

КАРМАННАЯ КНИЖКА ЮНОГО МЕДИАТОРА



ПРОЦЕДУРА МЕДИАЦИИ

Медиация – это добровольный и конфиденциальный процесс, в котором нейтральное третье лицо (медиатор) помогает сторонам найти взаимоприемлемый вариант решения конфликтной ситуации. Особенностью медиации является то, что стороны совместно берут на себя ответственность за принятие решения и его выполнение. Во время проведения процедуры медиации все стороны должны помнить об определенных правилах и обязанностях, которых необходимо придерживаться:

– **Добровольность** – каждая из сторон добровольно принимает решение относительно участия в переговорах и осознает, что решение может быть достигнуто только путем сотрудничества; возможность добровольного прекращения процесса на любом этапе.

– **Распределение ответственности** – стороны несут ответственность за принятие решения и его выполнение, медиатор – за соблюдение правил и принципов процедуры.

– **Нейтральность** – во время процесса медиатор не занимает позицию одной из сторон, не оценивает их, а в равной степени помогает обоим. Медиатор является нейтральным по отношению к конфликту (не «втягивается» в спор) и, в то же время, искренне стремится помочь сторонам найти лучшее для обоих решение.

– **Конфиденциальность** – все, что происходит на медиации, не разглашается ни медиатором, ни сторонами.

Разрешая конфликт с помощью медиации, стороны должны настроиться на сотрудничество, и это является главной задачей медиатора – специально подготовленного посредника в решении конфликтов, который одинаково поддер-

живает обе стороны и помогает им найти взаимоприемлемое решение.

Медиатор:

- внимательно слушает и не перебивает;
- очень четко выражает свое мнение;
- задает вопросы, которые способствуют пониманию ситуации;
- относится к каждому участнику ситуации с уважением;
- придерживается нейтралитета и не принимает ничью сторону;
- не предоставляет никаких советов и не излагает свою точку зрения;
- не ищет, кто прав, а кто виноват;
- помогает участникам процедуры примирения найти справедливое решение проблемы, которая повлекла за собой конфликт или спор.



КАК ПРОВЕСТИ ПРОГРАММУ ПРИМИРЕНИЯ

Этапы	Задачи и алгоритм действий
1 этап. подготовительный	<p style="text-align: center;">Задача: определить возможность использования восстановительной программы по данному случаю.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Получив информацию о событии, определить, подходит ли оно для работы с использованием восстановительных программ.2. Выяснить возможное участие источника информации в программе.3. Понять, как будет развиваться ситуация дальше в зависимости от проведения программы примирения.

Этапы	Задачи и алгоритм действий
2 этап. Предварительные встречи	<p style="text-align: center;">Задача: создать безопасные условия для доверительного общения и снятия эмоционального напряжения, активизировать внутреннюю конструктивность участников, ориентированную на будущее. Подготовить участника к примирительной встрече.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Представиться полностью, установить доверительные отношения. 2. Выслушать личную историю человека. 3. Понять и принять переживания участников ситуации, снять сильные негативные эмоции и вместе с участниками сориентироваться в их проблемах и нуждах. 4. Выяснить и обсудить предложения человека по разрешению ситуации. 5. Принять решение об уместности программы.

Этапы	Задачи и алгоритм действий
2 этап. Предварительные встречи	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="275 227 876 361">6. Представить программу и предложить сторонам участвовать в ней. <li data-bbox="275 372 876 656">7. Если сторона дает согласие, подготовить ее к участию в программе (информировать о вопросах, которые будут обсуждаться на программе, о правилах программы). <li data-bbox="275 668 876 850">8. Учесть пожелания каждой стороны в организации программы (состав участвующих лиц, место и время проведения).

Этапы	Задачи и алгоритм действий
3 этап. Примирительная встреча	<p style="text-align: center;">Задачи: создать безопасные условия для доверительного общения, активизировать внутреннюю конструктивность участников, направленную на установление диалога, налаживание связи между ними. Создание условий для заключения соглашения, нормализация отношений.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Создать условия для ведения примирительной встречи (удобное помещение, расположение участников, возможность для конфиденциальных переговоров). 2. Представить участников, обсудить правила встречи. 3. Помочь выразить (а при необходимости переформулировать) сильные эмоции сторон. 4. Организовать диалог сторон, направленный на восстановление картины и последствий ситуации.

Этапы	Задачи и алгоритм действий
4 этап. Выполнение договора	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="283 234 868 365">5. Помочь сторонам в осознании несправедливости произошедшего. <li data-bbox="283 380 868 714">6. Организовать диалог о возмещении ущерба, о будущем правонарушителя, а при необходимости – и будущем жертвы. Поиск ответа на вопрос: «Как сделать, чтобы этого не повторилось?» <li data-bbox="283 729 868 904">7. Составить примирительный договор сторон, учитывающий согласованные решения сторон и механизм его выполнения. <li data-bbox="283 918 868 1049">8. Выяснить, кто будет информировать ведущего о ходе выполнения договора.

Этапы	Задачи и алгоритм действий
4 этап. Выполнение договора	<p style="text-align: center;">Задача: подтвердить выполнение условий примирительного договора.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проверить выполнение договора. 2. Организовать при необходимости дополнительную встречу.

КРУГ РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

Данная форма работы имеет название «Community Circle» (круг общества), «Peacemaking Circle» (круг примирения) или просто «Circle» (круг). Круг – это очень эффективный подход, который способствует привлечению всех заинтересованных в решении определенных проблем. Во время обсуждения в кругу каждый его член может выступить с собственной точкой зрения и быть услышанным.

Процесс круга примирения – это собрание людей, равных для общения относительно сложных вопросов, проблем, в атмосфере взаимоуважения, согласно определенным правилам.

Работая в кругу, участники должны придерживаться определенных правил:

– «Предмет, который разговаривает» всегда двигается по кругу по часовой стрелке.

– Участник получает право говорить лишь тогда, когда ему в руки попал «предмет, который разговаривает», или если он получил особенное разрешение ведущего.

– Когда «предмет, который разговаривает» попал к участнику в руки, а он/она не имеет, что сказать, «предмет» передается далее по кругу, а участник имеет право хранить молчание.

– Ни один из участников не имеет права высказаться и уйти, пока круг не завершился.

– «Предмет, который разговаривает» продолжает двигаться по кругу до тех пор, пока есть участники, которые желают высказаться на тему дискуссии; если такие есть, то окончательное решение по поводу конфликта не может быть принято, пока все не выскажутся.

Когда участник держит в руках «предмет, который разговаривает», он должен уважать цель проведения круга и других его участников, говоря:

- «От сердца», честно и откровенно.
- С уважением к собравшимся.
- Достаточно сжато и лаконично, чтобы каждый получил возможность высказаться.

- Придерживаясь темы вопросов, которые обсуждаются в кругу.

Преимущества использования «предмета, который разговаривает» включают в себя:

- Больше возможности для того, чтобы слушать друг друга – надо ожидать, пока получишь право голоса, потому происходит лучшая фокусировка на предмете обсуждения, а не на обидах друг друга.

- Предупреждение споров «один на один», поскольку участники не имеют возможности отвечать, не дождав-шись очереди.

- Распределение ответственности – за принятие решений и примирение между всеми участниками круга. Использование «предмета, который разго-

варивает» усиливает принцип равенства в кругу, предоставляя равные возможности как для участия, так и для личного вклада в круг.

– Больше возможности для «тихих» участников быть услышанными во время дискуссии; «предмет, который разговаривает» дает им достаточное время, чтобы высказаться и не соревноваться за такую возможность с более «говорливыми» участниками.

– Создание условий для достижения общего согласия: каждый будет услышан и все вопросы озвучены перед тем, как участники круга примут определенное решение.

КЛЯТВА МЕДИАТОРА

Как медиатор я, (имя и фамилия____) даю официальную клятву помогать ученикам школы в решении конфликтов мирным путем.

Я признаю важность конфиденциальности и обещаю хранить в секрете все, что будет сказано на медиационной сессии.

Я осознаю ответственность возложенной на меня работы и буду действовать так, чтобы быть достойным этой ответственности.

Я всегда буду пытаться улучшить свои умения и навыки в сфере медиации.

Я обещаю:

- быть честным и справедливым;*
- разрешать свои личные конфликты мирным путем;*
- посещать встречи медиаторов;*
- исполнять обязанности медиатора в течение по меньшей мере одного года.*

Подпись медиатора _____

Подпись координатора _____

СОВЕТЫ МЕДИАТОРУ

Твердо реагируйте на несвоевременные реплики.

Настойчиво требуйте от участников не перебивать, когда говорит другой.

Напомните человеку, который перебивает, что у него будет возможность выразить свое мнение, а пока он может сделать заметки и дослушать другого участника.

Спрашивайте осторожно. Очень легко начать «перекрестный допрос» участников. Однако в медиации этому нет места. Ваши вопросы также могут навязывать участникам ваше личное виденье проблемы или варианты ее решения.

Задавайте открытые вопросы.

Часто перефразируйте.

Повторите собственными словами услышанное со стороны – это проверка правильности восприятия.

Не волнуйтесь, если сторона исправляет ваши предложения. Этот процесс



проясняет для всех, что имелось в виду.

Постройте взаимодействие со сторонами.

Продолжайте работать над построением связи с обеими сторонами.

Используйте название эмоций («Похоже, что вы были огорчены»).

Воспринимайте услышанное без высказывания собственного согласия и уделяйте одинаковое внимания всем присутствующим.

Смягчайте категорические высказывания.

Парафразируя или используя другие техники активного слушания, «редактируйте» обидное, чувствительное, эмоционально окрашенное сообщение, сохраняя при этом содержание сообщения.

Осознавайте невербальную коммуникацию.

Контролируйте свои телесные жесты и мимику. Они должны отображать одобрительное отношение.

Пользуйтесь нейтральным тембром голоса.

Использование спокойного, низкого, ровного тона увеличит уверенность сторон в вашей непредвзятости.

Использование обвинительного сообщения или тона голоса, равно как и закрытых вопросов, может разрушить ваш кредит доверия.

Помогите сторонам выразить эмоции.

Если вы не сможете обеспечить, чтобы стороны выразили эмоции должным образом, они лишь отчаются в возможности примирения и задержат ход медиации.

Обобщайте. Обобщайте слова каждого участника.

В выводе после выступлений всех участников обобщите, как вы поняли проблемы и общие интересы сторон.

ВАЖНЫЕ УРОКИ ЖИЗНИ

Инструкция: Ознакомьтесь с предложенными высказываниями и выберите тот, который близок для вас в данный момент. Объясните свой выбор всей группе, приведите собственный пример, который иллюстрирует избранное утверждение.

Утверждение:

1. Важно не то, что с нами случилось, а то, как мы вышли из ситуации, которая сложилась.

2. Среагировать намного легче, чем подумать.

3. Мы ответственны за свои поступки, независимо от того, какие чувства мы переживаем относительно них.

4. Никогда не стоит говорить ребенку, что его мечты бессмысленны и нереальны. Сложно придумать что-то более трагическое и обидное, если он вам поверит.

5. Доверие строится годами, а разрушается в течение нескольких секунд.

6. Важно не то, что ты имеешь в этой жизни, а то, кто рядом с тобой.

7. Проще зажечь одну маленькую свечу, чем проклинать темень.

8. Двое могут одновременно смотреть на одну и ту же вещь, но видеть абсолютно противоположное.

9. Много говорить и много сказать — это не одно и то же.

10. Чем более честный человек, тем меньше он подозревает других в нечестности.

11. Лучше разумно молчать, чем неумно говорить.

12. Дружба заканчивается там, где начинается недоверие.

13. Побеждает лишь тот, кто верит. 14. Мы не столько нуждаемся в помощи от друзей, сколько в уверенности, что мы ее получим.

15. Чудеса происходят там, где в них верят, и чем больше верят, тем чаще они происходят.

16. Наилучший способ сделать детей хорошими – это сделать их счастливыми.

17. Чтобы поверить в добро, надо начать его делать.



СЛОВАРИК

Конфиденциальность – неразглашение любой информации, которая стала известна посреднику во время процедуры медиации без предыдущего согласия всех ее участников

Конфликт – спор или ссора между двумя или несколькими людьми

Медиа́тор – ученик, который является посредником между сторонами конфликта(участниками спора) с целью его разрешения

Медиация – добровольная процедура в решении конфликта, когда нейтральная третья сторона помогает участникам спора прийти к согласию, что в одинаковой мере удовлетворяет потребности обеих сторон

Нейтра́льность – непредвзятое, беспристрастное отношение к сторонам конфликта (участников спора)

Резюме́рование – сжатое повторе-

ние наиболее важных пунктов рассказов участников спора

Уча́тник спора – лицо, которое втянуто в конфликтную ситуацию



Подписано в печать 03.08.15.
Тираж 200 экз. Заказ № 429

Издательско-полиграфический комплекс «ОТ и ДО»
614094, г. Пермь, ул. Овчинникова, 19,
тел. (342) 224-47-47
e-mail: info@otido.perm.ru