



УТВЕРЖДЕНО

Л.М.Вялкова

пр.№ №196/1-осн от 29.08.2024

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 Территориальной 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.

Не применять физическую силу.

3. Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, перенести продолжение встречи на другой день.

4. 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 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.

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 попадете 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 (рефлексия, супервизия)

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.