

Шаг за Шагом:

**Алгоритм работы куратора службы
школьной медиации (примирения) при
запросе на разрешение конфликта**

Екатерина Горшенина

ЭТАП 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ

ЭТАП 2. ВСТРЕЧА СО СТОРОНОЙ

1 фаза. Создание основы для диалога со стороной

2 фаза. Понимание ситуации

3 фаза. Поиск вариантов выхода

4 фаза. Подготовка к встрече

ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН

1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами

2 фаза. Организация диалога между сторонами

3 фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон.

4 фаза. Обсуждение будущего

5 фаза. Заключение соглашения

6 фаза. Рефлексия встречи

АНАЛИТИЧЕСКАЯ БЕСЕДА

ЭТАП 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ

Задачи работы медиатора:

1. получив информацию о случае, определить, подходит ли он по критериям для работы с использованием восстановительных программ

Критерии, по которым случай может быть принят в работу:

- стороны конфликта известны;
- в случаях, где есть обидчик и пострадавший, обидчик признает свою вину (или, как минимум, свое участие) в содеянном.



Задачи этапа

Установление контакта
со сторонами

Создание условий для
конструктивного
выражения эмоций

Создание безопасной
атмосферы во время
работы

Создание условий для
взаимопонимания

ЭТАП 2. ВСТРЕЧА СО СТОРОНОЙ

1 фаза. Создание основы для диалога со стороной

Задача: представить себя и рассказать о медиации:

- кто такой медиатор и его роль в разрешении конфликта;
- принципы – конфиденциальность, равноправие, нейтральность, добровольность;
- взаимоотношения медиатора со сторонами



2 фаза. Понимание ситуации

Задача: помочь обозначить различные аспекты конфликтной ситуации, важные с точки зрения участников и принципов восстановительной медиации.

Действия медиатора:

1. Обсуждение ситуации

- помочь человеку (вопросами, переформулированием, уточнением и пр.) рассказать о том, что произошло (до ситуации, сейчас, после, о других участниках, о потерпевшем или обидчике, о своих состояниях и чувствах, об отношении к произошедшему и его последствиям);
- внимательно слушать и улавливать, что беспокоит человека;
- в случае необходимости помочь пережить сильные чувства;

2. Обсуждение последствий: обсудить, к каким последствиям привела ситуация (или еще может привести), что человеку в этом не нравится.

Если о последствиях уже упоминалось при обсуждении ситуации, резюмировать для того, чтобы перейти к поиску вариантов выхода.



3 фаза. Поиск вариантов выхода

Задача: поддержать принятие стороной ответственности за восстановительный выход из ситуации.

Обсуждаемые вопросы:

- какие выходы возможны из создавшейся ситуации и к каким последствиям эти выходы могут привести;
- пытались ли сами разрешить ситуацию, встретиться со второй стороной;
- варианты заглаживания вреда;
- в случае возмещения ущерба родителями и других трат родителей обсудить, в чем будет конкретный вклад несовершеннолетнего в заглаживании вреда, в частности, как он будет возмещать траты родителей;
- если в ситуации участвовали несовершеннолетние, обсудить планы несовершеннолетних на будущее, поддержку этих планов со стороны родителей и ближайшего социального окружения;

- рассказать о встрече со второй стороной (если она была) или о возможности такой встречи;
- обсудить встречу с другой стороной как возможный вариант действия, направленного на выход из ситуации;
- предложить сформулировать перечень вопросов, которые сторона хочет обсуждать на встрече (сформировать повестку дня);
- если сторона не согласна на встречу, можно выяснить причины такого несогласия. Можно предложить форму челночной медиации. В случае категорического несогласия на любые формы общения можно предложить не решать вопрос окончательно и предложить подумать;
- если сторона согласна на встречу сторон, приступить к 4 фазе.

4 фаза. Подготовка к встрече

Возможные действия медиатора:

- рассказать о формате примирительной встречи (обсуждаемых вопросах, правилах, роли сторон, медиатора, законных представителей, возможности участия других лиц);
- Сформировать на основе предыдущих этапов повестку дня встречи. При обсуждении правил встречи спросить, готовы ли участники их соблюдать;
- если со второй стороной еще не было индивидуальной встречи, пояснить ее право отказаться от участия в программе;
- пояснить роль медиатора на совместной встрече. Подчеркнуть ответственность сторон за принятие решения;
- обсудить перечень участников будущей встречи, предпочтительное время и место встречи;
- поблагодарить за беседу



Правила встречи

1. Не перебивать - у каждого есть возможность быть выслушанным до конца.
2. Не оскорблять, чтобы все чувствовали себя в безопасности.
3. Конфиденциальность – не рассказывать окружающим, что происходило на встрече (только результат или подписанный договор).
4. Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, перенести продолжение встречи на другой день.
5. Медиатор может поговорить с кем-то из участников наедине, а также участник с медиатором

ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН

1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами

Возможные действия медиатора:

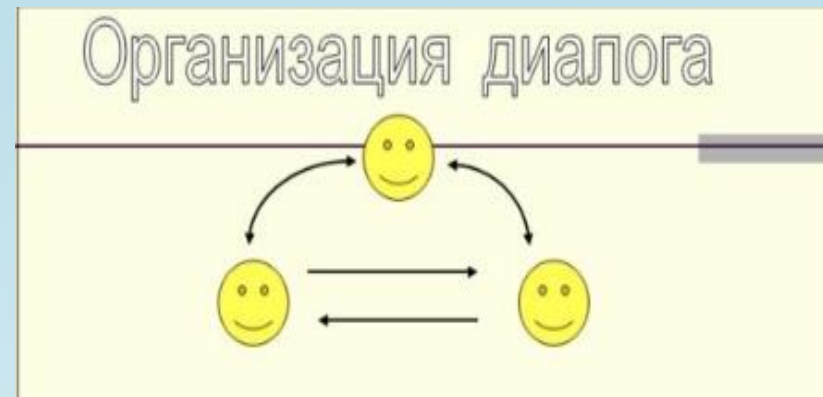
1. заранее подготовить место для встречи сторон;
2. поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли, если необходимо – познакомить участников друг с другом;
3. объявить цели встречи, огласить правила, обозначить позицию медиатора;
4. объявить основные пункты повестки дня.

2 фаза. Организация диалога между сторонами

Задача: организовать взаимопонимание в процессе диалога.

Возможные действия медиатора:

1. предложить сторонам рассказать свою версию случившегося и его последствия;
2. предложить сторонам высказать свое отношение к услышанному;
3. поддержать диалог между сторонами по поводу ситуации и ее последствий. В ходе встречи необходимо трансформировать негативные высказывания так, чтобы это помогало конструктивному диалогу, и усиливать позитивные идеи и шаги по отношению друг к другу.



3 фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон.

Задачи:

1. поддержать понимание и признание последствий конфликтной ситуации;
2. поддержать извинения и прощение;
3. инициировать поиск вариантов решений и анализ предложений;
4. обсудить и зафиксировать взаимоприемлемые варианты разрешения ситуации;
5. обсудить и принять механизм реализации решений.

4 фаза. Обсуждение будущего

Задача: поддерживать проектирование будущего участников.

Вопросы для обсуждения:

- что будешь делать, если попадешь в похожую ситуацию;
- что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось;
- какую профессию (специальность) хочешь получить и кто может поддержать тебя в этом;
- чем будешь заниматься в свободное время, есть ли желание заниматься в каком либо кружке, секции, клубе и кто может помочь этому осуществиться.

5 фаза. Заключение соглашения

Задача: зафиксировать достигнутые результаты и договоренности.

Возможные действия медиатора:

- фиксировать решения и четкий план их реализации;
- обсудить, что делать, если план не будет выполнен;
- зафиксировать устное соглашение или письменный договор.



6 фаза. Рефлексия встречи

- обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное?
- спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи.

После встречи, по возможности, организовать чаепитие с рассказом сторон друг другу о себе (кто что любит, чем занимается, в чем чувствует свою успешность).



АНАЛИТИЧЕСКАЯ БЕСЕДА

(Может проходить через 2-3 недели)

Задачи:

1. провести рефлексию результатов медиации;
2. выяснить, выполнено ли достигнутое соглашение;

Вопросы для обсуждения с подростком и его родителями:

- как развиваются ваши отношения и как выполняется договор?
- что важного для себя вы поняли в результате встречи?
- рассказали ли про медиацию друзьям, знакомым, как они к этому отнеслись?
- бывают ли у них ситуации, где нужен медиатор, посоветовали бы обратиться к медиаторам?



Восстановительные вопросы

- На кого и как повлияли твои действия?
- Что тебя больше задело в этой ситуации?
- Что для тебя самое важное в этой ситуации?
- Что для тебя самое худшее в этой ситуации?
- О чем ты думал (думала) тогда, находясь в этой ситуации?
- Что ты думаешь сейчас?
- Как ты сейчас относишься к случившемуся?
- Как ты думаешь, насколько это нужно (важно) другой стороне?
- Как ты думаешь, что он (она) чувствует в этой ситуации?
- Пытался ли сам (сама) найти выход? Если да, то как?
- Какой вред причинен?
- Какие варианты заглаживания вреда ты видишь?
- Что ты можешь сделать, чтобы исправить ситуацию?
- Что исправит ситуацию, на твой взгляд?
- Почему для тебя это важно?
- Что может быть дальше, если ничего не менять?
- Какие последствия могут быть?
- Что ты можешь сделать, чтобы такое не повторилось?
- Готов ли ты сохранить отношения?
- Какие у тебя планы на будущее?
- Как может эта ситуация отразиться на твоём будущем?

Екатерина Горшенина

Вконтакте:

<https://vk.com/evgorshenina>

Телефон:

+7 989 081 8939

Email:

ev-gorshenina@mail.ru.ru