

Памятка медиатора

Проведение встречи с участниками конфликта.

Я – волонтер службы медиации лица №5,

Наша служба помогает участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта.

Я не представляю ни одну из сторон, не ищу правых или виноватых, моя задача – помочь вам договориться.

Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примите решение, будете ли вы в ней участвовать.

Наш разговор конфиденциален, то есть я не буду разглашать никакую информацию, прошу вас поступать также. Надеюсь, что вместе мы найдем выход из ситуации.

№	Название	Содержание	Вопросы, действия
Этап1	Подготовительный	Сбор информации о случае	Записать регистрационную карточку
Этап2	Предварительная встреча с каждой из сторон	Обсуждение ситуации	Что произошло?(до ситуации, после, сейчас) Что ты чувствовал? (до, после, сейчас) К каким последствиям привела ситуация или может привести? Используем техники активного слушания.
		Поиск вариантов выхода (поддержать принятие сторонами ответственности за конструктивный выход из ситуации)	Какие выходы из ситуации возможны? Пытались ли сами разрешить ситуацию? Предложить сформулировать перечень вопросов, которые сторона хочет обсудить на встрече.
Этап3	Примирительная встреча сторон	Создание условий диалога	Представиться, назвать принципы медиации(см. выше) Представить всех участников встречи. Правила встречи: не перебивать, не оскорблять, добровольность, конфиденциальность.
		Организация диалога между сторонами	Предложить сторонам рассказать свою версию случившегося и его последствия, описать чувства.
		Обсуждение вариантов разрешения	Как разрешить ситуацию? Даем высказаться каждой стороне, взаимоприемлемый вариант. Нужно ли возмещение ущерба?
		Заключение соглашения	Фиксировать решения и четкий план их реализации, как сделать так, чтобы в будущем это не повторилось; Обсудить, что делать, если план не будет выполнен; Зафиксировать письменный договор, обсудить необходимость реабилитации и дальнейших встреч.
		Рефлексия встречи	Удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное? Что важного узнали участники для себя в результате встречи?
Этап4	Выполнение договора		Проверить выполнение договора Организовать при необходимости дополнительную встречу, написать отчет по программе

