

Встреча сторон (примирительная встреча)

Подготовка примирительной встречи

На встрече сторон (примирительной встрече) медиатор отвечает за безопасность и за поддержку конструктивного диалога и взаимопонимания. Медиатор не отвечает за то, какое решение примут участники встречи и примут ли вообще (поскольку это не зависит от медиатора).

Помещение для примирительной встречи должно быть отдельным, чтобы во время встречи посторонние не могли войти и нарушить конфиденциальность и атмосферу встречи. Желательно наличие двух комнат, чтобы иметь возможность для индивидуального разговора с кем-либо из участников. С собой на встречу медиатор может взять: порядок работы медиатора, список предложенных участниками тем и вопросов, формы примирительного договора, бэйджики или список с именами участников, блокнот и ручку для записей.

Примирительная встреча длится около полутора часов. Желательно, чтобы в помещении были чашки и чайник, поскольку чаепитие и свободное общение в перерыве или после встречи создает дружелюбную неформальную обстановку.

Первая фаза. Создание условий для диалога между сторонами

Задача: создать благоприятную атмосферу и процедурную определенность для встречи сторон.

Возможные действия медиатора:

- Заранее подготовить место для встречи сторон;
- Поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли, если необходимо –познакомить участников друг с другом;
- Объявить цели встречи, огласить правила, напомнить позицию медиатора;
- Объявить основные пункты «повестки дня».

Комментарии к первой фазе встречи сторон – «создание условий для диалога между сторонами»

Участники рассаживаются кругом (это предпочтительнее) или вокруг стола. Если во встрече участвуют родители, они могут сидеть рядом с детьми или дети и медиаторы в центре, а родители – чуть далее, за кругом. Медиатор начинает с представления всех участников, озвучивания правил, темы встречи, своей роли. Такое предисловие дает участникам время настроиться на работу и включиться» в процесс.

Вторая фаза. Организация диалога между сторонами.

Задача: организовать взаимопонимание в процессе диалога.

Возможные действия медиатора:

- Предложить сторонам поочередно рассказать свою версию случившегося и обсудить последствия;
- Предложить сторонам высказать своё отношение к услышанному;
- Поддержать диалог между сторонами по поводу конфликта и его 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.

Комментарии ко второй фазе встречи сторон – «организация диалога между сторонами»

Сначала медиатор дает возможность жертве (желательно начать с нее) рассказать, чем для нее стала обсуждаемая ситуация.

При этом медиатор создает такие условия, в которых и жертва и обидчик чувствуют себя в безопасности. Если обидчик понимает, какую боль он нанес жертве, он сможет найти на встрече способ исправить ситуацию. Медиатор поддерживает рассказ участников о себе, чтобы они постепенно вышли из своих конфликтующих ролей (обидчика и пострадавшего) и их общение стало более человечным и заинтересованным.

Когда обидчик с открытой душой слушает пострадавшего, он начинает понимать последствия своих действий. Перед обидчиком предстает человек с его проблемами, а не «потерпевший». Затем обидчик начинает рассказывать, каким он был в момент совершения правонарушения и как он тогда воспринимал пострадавшего, как он сейчас видит ситуацию пострадавшего и как изменилось его отношение к совершенному. Рассказывая о себе, обидчик выходит из роли «правонарушителя» – и пострадавший видит перед собой не роль, а человека. Теперь они могут действовать не друг против друга, а вместе начать обсуждать способы разрешения конфликта. «За достижением соглашения скрывается менее заметный процесс – процесс символического возмещения. В него вовлечены социальные ритуалы уважения, вежливости, извинения и прощения, которые действуют, похоже, независимо от достигнутой словесной договоренности. Символическое возмещение зависит от динамики развития эмоций и состояния социальных связей между участниками встречи.

Идеальный результат, с точки зрения символического возмещения, состоит из двух шагов. Сначала правонарушитель ясно выражает стыд и искреннее раскаяние в своих действиях. Жертва в ответ предпринимает по крайней мере первый шаг на пути к прощению правонарушителя. Эти два шага можно назвать «восстановительными действиями». «Восстановительные действия» способствуют воссозданию разрушенных преступлением отношений между жертвой и правонарушителем. Несмотря на то, что эмоциональный обмен, составляющий основу «восстановительных действий», может быть весьма кратким (возможно, несколько секунд), именно он является ключом к примирению, удовлетворению жертвы и снижению количества повторных преступлений». Начиная высказываться, собеседники, как правило, обращаются к медиатору, поскольку с ним у каждого сложился контакт еще на

индивидуальной встрече. Их высказывания в адрес другой стороны могут быть резкими и даже оскорбительными.

Медиатор придает им корректную форму и передает другой стороне и таким образом помогает участникам встречи наладить конструктивный понимающий диалог.

Например:

Сторона конфликта: «Я этого дебила-недоумка все равно не прощу!»

Медиатор: «Я напоминаю о правилах и прошу воздержаться от оскорблений. Я правильно понял, что вы очень обижены и даже, может быть, разозлены?»

Сторона конфликта: «Да».

Медиатор (обращаясь ко второй стороне): «Вы слышите, какие чувства и почему испытывает ваш собеседник? Вы хотите что-то ответить?»

Постепенно медиатор выстраивает диалог между сторонами, призывая их обращаться непосредственно друг к другу.

Медиатор: «Если можно, скажите это друг другу напрямую», «Лучше будет, если вы повернетесь друг к другу», «Можете обращаться к нему по имени?»

Медиатор подмечает даже небольшие действия собеседников, направленные на сближение и прекращение конфликта, обращает внимание второй стороны на эти действия и поддерживает их.

Медиатор, образно говоря, убирает все преграды на пути к диалогу сторон. Типичными преградами можно назвать недопонимание, недоверие, сильные эмоции, предубеждение и т. д. Если стороны перестали нападать друг на друга, начали общаться и вместе искать способы выхода из ситуации, медиатор не вмешивается в их общение. Если вдруг напряжение и негативные эмоции опять стали мешать нормальному взаимодействию, медиатор помогает сторонам вернуться к диалогу, а затем снова передает им инициативу.

Если высказывания сторон слишком грубые, медиатор может напомнить о правилах: «не перебивать», «не оскорблять».

Если кто-то из участников продолжает слишком резко реагировать на слова другого, можно пригласить его выйти в соседнюю комнату с одним из медиаторов и еще раз разъяснить смысл примирительной встречи (как на предварительной встрече, но более сжато). Благодаря своей нейтральной (то есть в равной степени заинтересованной) позиции медиатор помогает сторонам принять ответственность за решение и поверить, что участники сами смогут это решение найти. Сохраняя нейтралитет по отношению к сторонам, медиатор не остается безучастным к самому факту причинения вреда. Медиатор руководствуется принципом, что вред должен быть заглажен, и прежде всего, усилиями самого обидчика.

Третья фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон

Задачи:

- Поддержать взаимное понимание и признание после действий криминальной ситуации.

- Поддерживать принесение извинений и прощение.
- Инициировать поиск вариантов решений и их анализ.
- Обсудить и зафиксировать взаимоприемлемые варианты разрешения ситуации.
- Обсудить и принять механизм реализации решений (кто, что, где, когда будет делать и т. п.).
- Обсудить, кто будет контролировать выполнение соглашения и кто сообщит об этом медиатору.

Комментарии к третьей фазе встречи сторон –«поддержка восстановительных действий и фиксация решений сторон»

Как уже говорилось, на примирительной встрече обсуждаются три основных вопроса (и, кроме того, темы, предложенные участниками):

- Отношение сторон к конфликтной ситуации и возникшим последствиям для всех участников.
- Пути решения данной ситуации.
- Что сделать, чтобы подобного больше не повторилось.

«Восстановительные действия» оказывают свое влияние также и на соглашение о возмещении ущерба. За примирением на эмоциональном уровне, как правило, следует достижение соглашения, которое удовлетворяет всех участников. Условия такого соглашения являются скорее неизбежными, чем слишком суровыми или слишком легкими для правонарушителя. Без наличия восстановительных действий» путь к соглашению полон препятствий: какое бы соглашение ни было достигнуто, оно не снижает общего напряжения и оставляет у участников чувство неудовлетворенности. В связи с этим чрезвычайно важно, по крайней мере, уравнивать в значимости символическое возмещение и соглашение о материальной компенсации».

Результат восстановительных действий обычно виден по изменившейся позе участников, громкости голоса и т.д. Они начинают разговаривать между собой и вместе обсуждать выход из болезненной ситуации, а не противостоят друг другу, как в начале встречи. Иногда сторонам важно достичь определенного соглашения (например, по сумме и срокам возмещения вреда), но поскольку он и продолжают встречаться в образовательном учреждении, не менее важным результатом примирительной встречи являются взаимопонимание, примирение и договоренность больше не ссориться.

«Медиация помогает достичь двух различных уровней разрешения. Мы можем назвать эти уровни соглашением и примирением. Соглашения затрагивают реальные предметы спора. Эти соглашения могут и не включать всего, что изначально хотели стороны, но они могут дать сторонам достаточно для того, чтобы те могли разрешить свой конфликт.

Второй уровень разрешения –примирение –относится к менее осязаемому аспекту процесса и касается уже не реальных предметов спора, а отношений сторон. Когда стороны достигают примирения, они начинают понимать и ценить чувства, идеи и интерпретацию событий других людей, сознавая, что мы сделали все, что в наших силах, для достижения наилучшего результата. Примирение имеет непосредственное отношение к прощению».

Четвертая фаза. Обсуждение будущего

Задача: обсудить вопрос «Как избежать повторения подобного в дальнейшем?» и поддержать проектирование будущего участников.

Возможные вопросы для обсуждения:

- Что будешь делать, если попадешь в похожую ситуацию?
- Что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось?
- Кто из близких тебе помогает выбираться из сложных жизненных ситуаций?
 - Что собираешься делать в жизни (какую профессию хочешь освоить, как будешь зарабатывать на жизнь) и кто может поддержать тебя в этом?
 - С какими людьми ты хотел бы общаться (в каком-либо кружке, секции, клубе), почему для тебя это важно и кто может помочь этому осуществиться?

Комментарии к четвертой фазе встречи сторон «обсуждение будущего»

После завершения медиации перед участниками встречи встанет задача: как удержать достигнутые соглашения, договоренности. Ведь если произошедшие изменения не будут поддержаны окружающими, то при возвращении в старую обстановку (в класс, в семью) все может постепенно вернуться назад.

Поэтому медиатор обсуждает, кто из ближайшего окружения (помимо присутствующих на встрече) мог бы поддержать произошедшие изменения. Это можно выяснить, например, с помощью такого вопроса: «Кто из твоих знакомых не удивился бы, узнав что ты взял на себя ответственность и выполнил свое обещание?»

Можно спросить: «Кто и как сообщит одноклассникам о прекращении вражды? Что стороны готовы сделать, чтобы прекратить порочащие слухи и насмешки со стороны одноклассников?» – и так далее. Медиатор предлагает обсудить, что еще может укрепить и поддержать новую позитивную историю взаимоотношений бывших конфликтующих, роль родителей, педагогов, друзей.

Пятая фаза. Заключение соглашения

Задача: зафиксировать достигнутые результаты и договоренности.

Возможные действия медиатора:

- Фиксировать решения и четкий план их реализации;
- Обсудить, что делать, если план не будет выполнен;
- Зафиксировать устное соглашение или письменный договор.

Комментарии к пятой фазе встречи сторон –«заключение соглашения»

В конце программы стороны заключают примирительный договор (устный или письменный). Составление договора – это еще одна возможность подвести итоги разговора и закрепить взаимные договоренности. Часто в ходе написания договора вспоминаются моменты, требующие уточнения. Для точности

формулировок договор лучше писать, а передавать ли его куда -то дальше или оставить участникам «на память» –можно решить вместе с ними. Медиатор проверяет договор на реальность исполнения, то есть выясняет, например,

откуда и к какому сроку возьмутся деньги на возмещение ущерба (зависит это от подростка или от его родителей, не собирается ли подросток совершить для этого новое правонарушение; если деньги дадут родители, то в чем будет состоять роль самого подростка в компенсации причиненного им вреда, и пр.). Если договор не противоречит закону, может быть исполнен и устраивает обе стороны, медиатор не оценивает его «правильность».

Письменный примирительный договор может быть необходим для предоставления результатов встречи, например, на педсовет или в Комиссию по делам несовершеннолетних, где он может служить основанием для смягчения санкций в отношении обидчика. Если в ходе программы подросток понимает, что причиной правонарушения стали его определенные качества, медиатор вместе с ним может начать составлять план по изменению этих качеств (программу реабилитации). Например, если подросток сам признает, что причиной конфликта или правонарушения было его неумение контролировать свою агрессию или он очень зависит от мнения группы, можно предложить ему обратиться к тем или иным специалистам (к психологу и др.).

Кроме того, помощь может понадобиться и второй стороне конфликта. Если встреча произошла, но договоренности достичь не удалось (или она достигнута лишь частично), может быть составлен не договор, а протокол, отражающий мнение сторон по поводу конфликта и кто на какие уступки (компромиссы) готов пойти. Эти пункты могут быть учтены при официальном решении дела.

Шестая фаза. Рефлексия встречи

- Обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное?
- Спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи. После встречи по возможности организовать чаепитие с рассказом сторон друг другу о себе (кто что любит, чем занимается, в чем чувствует свою успешность).

Комментарии к шестой фазе встречи сторон – «рефлексия». В конце примирительной встречи медиатор спрашивает, довольны ли участники медиацией, все ли обсуждено и решено или осталось что-то еще. Если стороны довольны – встреча завершается, если остались вопросы и темы для обсуждения – можно продолжить (в этот раз или организовать отдельную встречу). Вопрос «Что важного было на встрече?» возвращает участников к их ценностям. Медиатору следует иметь в виду, что участники пережили долгий и непростой разговор и к его концу не всегда готовы обсуждать сложные вопросы. Поэтому некоторые темы можно обсудить во время аналитической беседы, на которой участники встретятся примерно через 2 недели.

Аналитическая беседа

(проводится через 2–3 недели с каждым)

Задачи:

- Провести рефлекссию результатов медиации.
- Выяснить, выполнено ли достигнутое соглашение.

- Обсудить ценности восстановительного способа разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

Возможные вопросы для обсуждения с подростком и его родителями:

- Как развиваются ваши отношения и как выполняется договор?
- Что важного для себя вы поняли в результате медиации?
- Используете ли вы в своей жизни что-то из того, что узнали на медиации?

- Рассказали ли про медиацию друзьям, знакомым, как они к этому отнеслись?

- Как вы оцениваете процесс медиации и работу медиатора?

Комментарии к проведению аналитической беседы

- Дает обратную связь медиаторам, насколько успешным был процесс, выполнено ли соглашение. Может оказаться, что нужно продолжать работу по урегулированию этого конфликта или появились другие конфликты, которые ждут своего разрешения.

- В ходе беседы можно понять, что надо улучшить в работе медиаторов и службы примирения.

- Такая беседа позволяет узнать, какие из ценностей медиации участники встречи приняли для себя, что стали использовать в жизни.

Бывает, что учащиеся, сначала участвующие в медиации как стороны конфликта, в будущем сами становятся медиаторами или мотивируют ровесников на участие в медиации.

По завершении программы медиаторы обсуждают ее и пишут отчет - самоанализ.

В случае невыполнения договора стороны и медиаторы могут принять решение о проведении дополнительной встречи для обсуждения и преодоления возникших сложностей. В некоторых случаях необходимо дальнейшее сопровождение участников программы, если они находятся в какой –то сложной, проблемной жизненной ситуации помимо обсуждаемого конфликта. Но и в этом случае задача состоит не в том, чтобы делать что-то вместо учащегося, а в том, чтобы активизировать и направить на решение проблемы его собственные ресурсы, а также ресурсы его семьи, друзей и близких. В этом могут помочь описываемые ниже программы: «Круг сообщества»