**ПОРЯДОК РАБОТЫ ВЕДУЩЕГО (МЕДИАТОРА) В ПРОГРАММЕ ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ1**

***ЭТАП 1. Подготовительный***

Задачи работы ведущего (медиатора):

1. получив информацию о случае, определить, подходит ли он по критериям для работы с использованием восстановительных программ;

2. договориться со сторонами о проведении индивидуальной встречи. Ведущему (медиатору) нередко приходится преодолевать стену подозрительности, непонимания, эмоционального напряжения, которая возникла из-за конфликта, а также нередко из-за действий представителей государственных органов и учреждений, и он должен предложить участникам конфликта восстановительный способ разрешения ситуации. В ходе проведения программы восстановительной медиации на протяжении всей работы медиатору необходимо также удерживать сквозные задачи. Их реализация помогает сторонам переключиться на будущее и построить конструктивный выход из сложившейся ситуации. Эти задачи таковы:

• достижение и удержание контакта со сторонами;

• создание условий для конструктивного выражения эмоций;

• создание безопасной атмосферы во время работы;

• создание условий для обеспечения взаимопонимания.

***ЭТАП 2. Индивидуальные встречи***

**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. Наша организация (служба) помогает участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта вне административных или судебных мер. 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.

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 своих состояниях и чувствах, об отношении к произошедшему и его последствиям);

• внимательно слушать и улавливать, что беспокоит человека;

• помочь пережить сильные чувства;

• обсудить ценности относительно различных способов реагирования на ситуацию, рассказать о ценностях восстановительной медиации.

**2 фаза. 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;

• 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);

• проинформировать о юридических последствиях заключения примирительного соглашения;

• если сторона не согласна на встречу – выяснить причины, предложить не решать вопрос окончательно и оставить памятку и свои координаты. Можно также предложить форму челночной медиации;

• 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 форме примирительной встречи (обсуждаемых вопросах, правилах, роли сторон, медиатора, законных представителей, возможности участия других лиц). 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.

Правила встречи:

1. Не перебивать - у каждого есть возможность быть выслушанным до конца.

2. Не оскорблять, чтобы все чувствовали себя в безопасности.

3. Конфиденциальность – не рассказывать окружающим о том, что происходило на встрече (только результат или подписанный договор).

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

5. Медиатор может поговорить с кем-то из участников наедине, а также участник с медиатором.

***ЭТАП 3. Встреча сторон***

**1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами**

Возможные действия медиатора:

1. заранее подготовить место для встречи сторон;

2. поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли, если необходимо – познакомить участников друг с другом;

3. объявить цели встречи, огласить правила, обозначить позицию медиатора;

4. объявить основные пункты повестки дня.

**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. Обсуждение и фиксация вариантов разрешения ситуации**

Задача: инициировать поиск вариантов решений и анализ предложений.

Вопросы для обсуждения:

1. как разрешить ситуацию;

2. фиксация вариантов выхода из ситуации;

3. обсуждение механизмов реализации решений.

**4 фаза. Заключение соглашения**

Задача: зафиксировать достигнутые результаты и договоренности.

Возможные действия медиатора:**материалов по медиации**

• фиксировать решения и четкий план их реализации;

• обсудить, что делать, если план не будет выполнен;

• зафиксировать устное соглашение или письменный договор.

**5 фаза. Рефлексия встречи**

• Обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное?

• Спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи?