

Памятка для юного медиатора «Как проводить медиацию»

Медиация — это процесс, в ходе которого нейтральный посредник (медиатор) помогает участникам конфликта договориться и найти взаимоприемлемое решение.

Этап 1. Подготовка к медиации

- 1. Убедитесь, что стороны готовы к медиации:**
 - предложите участникам разрешить конфликт с помощью медиации;
 - убедитесь, что обе стороны согласны участвовать добровольно.
- 2. Выберите удобное время и место:**
 - обеспечьте спокойную и безопасную обстановку;
 - договоритесь о времени, когда все участники смогут присутствовать.
- 3. Напомните о правилах:**
 - говорить по очереди, не перебивать;
 - избегать оскорблений и обвинений;
 - уважать мнение другого;
 - сохранять конфиденциальность (то, что обсуждается, не будет разглашаться).
- 4. Представьте и объясните свою роль:**
 - вы — нейтральный посредник, не принимаете ничью сторону;
 - ваша задача — помочь сторонам договориться.

Этап 2. Начало медиации (вводная часть)

- 1. Создайте доброжелательную атмосферу:**
 - поздоровайтесь со всеми, установите контакт;
 - кратко расскажите о процессе медиации.
- 2. Проговорите правила ещё раз и получите согласие их соблюдать.**
- 3. Объясните принципы медиации:**
 - добровольность;
 - равноправие сторон;
 - нейтральность медиатора;
 - конфиденциальность.
- 4. Уточните ожидания сторон:** спросите, какого результата они хотят достичь.

Этап 3. Выслушивание позиций сторон

- 1. Предложите каждому участнику рассказать свою версию событий:**
 - дайте слово по очереди;
 - попросите говорить от первого лица («Я почувствовал...», «Меня расстроило...»), избегая обвинений.

2. **Используйте техники активного слушания:**
 - кивайте, поддерживайте зрительный контакт;
 - перефразируйте услышанное («Правильно ли я понял, что...»);
 - задавайте уточняющие вопросы («Что именно тебя задело?», «Можешь привести пример?»).
3. **Фиксируйте ключевые моменты** (можно записать на бумаге основные претензии и интересы).
4. **Контролируйте эмоции:**
 - если ситуация накаляется, сделайте паузу;
 - напомните о правилах общения.

Этап 4. Поиск общих интересов и вариантов решения

1. **Выделите суть конфликта:** кратко проговорите, в чём основная проблема.
2. **Найдите точки соприкосновения:** спросите, что объединяет стороны, какие у них общие цели.
3. **Предложите участникам предложить варианты решения:**
 - используйте мозговой штурм: пусть предложат как можно больше идей без критики;
 - поощряйте творческий подход («А если попробовать так?»).
4. **Обсудите плюсы и минусы каждого варианта:**
 - спросите, насколько это решение устроит каждую сторону;
 - помогите найти компромисс.

Этап 5. Достижение соглашения

1. **Выберите наиболее подходящий вариант:** договоритесь о том, что устраивает всех.
2. **Конкретизируйте договорённости:**
 - проговорите, кто и что будет делать;
 - определите сроки выполнения;
 - уточните, как проверить выполнение договорённостей.
3. **Запишите соглашение** (если это уместно) — кратко зафиксируйте основные пункты.
4. **Получите подтверждение от сторон:** спросите, согласны ли они следовать договорённостям.

Этап 6. Завершение медиации

1. **Подведите итоги:** кратко повторите достигнутые договорённости.
2. **Поблагодарите участников** за готовность идти на контакт и конструктивную работу.
3. **Спросите о чувствах:** «Как вы себя чувствуете после разговора? Остались ли какие-то вопросы?».

4. **Договоритесь о следующем шаге:** если нужно, назначьте время для проверки выполнения договорённостей.
 5. **Сохраните конфиденциальность:** не обсуждайте детали медиации с теми, кто в ней не участвовал.
-

Важные качества юного медиатора

- **Нейтральность:** не принимайте ничью сторону, будьте беспристрастны.
- **Внимательность:** слушайте и замечайте эмоции участников.
- **Терпение:** дайте сторонам время высказаться и подумать.
- **Тактичность:** избегайте резких высказываний, поддерживайте уважительную атмосферу.
- **Гибкость:** ищите разные пути решения, помогайте сторонам найти компромисс.

Чего избегать во время медиации

- не давайте личных оценок («Ты неправ», «Он поступил глупо»);
- не навязывайте своё решение;
- не перебивайте участников;
- не разглашайте информацию о медиации без согласия сторон;
- не затягивайте процесс — следите за временем и динамикой разговора.

Помните: ваша задача — не решить проблему за участников, а помочь им самим найти выход. Успешная медиация — это когда стороны уходят с чувством, что их услышали, и с чётким планом действий.

Подготовила: педагог-психолог ГБПОУ Республики Марий Эл «Торгово-технологический колледж» Хорошавина Татьяна Викторовна