

# Порядок работы медиатора Школьной службы примирения

## ЭТАП 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ

### Действия медиаторов:

1. Получение информации о конфликтной ситуации. О произошедшем могут сообщить непосредственно участники конфликта, родители, педагоги, администрация образовательной организации, также медиаторы могут быть свидетелями конфликтной ситуации.
2. Получив информацию о случае, команда медиаторов совместно с куратором службы примирения принимают решение о возможности применения восстановительных технологий (в том числе, медиации).

### *Критерии применения медиации и восстановительного подхода:*

- стороны конфликта известны, признают своё участие в ситуации;
- стороны конфликта способны самостоятельно участвовать во встречах;
- стороны дали согласие на работу с медиатором;

Также определяется состав медиаторов, которые могут участвовать в организации и проведении восстановительной медиации. Школьник-медиатор не может проводить процедуру, в которой стороны конфликта являются:

- родственниками, одноклассниками, друзьями медиатора;
- родителями, педагогами, членами администрации (в таких ситуациях процедуру проводит только куратор ШСП (или другой взрослый медиатор), в том числе, из состава школьной службы примирения.

3. Если участниками конфликта являются несовершеннолетние, куратору необходимо убедиться в наличии согласия законных представителей на работу ШСП, при необходимости - связаться с ними.

4. Связаться со сторонами по телефону/лично и договориться о проведении индивидуальной (предварительной) встречи. На протяжении всей программы восстановительной медиации медиаторы решают сквозные задачи:

- достижение и удержание контакта со сторонами;
- создание условий для конструктивного выражения эмоций;
- создание безопасной атмосферы во время работы;
- создание условий для взаимопонимания.

## ЭТАП 2. ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ВСТРЕЧА СО СТОРОНОЙ

### 1 фаза. Создание основы для диалога со стороной

Задача: рассказать об условиях и правилах восстановительной медиации, о роли медиатора.

На этом этапе в работу медиатора включаются принципы, соблюдаемые на протяжении всей процедуры восстановительной медиации:

- Добровольность;
- Нейтральность;
- Равноправие сторон;
- Информированность сторон;
- Конфиденциальность.

А также правила, соблюдаемые участниками на предварительных и совместных встречах:

1. Не перебивать - у каждого есть возможность быть выслушанным до конца.
2. Не оскорблять, чтобы все чувствовали себя в безопасности.
3. Не применять физическую силу.
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, с согласия стороны восстановительной программы.

На первой встрече медиатору важно создать обстановку, которая будет поддерживаться в течение всей процедуры. В том числе необходимо доступно предоставить участникам необходимую информацию о медиации, медиаторе, его функциях, принципах и правилах медиации.

## 2 фаза. Понимание ситуации

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

Возможные действия медиатора:

### 1. Выяснение ситуации.

- помочь человеку (вопросами, переформулированием, уточнением и пр.) рассказать о том, что произошло (до ситуации, сейчас, после, о других участниках, о потерпевшем/обидчике, о друзьях, о своих состояниях и чувствах, об отношении к произошедшему и его последствиям);
- внимательно слушать и фиксировать, что беспокоит человека. По необходимости и с разрешения участников делать письменные заметки;
- 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 обсудить, в чем будет конкретный вклад несовершеннолетнего в заглаживании вреда;
- 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 (с согласия второй стороны);
- проинформировать о правовых последствиях заключения примирительного соглашения (договора);
- если сторона не согласна на совместную встречу (медиацию), можно выяснить причины такого несогласия. В случае категорического несогласия на любые формы общения можно предложить не решать вопрос окончательно и оставить памятку и свои контакты, дать время обдумать решение;
- независимо от согласия на совместную встречу обсудить, требуется ли помощь каких-то специалистов; - если сторона согласна на встречу сторон, приступить к 4 фазе.

### 4 фаза. Подготовка к совместной встрече сторон.

Задача: прояснить суть предстоящей процедуры и поддержать принятие стороной своей роли на 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 список вопросов для обсуждения на встрече. При обсуждении правил встречи спросить, готовы ли участники их соблюдать, предложить внести дополнения;
- если со второй стороной еще не было индивидуальной (предварительной) встречи, пояснить ее право отказаться от участия в программе;
  - пояснить свою роль медиатора на совместной встрече (ответственность за безопасность, координирование действий, поддержка диалога). Подчеркнуть ответственность сторон за принятие решения;
  - обсудить перечень участников будущей встречи, предпочтительное время и место встречи;

- поблагодарить за беседу, оставить контакты для обращения и памятку о школьной службе примирения (по необходимости).

### **ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН (медиация)**

#### 1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами.

Действия медиатора:

1. Заранее подготовить место для встречи сторон:
  - Отдельное, не проходное помещение с возможностью закрыть дверь;
  - Наличие окна (для поступления естественного света и возможности проветривания);
  - Одинаковые стулья для участников встречи, столик по диагонали между ними или круглый стол;
  - Кувшин с водой, стаканы по количеству участников.
2. поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли;
3. Напомнить о функциях медиации и медиатора, принципах и правилах встречи;
4. Объявить цель встречи и вопросы для обсуждения.

#### 2 фаза. Организация диалога между сторонами.

Задача: организовать взаимопонимание в процессе диалога.

Действия медиатора:

1. Предложить сторонам рассказать свою версию случившегося и его последствия (при наличии пострадавшего – предпочтительно, чтобы он первым рассказал своё видение ситуации);
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 помогло конструктивному диалогу, и усиливать позитивные идеи и шаги по отношению друг к другу.

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

Действия медиатора:

1. Поддержать понимание и признание последствий конфликтной ситуации;
2. Поддержать извинения и прощение;
3. Предложить поиск вариантов решений и анализ предложений;
4. Поддержать и зафиксировать взаимоприемлемые варианты разрешения ситуации;
5. Поддержать обсуждение и принятие механизма реализации решений.

#### 4 фаза. Обсуждение будущего.

Задача: поддержать проектирование будущего участников.

Вопросы для обсуждения:

- что будете делать, если попадёте в похожую ситуацию;
- что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось;
- как вы можете общаться в будущем; - сможете ли вы помогать друг другу в сложных ситуациях;
- как помочь другим избежать похожих ситуаций.

#### 5 фаза. Заключение соглашения.

Задача: зафиксировать достигнутые результаты и договоренности.

Действия медиатора:

- Фиксировать решения и план их реализации;
- Обсудить, что делать, если план не будет выполнен;
- Зафиксировать устное соглашение или письменный договор (предпочтительно);
- Обсудить необходимость контрольной встречи для фиксации выполнения договорённостей

#### 6 фаза. Рефлексия встречи.

- Обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное;
- Спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи;
- Поблагодарить стороны за работу.

## **АНАЛИТИЧЕСКАЯ БЕСЕДА**

Проводится взрослым куратором ШСП с медиаторами, участвовавшими в процедуре примирения (восстановительной медиации).

Задачи:

1. Провести рефлексию результатов медиации;
2. Выяснить, выполнено ли достигнутое соглашение;
3. Обсудить сильные и слабые места медиатора;
4. Обсудить сложности и важные моменты, возникшие во время примирительной процедуры.

По итогу заполняется регистрационная карточка из комплекта рабочей документации ШСП, вносится информация в журнал учета восстановительных и профилактических программ, журнал учета обращений в ШСП.