleconf/64051.html> - ISSN 2304-120X.
3. Максудов Р.Р. Проведение программ восстановительного правосудия для несовершеннолетних: Методическое пособие. — М.: ООО «Информ-полиграф», 2009. — 92 с. — (Серия «Методы работы с несовершеннолетними правонарушителями» /Институт права и публичной политики. Проект «Повышение доступности правосудия для малоимущих групп населения Российской Федерации»).
4. Максудов Р.Р. Восстановительная медиация. Практическое руководство для специалистов, реализующих восстановительный подход в работе с конфликтами и уголовно наказуемыми деяниями с участием несовершеннолетних. – М., 2011.
5. Мониторинг здоровья обучающихся и ситуации с употреблением наркотических и психоактивных веществ несовершеннолетними. Аналитическая записка (Н.И. Цыганкова, О.В. Эрлих), СПб АППО, 2014, <http://k-obr.spb.ru/page/635>
6. Солдатова Г.В. Служба медиации в образовательной организации: Учебно-методическое пособие. - СПб.: АППО, 2015.
7. Овчинникова Т.С. Технология восстановительного правосудия в социально-педагогической деятельности. – Тюмень, 2006.
8. Шамликашвили Ц.А. Школьная медиация как действенный инструмент в защите прав детей // <http://www.garant.ru/ia/opinion/shamlikashvili/7/#ixzz2xYRWcvhm>
9. Школьная служба примирения: от идеи к действиям // Педагогическое обозрение. – 2010. – № 10 (107). – С. 8–9.
10. Школьные службы примирения. Методы, исследования, процедуры. Сборник материалов / Сост. и отв. ред. Н.Л. Хананашвили. – М., 2012.

Дисциплина

«Медиация в сфере здравоохранения и страховой медицины»

Цели: познакомить студентов с организационно-техническим и документарным обеспечением процедуры медиации в сфере здравоохранения и страховой медицины, создать условия для формирования навыков подготовки к процедуре медиации, ведения процесса согласования медиативного соглашения и завершения процедуры медиации в учреждениях здравоохранения.

Содержание программы.

1. Правовые основы системы здравоохранения.
2. Основные понятия, используемые в здравоохранении.
3. Эволюция отношений медицины и общества.
4. Уровни конфликтов в медицине.
5. Противоречия, из-за которых возникают конфликты в системе здравоохранения.
6. Причины и условия возникновения конфликтов в медицине.
7. Стороны и предмет конфликта в медицине.

Формы работы: психологический практикум, разбор медиативных кейсов.

Форма контроля: экзамен (супервизия).

Примерные кейсы на зачет:

Кейс №1

К главному врачу частной стоматологической клиники обратилась женщина с жалобой на некачественное оказание медицинской услуги. «15 января 2021 года Я обратилась в Вашу стоматологическую поликлинику с жалобами на зубную боль. Меня принял врач стоматолог Табиб Сушлан Уртуевич, который провел осмотр, поставил диагноз: пульпит. Доктор сказал, что нужно провести следующие манипуляции: анестезия, удаление нерва, чистка каналов зуба, пломбировка зуба и его каналов. Пояснил, что процедура платная. Я согласилась. Медицинская манипуляция была проведена. По договору, в кассу мной оплачена стоимость медицинской услуги 20000 рублей. К следующему дню боль усилилась, появился отек. Так как был выходной день, Ваша клиника не работала, Я обратилась в другую стоматологическую клинику. Была проведена рентгенография зуба. Установлено, что зубные каналы запломбированы некачественно (не полностью), вследствие чего развился зубной флюс. Зуб пришлось удалить. За рентгенографию, анестезию, удаление зуба пришлось заплатить 7500 рублей. Таким образом мне пришлось заплатить 27500 рублей, зуб потерян. Зуб передний, третий на верхней челюсти слева. При разговоре, улыбке видна щель. Это выглядит некрасиво, что вызывает дискомфорт при общении. Я работаю моделью, в сфере рекламы. Потеря зуба ограничила мои профессиональные возможности, что привело к снижению моих доходов. Для восстановления моего прежнего вида необходима имплантация, с последующим протезированием. Данная процедура стоит 350000 рублей, по длительности занимает около 6 месяцев. Исходя из сказанного требую: личного извинения от врача Вашей клиники, проводившего лечение моего зуба; привлечение врача к дисциплинарной ответственности; возмещение материального ущерба в размере 58000000 рублей; возмещение морального ущерба в размере 60000000 рублей».

Кейс №2

В страховую компанию, работающую в системе ОМС через сайт обратился мужчина с жалобой на некачественное проведение операции, требованием проведения в кратчайшее время повторной операции в рамках ОМС, возмещения материального и морального ущерба. «21 марта 2017 года на пешеходном переходе меня сбил легковой автомобиль. Водитель с места происшествия скрылся. Найти его так и не смогли. В результате ДТП Я попал в травматологическое отделение БСМП. В лечебном учреждении поставлен диагноз: закрытый, полный, поперечный перелом тела левой бедренной кости со смещением. Была необходима операция - репозиция костных отломков. Лечащий врач предложил два варианта. Первый, менее удобный вариант - спицевое вытяжение. Операция проводится в рамках ОМС, для меня бесплатно. Минус данной операции заключается в том, что после операции придется длительное время находиться в постели, вплоть до того времени, пока перелом не срастется. Второй вариант - металлоостеосинтез. Сопоставление костных отломков производится при помощи металлической пластины и шурупов, вкручиваемых в кость. Сама операция проводится в рамках ОМС, но пластина в ОМС не входит, его придется купить. Была указана организация, продающая данные пластины. Стоимость такой пластины составила 50000 рублей. Мои родственники обратились в данную организацию, пластина была приобретена. 23 марта 2017 года проведена операция. Через две недели после операции меня выписали домой. 26 апреля 2017 года я пошел в магазин. Передвигался на костылях, как было предписано врачом. На ровном месте, без каких-либо внешних воздействий произошла деформация левого бедра. Очевидцы вызвали скорую помощь. Я был доставлен в БСМП. Произведена рентгенография. Установлено, что костные отломки перелома разошлись вследствие несостоятельности шурупов. Была проведена операция. Пластина удалена. Доктор сказал, что проводить подобную операцию повторно не имеет смысла. В данном случае целесообразно провести операцию - репозиция костных отломков при помощи металлического стержня, устанавливаемого в костномозговой канал. Данная операция может быть проведена в рамках ОМС, по квоте. Время ожидания квоты составит два месяца, операция будет проведена в Москве. До момента операции будет установлен аппарат Илизарова, в котором меня выпишут домой. Есть другой вариант, провести операцию на платной основе, в рамках оказания платных медицинских услуг. Стоимость операции 92000 рублей. Считаю это несправедливым. Причиной отторжения пластины явилось неправильное проведение операции. Требую: возмещения материального ущерба в размере 50000 рублей, морального ущерба 100000 рублей; проведение повторной операции в кратчайшее время, либо в БСМП, либо в московской клинике, с доставкой Меня туда за счет лечебного учреждения».

Рекомендуемая литературы:

1. Бессемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах (пер. с нем Н.В.Маловой) – Калуга: Духовное познание. 2004. 176 с.
2. Кузин А., Нежданов И., Ющук Е. Дезинформация и активные мероприятия в бизнесе. – Казань: Яналиф. 2009. – 134с.
3. Лаврова Н.М., Лавров В.В. Медиация: принятие ответственных решений (о теории и практике посредничества в разрешении споров) – М.: Институт консультирования и системных решений, Общероссийская профессиональная психотерапевтическая лига, 2013. – 208 с.
4. Программа подготовки медиаторов. Министерство Образования и науки Российской Федерации. Приказ № 187. 14.02.2011. Зарегистрировано в Минюсте РФ 01.03.2011. № 199973.
5. Федеральный закон № 193. 27.07.2010 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».
6. Пель М. Приглашение к медиации. –М: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирование, 2010 г., 400 стр.
7. Кернтке В. Медиация как метод организационного развития. Работа с конфликтами – руководство к действию для руководителей. С-П., Из-во Вернера Регена. Немецкая школа коучинга., 2012 г.
8. Кроули Д., Грэм К. Медиация для менеджеров. Межрегиональный центр управленческого и политического консультирование М., 2010 г.
9. Хертель фон А. Почему мы спорим друг с другом, и как мы можем извлекать из этого пользу. С-П., Из-во Вернера Регена. Немецкая школа коучинга., 2008 г.
10. Хертель фон А. Профессиональное разрешение конфликтов. Медиативная компетенция в Вашей жизни, С-П., Из-во Вернера Регена. Немецкая школа коучинга., 2007 г.
11. Шейнов В.П., Управление конфликтами: теория и практика. – Минск.Харвест, 2010, 912 с.
12. Шамликашвили Ц. А., Островский А. Н., Сильницкая А. С., Кабанова Е. В. Исторические предпосылки и актуальный запрос на интеграцию медиации в российскую систему здравоохранения. Медиация: теория, практика, перспективы развития. Сб. материалов Первой всероссийской научно-практической конференции (23–24 апреля 2015 г., Москва) / Отв. ред. О. П. Вечерина. М.: ФГБУ «ФИМ», 2015. С. 146-149.

Дисциплина

«Медиация при разрешении коммерческих споров и противоречий в бизнесе»

Цели: познакомить студентов с организационно-техническим и документарным обеспечением процедуры медиации при разрешении коммерческих споров и противоречий в бизнесе, создать условия для формирования навыков подготовки к процедуре медиации, ведения процесса согласования медиативного соглашения и завершения процедуры медиации в бизнес-среде.

Содержание программы.

1. Юридические основы медиации при разрешении коммерческих споров в РФ.
2. Мировой опыт коммерческой медиации.
3. Медиативная технология в ситуации обращения в арбитражный суд.
4. Методы взаимодействия в зоне конфликта.
5. Позиционная стратегия разрешения противоречий.
6. Сохранение финансовых, кадровых и эмоциональных ресурсов организации как один из результатов медиации.
7. Базовый алгоритм и стадии медиативной процедуры

Формы работы: психологический практикум, разбор медиативных кейсов.

Форма контроля: зачет (супервизия).

Примерные кейсы на зачет:

Кейс №1

Ольга, целеустремленная девушка 20 лет. Четко знает, чего хочет от жизни. Учится на экономиста (заочная форма обучения), параллельно работает в банке, планирует отдых в декабре с подругой в Египте. В свободное время Ольга организывает праздники и ведет банкеты. В общем, активная жизненная позиция не дает Ольге скучать.

По приглашению друзей, на прошлых выходных (последние выходные октября), Ольга решила поучаствовать в квесте, организованном в одном из развлекательных центров, в лесном массиве. Задачей было добраться первой по маршруту, расположенному приблизительно 10 м над уровнем земли, по специальной трассе, проложенной между деревьями. Трасса оборудована индивидуальной страховкой для каждого участника. Никакой опасности Ольга не предвидела, а лишь приключения и веселое время препровождение.

Случайно оступившись, Ольга сорвалась с трассы и упала. К несчастью страховка не помогла, и Ольга сорвалась с высоты 10 м, упав на землю. Резкая боль в спине и темнота.... Очнувшись Ольга от того, что ее друзья стояли над ней и кричали, чтобы кто-то из руководства центра подошел. Когда толпа собралась, руководство категорически отказалось вызывать скорую, ничем отказ не мотивируя. Тогда, друзья Ольги самостоятельно вызвали скорую. Скорая после доставки в больницу и диагностики поставила Ольге неутешительный диагноз: перелом позвоночника. О последствиях рано говорить, только после специальных дополнительных мер исследования и не ранее чем через месяц....

Ольга не помнит в своей жизни момента большей беспомощности и полного бессилия перед сложившейся ситуацией... По предварительным прогнозам, лежать ей как минимум 4 месяца.

В медиацию обратились родители Ольги, которые не хотели никакого прямого общения с руководством развлекательного центра. Не хотели ничего.... кроме здоровья своей дочери.

Хозяева развлекательного центра согласны на медиацию, но не знают, что со всем этим делать. Страшно все: «невызов» скорой, причиненный вред здоровью, огласка, санкции и др..

Кейс №2

Характерная история начала бизнеса — превращение закадычных школьных или студенческих друзей в деловых партнеров. Типичный случай: друзья начали свой бизнес с нуля, их доли участия в компании равны, «50 на 50», компания была органичной частью их честных открытых взаимоотношений, росла и крепла, и оба друга не делили направления на «мое» и «твое», занимаясь всем с большим энтузиазмом. А затем...

А затем жизнь внесла коррективы. Один из друзей, назовем его Захар, параллельно открыл свою собственную компанию, специализирующуюся на снаряжении для экзотических путешествий. Сначала и это дело у него отлично развивалось — но затем стали падать продажи, и «единоличные» проблемы Захара все чаще отражались на его эмоциональном состоянии, да и на общении с другом-партнером по имени Эльдар тоже.

Их совместная компания начала испытывать турбулентность. Настал момент, когда Захар захотел продать свою долю, поскольку решил целиком сосредоточиться на собственном бизнесе, который видел более перспективным. Он нашел нужного инвестора, но...

И снова коррективы: инвестор высказал заинтересованность в приобретении всей компании целиком, поскольку хотел реорганизовать ее в соответствии со своим видением развития бизнеса. Он предложил друзьям-собственникам привлекательную цену, даже превышающую рыночную стоимость такого рода бизнеса.

Но друзья уже перестали быть друзьями: градус недоверия между ними достиг критической отметки. Эльдар не знал, что Захар занимается другим бизнесом, и не понимал, почему его партнер перестал уделять должного внимания их компании.

И разумеется, Эльдар не хотел и слышать о про даже компании, которая была делом его жизни.

Непростая ситуация была и у Захара. Именно свой собственный бизнес он видел той сферой, за которой открывается будущее. Ему очень нужны были деньги на собственный проект — неужели

выгодное предложение о продаже своей половинной доли в уже не интересной для него компании не сможет быть реализовано только по глупому упрямству Эльдара?

Время — деньги. Что же делать, если нужно договариваться быстро и конфиденциально — но когда-то лучший друг, а теперь просто какое-то наказание, упрямится и идет «на принцип»?

Захар обратился к медиатору. Непросто было получить согласие Эльдара, но оба партнера, как взрослые здравомыслящие люди, все-таки пришли к выводу: из ситуации нужно найти разумный выход. Они понимали цену и ценность бизнеса. И если дружбу было уже не спасти, то оба хотели спасти хотя бы капитал своих долей в компании.

Рекомендуемая литературы:

1. Бессемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах (пер. с нем Н.В.Маловой) – Калуга: Духовное познание. 2004. 176 с.
2. Кузин А., Нежданов И., Ющук Е. Дезинформация и активные мероприятия в бизнесе. – Казань: Яналиф. 2009. – 134с.
3. Лаврова Н.М., Лавров В.В. Медиация: принятие ответственных решений (о теории и практике посредничества в разрешении споров) – М.: Институт консультирования и системных решений, Общероссийская профессиональная психотерапевтическая лига, 2013. – 208 с.
4. Программа подготовки медиаторов. Министерство Образования и науки Российской Федерации. Приказ № 187. 14.02.2011. Зарегистрировано в Минюсте РФ 01.03.2011. № 199973.
5. Федеральный закон № 193. 27.07.2010 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».
6. Пель М. Приглашение к медиации. -М: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирование, 2010 г., 400 стр.
7. Кернтке В. Медиация как метод организационного развития. Работа с конфликтами – руководство к действию для руководителей. С-П., Из-во Вернера Регена. Немецкая школа коучинга., 2012 г.
8. Кроули Д., Грэм К. Медиация для менеджеров. Межрегиональный центр управленческого и политического консультирование М., 2010 г.
9. Хертель фон А. Почему мы спорим друг с другом, и как мы можем извлекать из этого пользу. С-П., Из-во Вернера Регена. Немецкая школа коучинга., 2008 г.
10. Хертель фон А. Профессиональное разрешение конфликтов. Медиативная компетенция в Вашей жизни, С-П., Из-во Вернера Регена. Немецкая школа коучинга., 2007 г.
11. Шейнов В.П., Управление конфликтами: теория и практика. – Минск.Харвест, 2010, 912 с.