

# Школьная служба примирения

Тетрадь медиатора

принадлежит:

---

---

---



## 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 всего, что будет сказано на медиационной сессии.

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

Я всегда буду пытаться улучшить и углубить свои умения и навыки в сфере медиации, чтобы стать лучшим специалистом.

Я обещаю:

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

Подпись медиатора \_\_\_\_\_

Подпись координатора \_\_\_\_\_

## **ВАЖНЫЕ УРОКИ ЖИЗНИ**

*Инструкция: Ознакомьтесь с предложенными высказываниями и выберите тот, который есть для вас близким 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 более легко, чем подумать.
3. Мы ответственны за свои поступки, независимо от того, какие чувства мы переживаем относительно них.
4. Некогда не стоит говорить ребенку, что ее мечты бессмысленны и нереальны. Сложно придумать что-то более трагическое и обидчивое, если она 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 из тебя.
7. Проще зажечь одну маленькую свечу, чем проклинать темноту.
8. Двое могут одновременно смотреть на одну и ту же вещь, но видеть несколько абсолютно противоположное.
9. Много говорить и много сказать - это не одно и то же.
10. Чем более честный человек, тем меньше она подозревает других в нечестности.
11. Лучше разумно молчать, чем неумно говорить.
12. Дружбы заканчивается там, где начинается недоверие.
13. Побеждает лишь тот, кто верит.
14. Мы не столько нуждаемся в помощи от друзей, сколько 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.

## 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 и беспокойства согласно определенным правилам.

Работая в кругу, участники должны придерживаться определенных правил:

- "Предмет, который разговаривает" всегда движется 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 пойти, 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 у себя, :
- Больше возможности для того, чтобы слушать друг друга - надо ожидать, пока получишь право голоса, потому что происходит лучшая фокусировка на предмете обсуждения, а не на обидах друг друга.
  - Предупреждение споров "один на один", поскольку участники не имеют возможности отвечать, не дожидаясь очереди;
  - Распределение ответственности - за принятие решений и примирение - между всеми участниками круга. Использование "предмета, который разговаривает" 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 достаточно 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.

## **ПРОЦЕДУРА МЕДИАЦИИ**

Медиация - это добровольный и конфиденциальный процесс, в котором нейтральное третье лицо(медиатор) помогает сторонам найти взаимоприемлемый вариант решения ситуации, которая сложилась. Особенной чертой 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 - основные принципы медиации:

- 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, беспристрастие - 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 лучше всего для обоих решение.

- Конфиденциальность - все, что происходит на медиации не разглашается ни медиатором, ни сторонами. За исключением ситуаций, когда стороны планируют нанести вред себе или кому-то.

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

## **СЦЕНАРИЙ МЕДИАТОРА**

### **Этап 1. Отрекомендовываемся и рассказываем об основных правилах взаимодействия**

Отрекомендуйте и объясните, что вы собираетесь делать как медиаторы.

*Доброго дня. Как вы знаете, меня звать(...), я ведущий(ча) этой встречи. Прежде чем мы начнем, я хотел(ла) бы познакомиться с вами и назвать всех собравшихся. Как бы Вы хотели, чтобы к Вам обращались на этой встрече? /к каждому из участников/. Я бы хотел(ла) поблагодарить вас за то, что вы пришли сюда. Сегодня мы сосредоточимся на том событии, которое случилось. Мы поможем вам обсудить вашу проблему, но не собираемся выяснять, кто прав, а кто виноват. Мы собираемся помочь вам решить эту проблему, но не будем вам давать никаких советов.*

*Объясните, что вы будете держать в тайне все, что услышите во время медиации.*

*Когда наша медиативная встреча примирения будет завершена, мы никому не будем рассказывать о том, что здесь услышали. Соглашаетесь ли вы тоже не разглашать все сказанное во время нашей встречи? Но вы можете рассказать друзьям, которые уже решили свою проблему.*

*Заручитесь согласием участников спора на следующие основные правила взаимодействия :*

*Согласны ли они слушать друг друга и не перебивать?*

*Согласны ли они говорить с уважением и не обижать друг друга?*

*Согласны ли они говорить только правду?*

*Согласны ли они приложить все усилия, чтобы решить проблему?*

*То, что мы будем здесь обсуждать не может быть разглашено без согласия собравшихся, и каждый из нас может прекратить участие во встрече в любой момент, если будет считать нужным это.*

### **Этап 2. Воссоздаем историю того, что случилось**

*Предложите первому участнику спора рассказать о том, которое случилось.*

*Сжато повторите, что он рассказал.*

*Предложите первому участнику спора изложить свои чувства относительно ситуации, которая случилась.*

*Сжато повторите, как вы поняли его чувство.*

*Предложите второму участнику спора рассказать о том, которое случилось.*

*Сжато повторите, что он рассказал.*

*Предложите второму участнику спора изложить свои чувства относительно ситуации, которая случилась.*

*Сжато повторите, как вы поняли его чувство.*

*Поинтересуйтесь, или хочет кто-то из участников спора еще что-то прибавить относительно того, которое случилось.*

*Сжато повторите, в чем заключается проблема.*

*Возможные вопросы к участникам во время проведения данного этапа :*

- Которой была Ваша реакция во время этого события?*
- Что вы сейчас переживаете относительно того, которое случилось?*
- Какие вопросы для Вас сейчас являются главными?*
- Что бы Вы хотели сказать другому участнику?*

### **Этап 3. Ищем решения**

*Спросите первого участника спора : "Как, с твоей точки зрения, можно решить эту проблему"?*

*Спросите второго участника спора : "А как, с твоей точки зрения, можно решить эту проблему"?*

*Сжато повторите предложенные варианты решения проблемы.*

*Заручитесь согласием обоих участников спора относительно принятого решения.*

*Спросите первого участника спора : "Что бы ты сделал иначе, если бы похожая проблема возникла опять"?*

*Спросите второго участника спора : "А что бы ты сделал иначе, если бы похожая проблема возникла опять"?*

*Подытожьте все, что было сказано, назовите те решения, которые были приняты во время работы. Заполните форму соглашения между конфликтующими сторонами и спросите в них:*

*- Или соглашаетесь вы с этим?*

*- Или хотите вы что-то прибавить ?*

*- Или соглашаетесь вы подписать это соглашение и выполнить достигнутые договоренности?*

### **Поздравьте участников спора с удачным решением проблемы :**

*Сейчас я бы хотел(ла) перейти к официальному закрытию встречи. Перед этим, я бы хотел(ла) предоставить возможность каждому из собравшихся высказаться. /.../ Завершая нашу встречу я бы хотел(ла) поблагодарить всем за взнос в процесс обсуждения такого сложного вопроса. Примите мои искренние приветствия, по поводу того, что нам удалось проработать так много вопросы и достичь согласия.*

### **Пригласите участников спора подписать соглашение.**

## СОВЕТЫ МЕДИАТОРУ

Твердо реагируйте на несвоевременные реплики.

Настойчиво требуйте от участников не перебивать, когда говорит другой.

Лучше прекращать перебивку в начале медиации, можно допускать не грубые перебивки под конец встречи.

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

Не удавайтесь до перекрестного допроса

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.

Задавайтесь открытыми вопросами.

Часто перефразируйте.

Повторите собственными словами услышанное от 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 крепкой связи с обеими сторонами.

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

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

Смягчайте категорические высказывания.

Парафразируя или используя другие техники активного слушания, "редактируйте" обидчивое, чувствительное, эмоционально окрашенное вещание, храня при этом содержание сообщения.

Осознавайте невербальную коммуникацию.

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

Пользуйтесь нейтральным тембром голоса.

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

Использование обвинительного вещания 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.





