

Алгоритм работы медиатора

Медиатор не ищет решение ЗА людей, и не НАВЯЗЫВАЕТ им свое решение, а умеет создать условия, чтобы они нашли его САМИ. И чтобы их решение было в русле восстановительных принципов (ценностей).



ЭТАП 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ

Задачи работы ведущего (медиатора):

1. получить информацию о случае
2. связаться со сторонами по телефону и договориться о проведении индивидуальной встречи. Если участниками конфликта являются несовершеннолетние (обидчик и/или пострадавший) и данный случай рассматривается компетентными органами, медиатор обязательно связывается с законными представителями несовершеннолетнего.

- **Договориться** по телефону.
- Попросить организовать встречу куратора, или представителя администрации, который предварительно предупредит человека или даже приведет его. Опасность заключается в том, что ведущего могут воспринять, как представителя администрации, что сильно усложнит установление доверия.
- Можно непосредственно **подойти к человеку и предложить ему поговорить о ситуации**. Но перед этим надо убедиться, что он доверится вам. Делать это лучше в спокойной обстановке, когда вокруг никого нет, и человек не торопится.
- Возможны и **другие варианты**. Примерное время предварительной встречи – от получаса до двух часов.
- Начинать лучше со встречи с правонарушителем



ЭТАП 2. ВСТРЕЧА СО СТОРОНОЙ

1 фаза. Создание основы для диалога со стороной

Задача: представить себя и программу.

Вариант представления:

Добрый день! Меня зовут (представиться). Я пришел по поводу ситуации (...). Информацию о ней нам передал (называете человека или организацию). Я – ведущий программ восстановительной медиации (медиатор) (...) (называете организацию или службу), я не представляю ни одну из сторон, то есть я не адвокат и не советчик. Моя задача помочь участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта без применения насилия. Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примете решение, будете ли вы в ней участвовать. Наш разговор конфиденциален, то есть я не буду разглашать никакую информацию кроме вашего решения участвовать или не участвовать в наших программах. Исключение составляет ситуация, если мне станет известно о готовящемся преступлении, в этом случае я обязан сообщить в компетентные органы.

2 фаза. Понимание ситуации

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

Возможные 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, о друзьях, 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;
- обсудить ценности относительно различных способов реагирования на ситуацию, рассказать о ценностях восстановительной медиации.
- 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;
- 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. Подчеркнуть, что главными на встрече являются стороны, а медиатор обеспечивает конструктивность и безопасность;
- предложить сформулировать перечень вопросов, которые сторона хочет обсуждать на встрече (сформировать повестку дня);
- независимо от согласия на встречу обсудить, требуется ли помощь каких-то специалистов;
- если сторона согласна на встречу сторон, приступить к 4 фазе.

4 фаза. Подготовка к встрече

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 повестку дня встречи. При обсуждении правил встречи спросить, готовы ли участники их соблюдать; предложить внести дополнения;
- если со второй стороной еще не было индивидуальной 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 контактный телефон и памятку о программе.

ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН

На примирительной встрече обсуждаются три основных вопроса:

- I. **«Каковы последствия конфликтной ситуации для сторон, и какие чувства они испытывают по поводу случившегося?»** Как правило, последствия разрушительны для обеих сторон. И на встрече они (зачастую впервые) начинают видеть друг в друге человека, а не врага. А если стороны признают, что имело место несправедливое и травмирующее событие, то логичен переход ко второму вопросу:
- II. **«Как данная ситуация может быть разрешена?»** Существует множество решений: от принесения извинений до возмещения ущерба в денежной форме, нахождения возможности заработка для возмещения ущерба, самостоятельное исправление причиненного вреда и т.д. Мы считаем, что справедливость возникает тогда, когда сами стороны нашли решение, которое их самих полностью устраивает.
- III. **«Как сделать, чтобы это не повторилось?»** Рассматриваются глубинные причины поступка нарушителя и необходимость работы с ними, обращение его к психологу, социальному педагогу. С этой целью составляется реабилитационная программа.



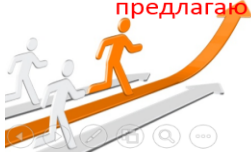
1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами

Возможные действия медиатора:

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

Вступительная речь ведущего на предварительной встрече

- **Добрый день.**
- Мы собрались сегодня на эту встречу по поводу ситуации, произошедшей с вами. (Участники и ведущие садятся в круг или вокруг стола, взрослые и родители – как правило – на задний план).
- Я хочу начать с представления участников сегодняшней встречи. Это (...), его родители (...), социальный работник (...). Я – ведущий сегодняшней встречи. Меня зовут (...). Мой помощник (...)
- **Я хочу напомнить**, что основными участниками данной встречи являетесь Вы. **Моя задача** — не выяснять виновность и не защищать какую-либо сторону, а помочь Вам организовать диалог и разрешить возникшую ситуацию. И в этом смысле я здесь постараюсь сохранять нейтральность к сторонам (но не к самой ситуации).
- **Наша встреча является добровольной.** Это значит, что вы пришли сюда по собственному желанию (Я правильно поняла?) и вправе покинуть ее, как только посчитаете нужным.
- **Для того чтобы нам удалось нормально общаться и разрешить ситуацию, я предлагаю ввести следующие правила:**



Правила!

- Прошу Вас говорить по очереди;
- Прошу Вас воздержаться от каких-либо оскорблений;
- Прошу Вас соблюдать конфиденциальность этого разговора;
- Очень хотелось бы не выяснять вопросы вины, а вместе искать выход из создавшейся ситуации



1. Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, перенести продолжение встречи на другой день.
2. Медиатор может поговорить с кем-то из участников наедине, а также участник с медиатором.

Продолжение вступительной речи

- **Вы согласны с предложенными правилами**, или хотели бы внести свои предложения и дополнения?
- В ходе встречи каждый участник (и я в том числе) может попросить отдельной беседы наедине (кокуса).
- **Встреча будет продолжаться столько времени**, сколько вы сочтете нужным.
- Также **при Вашем желании встреча может быть перенесена** или продолжена в другое время. (Но обычно такие встречи продолжаются от полутора до трех часов).
- **Прошу вас** отключить мобильные телефоны.
- Есть ли ко мне вопросы или мы можем начинать?
- **Итак, прошу вас рассказать о произошедшем, последствиях и вашем отношении к этому. Остальных прошу не перебивать.**
- Как правило, в начале обращаются к жертве. Но это не абсолютное правило. Особенно, если жертве трудно говорить и она молчит.
- В ходе работы ведущему необходимо параллельно удерживать внимание на нескольких аспектах встречи. Это и задачи ведущего, и эмоциональное состояние сторон (выражаемое, в том числе и невербально, жестами), и текст, который говорят стороны, и другие аспекты программы.



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 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.

В конце встречи



- В конце программы **происходит подписание сторонами примирительного договора.**
- Ведущий **проверяет договор на реальность.** То есть, например, выясняет у стороны, где она возьмет сумму, которую обязалась выплатить (не придется ли человеку для этого совершить новое правонарушение и зависит ли это от него, а не от его родителей и т.д.)
- Кроме того, ведущий уточняет, к какому сроку будет возмещен ущерб и предлагает встречу для этого. Сумма и сроки возмещения ущерба вписываются в договор.
- Факт выполнения договора может сопровождаться его символическим сжиганием, что «ставит точку» над этой ситуацией. Если договор устраивает обе стороны и он реален, то ведущий не должен оценивать, насколько он «верный» или нет

