**Памятка медиатора.**

**Проведение встречи с участниками конфликта.**

Я – специалист районной службы медиации МБУ ДО Центра «Эдельвейс». 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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No  | Название  | Содержание  | Вопросы, действия |
| Этап 1  | Подготови-тельный | Сбор информации о случае | Записать регистрационную карточку |
| Этап 2 | Предвари-тельная встреча с каждойиз 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. |
| Этап 3 | Примири-тельная 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  | Рефлексия встречи Удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное?Что важного узнали участники для себя в результате встречи? |
| Этап 4 | Выполне-ние договора |  | Проверить выполнение договораОрганизовать при необходимостидополнительную встречу, написать отчет по программе |