

Этапы работы школьной службы медиации (примирения)

1. Служба примирения может получать информацию о случаях конфликтного характера от социального педагога школы, учителей, учеников, родителей.
2. Служба примирения принимает решения возможности или невозможности примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно.
3. Примирительная программа начинается в случае согласия конфликтующих сторон на участие в данной программе. Если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как правонарушение, для проведения программы также необходимо согласие родителей.
4. В случае если в ходе примирительной программы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты фиксируются в примирительном договоре.
5. Служба примирения осуществляет контроль над выполнением обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном договоре, но не несет ответственности за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств, служба примирения помогает сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.

Принципы работы ведущего:

1. *Добровольность.* Вы должны озаботиться, принять во внимание интересы конфликтующих сторон и включить обоих в примирительный процесс. Но участие в программах примирения должно быть добровольным для всех участников и должно основываться на информированном выборе.
2. *Конфиденциальность.* Людям гарантируется неразглашение информации. Ведущие не имеют права рассказывать об участниках программ третьим лицам. Передача информации от одной стороны другой осуществляется ведущими только с согласия участников программы. С участниками согласовывается, что можно передавать, а что нежелательно.
3. *Нейтральность.* Ведущие должны считаться участниками нейтральной стороной и действовать непредвзято, относиться к сторонам одинаково, не допускать дискриминации. В ходе работы необходимо соблюдать уважительное отношение между участниками, тем самым, способствуя проявлению их эмоций и обнаружению потребностей. Гарантируется безопасность участников до, во время и после работы. Вы должны создавать возможность для диалога, как прямого, так и опосредованного, между участниками конфликта. Это одно из наиболее противоречивых полей деятельности. Но вместе с тем это приносит и удовлетворительный результат даже для людей, организовывающих диалог, т.е. для ведущих.
4. *Направленность на будущее.* Важно, чтобы подобные ситуации не повторялись в будущем. Основной целью программы примирения является восстановление разрушенных отношений, возвращение пострадавшего к нормальной деятельности.

Критерии принятия случая на программу примирения

1. Если конфликтная ситуация, стороны известны и признают своё участие в этой ситуации (но не обязательно признают свою неправоту);
2. Каждой из сторон более 10 лет;
3. Стороны не употребляют наркотические вещества и психически здоровы (поскольку в противном случае они не в состоянии брать на себя

ответственность за свои поступки).

4. Желательно, чтобы информация о ситуации не передавалась в другие структуры (КДН, педсовет, совет по профилактике и т. д.). В случае, если примирение не произойдет, стороны вправе обращаться в любые другие структуры (в соответствии с законодательством). Если рассмотрение на педсовете уже было, то ведущие могут столкнуться с последствиями эскалации конфликта (например, конфликтом уже между родителями ребят).

5. Желательно, чтобы со стороны конфликтной ситуации прошло не более 1 – 2 месяцев, поскольку иначе пережитые чувства начинают стираться (однако возможны исключения). Кроме того, не рекомендуется пытаться разрешить ситуацию в тот же день, когда она произошла, поскольку нужно, чтобы чувства сторон немного улеглись.

При этом, если на первый взгляд ситуация не подходит под программу, тем не менее надо постараться не отказываться обратившемуся, а попытаться найти основание для программы. То есть понять, кто же является сторонами конфликта и в чем состоит конфликт.

Чего не следует ожидать от программы

1. Она не является уникальным средством для всех случаев;
2. Она не является воспитательным средством (тем более после того как все остальные опробованы) - хотя определенные воспитательные эффекты обычно наблюдаются;
3. Она не может гарантировать изменения человека, тем более за один – два дня.

Этапы проведения программы примирения

1 этап - подготовительный

- Получить информацию о событии, определить, подходит ли оно по критериям для работы с использованием восстановительных программ.
- Заполнить регистрационную карточку.

2 этап - предварительные встречи

- Представиться полностью, установить доверительные отношения.
- Выслушать личную историю человека.
- Понять и принять переживания участников ситуации, и вместе с участниками сориентироваться в их проблемах и нуждах.
- Выяснить и обсудить предложения человека по разрешению ситуации.
- Представить программу примирения и предложить сторонам участвовать в ней.
- Если сторона дает согласие, подготовить ее к участию в программе (информировать о вопросах, которые будут обсуждаться на программе, о правилах программы).

3 этап - примирительная встреча

- Создать условия для ведения примирительной встречи (удобное помещение, расположение участников)
- Представить участников, обсудить правила встречи.
- Помочь выразить (а при необходимости переформулировать) сильные эмоции сторон.
- Организовать диалог сторон, направленный на восстановление картины и последствий ситуации.
- Помочь сторонам в осознании несправедливости произошедшего.
- Организовать диалог о восстановлении разрушенных отношений, о

будущем участников конфликта. Поиск ответа на вопрос: «Как сделать, чтобы этого не повторилось?»

- Составить примирительный договор сторон, учитывающий согласованные решения сторон и механизм его выполнения.

4 этап - выполнение примирительного договора

- Проверить выполнение договора.

- Организовать при необходимости дополнительную встречу.

- Написать отчет по программе.

Кроме того, необходимо провести уроки - дискуссии на следующие темы: «Последствия конфликта. Чувства, которые испытывают люди во время конфликта и после него», «Потребности человека, возникающие у него во время конфликта».

Последствия конфликта

Физические Психологические Материальные

- бессонница

- потеря аппетита

- апатия

- страх

- гнев

- беспомощность

- испорчена одежда

(порвана, изрезана,

исписана)

- недоверие

- чувство вины

- сломаны вещи

Потребности человека, с которыми может работать программа примирения

- восстановить чувство собственной безопасности;

- получить возмещение ущерба;

- получить ответы на вопросы: «Почему данная ситуация произошла именно со мной?»;

- изложить свою точку зрения на произошедшее;

- убедиться, что никто не будет мстить;

- конфиденциальное разрешение конфликта;

- избавление от клеймения и отвержения, стремление вернуться в общество;

- исправление сложившейся ситуации;

- стремление «не стать врагами»;

- желание донести до другой стороны свое мнение, свою позицию.

Далее с учащимися проводится теоретическое занятие по методам работы ведущих с участниками конфликта по выяснению их чувств и потребностей во время предварительных встреч.

Основным методом работы

ведущих является беседа, в процессе которой они должны установить доверительный контакт с собеседником. Во время беседы на предварительной встрече ведущие используют метод активного слушания.

Очень важно, чтобы ведущий умел сопереживать. *Сопереживание* - это умение на время почувствовать то же, что чувствует другой человек.

Отличается от сочувствия, при котором мы идентифицируем себя с другим человеком, который после этого считает, что вы на его стороне.

Сопереживание включает в себя:

- поставить себя на место другого;
- увидеть события глазами другого

Ведущий должен показать, что он слушал и понял, что именно чувствует другой человек. Существует три способа выразить сопереживание:

- внимательно выслушать;
- подобрать точные эмоциональные слова;
- показать свое понимание жестами, мимикой.

Выражая сопереживание:

- Следите за своими словами и жестами. Самое главное, чтобы другой человек понял, что вы понимаете его.
- Чтобы улучшить взаимопонимание, обратите внимание на ваш тон, интонацию, мимику и жесты.
- Старайтесь подражать манере речи собеседника, но сохраняйте свои характерные особенности.

В работе ведущего эффективным является применение приема переформулирования. *Переформулирование* - это формулирование той же мысли, но по-другому, так, чтобы другой человек смог услышать говорящего. Если переформулированное предложение не передает смысл первоначального предложения, говорящий может исправить новое утверждение.

Переформулирование преследует следующие задачи:

1. Исключить из утверждения оскорбления, обвинения, унижающие замечания.
2. Выявить скрытый интерес, потребность или беспокойство. Подчеркнуть основную, общую цель высказывания.
3. Выявить общее основание.
4. Изменить негативное высказывание в позитивное.

Пример переформулирования:

Клиент: *Хочу, чтобы его упрятали подальше и никогда не выпускали...*

Ведущий:

- *То есть Вы хотите чувствовать себя в безопасности?*
- *Вы хотите, чтобы это дело так не оставили, сделали что-то?*
- *То есть Вы хотите, чтобы преступник не смог совершить новое преступление?*
- *Вы хотите сказать, что хотели бы, чтобы этого человека обязательно наказали?*

Во время работы ведущему рекомендуется:

1. Использовать открытые вопросы, беседа с клиентами, - вопросы, на которые можно дать только развернутый ответ. Например: Какое влияние это на вас оказало? Что бы вы хотели, чтобы случилось? Почему вы так считаете? И т.д.
2. Спрашивать в том темпе, в котором собеседник может общаться. Не торопить его и не пытаться подсказывать ему ответ.
3. Участвуя в разговоре, не забывать продвигать процесс вперед, при этом обращайте внимание на то, что собеседник должен успеть высказаться. Постарайтесь соблюсти баланс.
4. Использовать нейтральные высказывания
 - Добро пожаловать и спасибо, что пришли ...
 - Не могли бы вы рассказать нам об этой ситуации?
 - Не могли бы вы рассказать нам, что случилось?
 - Что вы чувствуете по этому поводу?

- Можете ли вы еще что - то добавить?
- Что вы имеете в виду?
- Не могли бы вы пояснить эту мысль?
- Что случилось и когда именно?
- А как обстояло дело до этого?
- Такая проблема уже возникала раньше?
- Меня смущает тот факт, что вы рассказываете две совершенно разные истории. Давайте еще раз уточним, что же случилось?
- Каких бы перемен вам хотелось?
- Итак, другими словами, когда (имя)... говорит... вы чувствуете... .
Правильно?
- Как бы ты мог выйти из этой ситуации по - другому?
- Можете ли вы предложить решение этой проблемы?
- Итак, вы бы согласились...?
- (Имя) хотел бы Можно ли поддержать его в этом?
- Что можно сделать, чтобы та же проблема не повторилась вновь в будущем?

Теоретические занятия должны закончиться закреплением материала в ходе проигрывания различных конфликтных ситуаций. Учащихся нужно разделить на группы, в которые входят конфликтующие стороны, два ведущих, наблюдатель. После групповой работы проходит коллективное обсуждение чувств участников игры, анализ работы ведущих (Что получилось, что не получилось, что можно было сделать по - другому). Заканчивается обучение теоретическим материалом об организации и проведении примирительной встречи.

Примирительная встреча должна проходить на нейтральной

территории, на нее приходят только те люди, которых желают видеть участники конфликта, чаще всего это родители. Родители, как законные представители, обязаны присутствовать на встрече, но если подросток против их участия, ведущие просят их удалиться.

Сама встреча участников конфликта в неофициальной обстановке, где нет деления на хороших и плохих, ход разговора в форме диалога между людьми, желающими найти конструктивный выход из сложившейся ситуации, имеет эффект разрядки - снятия напряжения.

Правила поведения

на встрече предполагают соблюдение дисциплины, уважительное отношение участников друг к другу, поэтому в ходе примирительной встречи подростки научаются излагать свои мысли, чувства, потребности, объяснять свои поступки в корректной форме, контролировать свои эмоции.

Ход примирительной встречи

Ведущий приветствует всех, пришедших на встречу, представляется и представляет всех участников встречи. Создает спокойную комфортную атмосферу, подчеркивает, что пришедшие собрались по своему желанию, и что участие в такой встрече - это несомненно мужественный шаг. Отмечает, что всем сердцем надеется, что все присутствующие только выиграют от этой встречи. Просит участников быть открытыми и максимально честными. Напоминает, что все собрались здесь, чтобы разобраться в произошедшем, постараться прийти к соглашению, исправить то, что возможно. Ведущий еще раз оглашает правила примирительной встречи и свои обязанности.

Правила встречи

- Короткий перерыв может попросить любая сторона в любой момент.

- Нельзя перебивать говорящего.
- Слушать и говорить следует с уважением друг к другу.
- Стороны могут выдвинуть свои особые условия.
- Обе стороны должны дать согласие по порядку проведения встречи и на начало всего процесса.

Обязанности ведущего

- Беспристрастная работа на пользу обеих сторон.
- Соблюдение конфиденциальности, в противном случае можно повредить себе или другому человеку.
- Ведущий не может предлагать решения, он может только помочь сторонам найти свои собственные решения.

Далее ведущий просит пострадавшего рассказать о том, что произошло, что человек чувствовал в тот момент, и что чувствует теперь, что было утеряно в результате случившегося, и как это повлияло на его жизнь.

Во время рассказа, ведущий не упускает из виду реакцию участников.

Старается определить уровень волнения и стресса. Следит, чтобы рассказывающего не перебивали. Используя наводящие вопросы: «Что вы подумали, что почувствовали в тот момент?» ведущий должен убедиться, что творческий рассказал о своих переживаниях и о том эффекте, который на него имело случившееся.

После этого ведущий предоставляет слово обидчику, который излагает свою версию, говорит о причинах, которые побудили его совершить такой поступок, приносит свои извинения.

Ведущий кратко суммирует то, что было сказано, обращает внимание на то, что стороны могут не соглашаться относительно конкретных фактов, и их задача примириться с произошедшим и начать искать выход из сложившейся ситуации. Уточняет, не хотят ли они что - то добавить к сказанному, прокомментировать, спросить о чем - то вторую сторону. Просит стороны поделиться своими мыслями о случившемся с учетом услышанного.

Далее ведущий говорит о необходимости выработать пункты договора, просит стороны подумать, при каких условиях по их мнению:

- конфликт можно было бы считать разрешенным;
- нанесенный вред можно было бы считать компенсированным;
- обе стороны выиграли от этого договора.

Старается инициировать дискуссию по поводу условий, помочь

- определить, что важно для каждой стороны (позиции сторон) и почему (интересы сторон);
- суммировать весь нанесенный вред;
- обозначить способы компенсации причиненного вреда;
- определить, насколько эти условия реальны, выполнимы, обдуманы.

Если сторонам трудно выработать условия, ведущий напоминает им о том, что обсуждалось на предварительных встречах, о других конфликтных случаях, когда другим конфликтующим сторонам приходилось выработать условия договора.

После того как эти условия согласованы, и участники пришли к обоюдному согласию, создается письменное соглашение сторон, которое подписывается обеими сторонами.

Для того чтобы примирительное соглашение (договор) по результатам примирения было эффективным необходимо:

- составить его абсолютно точным и конкретным, так чтобы оно воспринималось однозначно обеими сторонами;

- написать его тем языком, который понятен обеим сторонам; конкретизировать имена, сроки, суммы; прописать только реалистичные удовлетворяющие интересы обеих сторон действия; сформулировать соглашение нейтрально, не оскорбляя ничьего достоинства; указать, каким образом будут разрешаться вопросы, которые могут возникнуть в будущем. Для примирительного процесса очень важно, чтобы соглашение об урегулировании давало процедурное, содержательное и психологическое удовлетворение. Высокая степень неудовлетворенности одного или нескольких участников ведет к продолжению конфликта после его формального завершения.

Теоретический материал по проведению примирительной встречи необходимо также закрепить проигрыванием виртуального или реального конфликта. И также как в предыдущем занятии провести обсуждение групповой работы.