

МУНИЦИПАЛЬНОЕ
БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ЛИЦЕЙ №2»



ТРЕНИНГ
«Восстановительная медиация»
*(подготовительный тренинг для медиаторов
школьной службы примирения)*

г. Барнаул
2015 г.

ТРЕНИНГ «ВОССТАНОВИТЕЛЬНАЯ МЕДИАЦИЯ»

Р.Р.Максудов.

Президент Центра «Судебно-правовая реформа»,
Президент Всероссийской ассоциации восстановительной медиации

Цель базового тренинга - подготовка медиаторов для разрешения конфликтных и криминальных ситуаций

Задачи:

Анализ типичных способов реагирования на конфликты
Освоение позиции медиатора
Освоение коммуникативных навыков
Практическая тренировка в работе с конфликтами в ролевых играх.

Целевые группы:

Социальные педагоги, психолог;
классные руководители;
учащиеся- старшеклассники.

Ожидаемые результаты – изменения в позиции участников:

Участники тренинга:

ознакомятся с оригинальной технологией медиации – восстановительной медиацией, разработанной специалистами Центра «Судебно-правовая реформа» (Москва);

освоят базовые навыки медиатора;

смогут после тренинга самостоятельно проводить медиацию и приобретать опыт медиатора в случаях, не предполагающих травматические последствия для участников конфликта или криминальной ситуации;

Методы работы на тренинге:

Основной метод тренинга – создание учебных ситуаций и самостоятельная работа участников в форме ролевых игр. Тренинг

основан на поиске решений и освоении методов самими участниками (практически отсутствуют или очень существенно сокращены лекционные сессии, и основное внимание уделяется работе в малых группах). В процессе тренинга детально отрабатывается роль медиатора. На основе предложенных самими участниками сюжетов и ситуаций в малых группах поэтапно проигрывается и демонстрируется на общем круге работа медиатора со сторонами конфликта и происходит разбор работы медиаторов.

Принципы тренинга:

Рольное проигрывание работы медиатора;

Активность участников;

Демонстрация работы медиатора тренером;

Подача учебного материала в процессе дискуссий и обсуждений.

Общее время: 24 часа.

Количество участников: 20-25 участников

Материалы:

Раздаточный материал

Доска

Флипчарт

Маркеры

Ножницы

Скотч

Бумага белая, формата А4

Необходимое оборудование:

Проектор

Экран

Компьютер

2. Особенности проведения. Модель восстановительной медиации

В данном тренинге отрабатываются последовательно и детально все фазы восстановительной медиации в ходе предварительных и примирительных встреч. Слушатели отрабатывают навыки, демонстрируя свою работу в «аквариуме», то есть в рамках подхода, при котором ведущими образуются два круга - малый и боль-

шой. В малом – группа в ходе ролевой игры показывает, каким образом медиатор ведет встречу. В большом круге сидят участники и тренеры и обсуждают работу группы в малом круге. В случае затруднений медиатора в малом круге тренеры демонстрируют участникам работу медиатора.

В период тренинга слушатели осваивают работу медиатора на фазах предварительных встреч и примирительных встреч:

Индивидуальные встречи со сторонами:

создание основы для диалога со стороной;
организация диалога со стороной по поводу ситуации;
самоопределение по поводу выхода из ситуации;
подготовка к примирительной встрече.

Примирительная встреча:

создание основы для диалога;
организация диалога между сторонами;
обсуждение и фиксация вариантов решения ситуации;
заключение соглашения.

Описанная последовательность работы показала свою заметную эффективность. Слушатели, во-первых, в ходе обсуждения могут рефлексировать по поводу своей работы в качестве медиаторов, во-вторых, по существу, сразу же наблюдать варианты решения ситуации, демонстрируемые опытным медиатором.

В ходе тренинга большинство участников будут практически осваивать действие данной модели восстановительной медиации. Тренинг состоит из следующих пространств:

- *пространство ситуации как материал для работы.*

Это ситуация, которая, прежде всего, характеризуется своими уникальными условиями наличия конфликта или совершения преступления и их последствиями. Данное пространство задает направленность понимания медиатора сути конфликта – на индивидуальных встречах – для определения повестки встречи по заглаживанию вреда (примирительной встречи). С возможными участниками встречи необходимо обсудить ситуацию в плане условий, способствующих возникновению конфликтной ситуации (совершению преступления), и её последствий и выделить основные точки, необходимые для обсуждения. Такое обсуждение задает первый такт разотождествления участников криминальной или конфликт-

ной ситуации с самой ситуацией (конфликтом, преступлением) и со своим «знанием» о другом человеке. Роль ведущего (медиатора), владеющего особыми техниками понимания, заключается в том, чтобы помочь стороне конфликта и будущему участнику встречи освободить в своём сознании место для нового знания о ситуации и о другом человеке. Этот такт можно назвать потенциальным разотождествлением.

- *пространство персонально ориентированного диалога.*

Этот диалог обычно происходит на встрече сторон (но может происходить и в форме челночной медиации или через обмен письмами). Такой диалог позволяет актуализировать и отделить собственные чувства и переживания от «зацикленности» сознания на ситуации или другом человеке, что обычно сопровождает конфликт или следует после криминальной ситуации. Также здесь должна произойти «распаковка» новых смыслов о другом человеке, которая позволяет избавиться от «демонизации» другого, представления его как врага⁴⁵;

- *пространство восстановительных действий.*

Это, прежде всего, действия, позволяющие признать «врага», «злодея» и т.д. человеком. Это такие действия, которые являются, с одной стороны, результатом нового понимания, с другой – углубляют новое понимание и позволяют состояться **восстановительной медиации**. И в этом их «тайна», поскольку каждый раз мы сталкиваемся с непониманием, что же человек ценит в других людях и насколько эта ценность соответствует ценностям общества. Поэтому здесь может происходить актуализация «спящих», не проявленных, но признаваемых каждым человеком смыслов добра, любви, примирения и т.д. Восстановительные действия могут инициироваться медиатором на встрече сторон, но могут продолжаться и за рамками встречи, что также способствует освобождению от знаков клеймения, помогает обрести новую или вновь созданную идентичность правонарушителя и укрепляет новые смыслы понимания участников друг о друге;

- *пространство проектирования будущего.*

Медиатор может инициировать проектирование будущего

участников конфликта или правонарушителя, что позволяет вовлечь участников в обсуждение и принятие ответственности правонарушителем за собственное будущее и оказать поддержку его планам со стороны ближайшего социального окружения.

• *пространство реализации проекта будущего у правонарушителей (в случае наличия несовершеннолетних правонарушителей).*

Чем тяжелее ситуация в плане участия в проектировании будущего правонарушителя его родственников и значимых позитивных взрослых, тем больше может быть влияние специалистов, которые фактически должны создать эквивалент близкого социального окружения для молодого человека. Функция реабилитационных программ, по нашему представлению, должна состоять в формировании группы поддержки из значимых для подростка позитивно на него влияющих и авторитетных для него взрослых.

3. Тематические разделы тренинга.

Критический анализ способов разрешения типичных конфликтов. Критический анализ необходим для понимания процессов, происходящих в обществе в целом и в местном сообществе, обсуждения способов реагирования на конфликт, не устраивающих участников тренинга, поиске места для будущей службы примирения в структуре учебного заведения. Работа осуществляется в малых группах, с последующим выступлением представителей малых групп.

Конструктивные способы решения типичных конфликтов. Участники работают в малых группах и вырабатывают, какими способами можно было бы конструктивно решить типичные конфликтные ситуации. Затем проходит обсуждение результата (последствий) конструктивного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

Условия возникновения и принципы восстановительного способа разрешения конфликтов и криминальных ситуаций. На основе мини-лекции участники знакомятся с историей и основными положениями восстановительного правосудия и восстановительной медиации.

4. Понятие о восстановительной медиации

Восстановительное правосудие (и шире – восстановительный подход) помогает людям самим исправить ситуацию, которая на-

ступила вследствие разрушительных для людей и общества конфликтов и/или преступлений. Восстановительный подход в разрешении конфликтов и криминальных ситуаций с помощью медиаторов помогает реализовать важные для общества ценности: взаимопонимание участников конфликтов, преодоление взаимной «демонизации» конфликтующих сторон, исцеление жертв преступлений, заглаживание вреда силами обидчиков, участие в этом процессе ближайшего социального окружения.

Ядром восстановительных программ являются встречи конфликтующих сторон или жертвы и правонарушителя, в ходе которых обсуждаются важные для самих этих людей и для окружающего их общества способы цивилизованного выхода из конфликта или криминальной ситуации. В ходе встреч с помощью подготовленных ведущих (медиаторов) изменяются отношения между людьми: от отношений взаимной ненависти, злобы и агрессии стороны приходят к пониманию друг друга. Как результат – принимаются и реализуются обязательства по заглаживанию вреда и осуществляются по отношению друг к другу восстановительные действия: извинение, прощение, заглаживание вреда, понимание, принятие, то есть такие простые действия, на основе которых держится и не распадается общество.

Встречи в рамках восстановительного подхода, практикуемого в России, могут проходить в основном с помощью трёх типов программ: восстановительной медиации, кругов сообществ, семейных конференций.

Восстановительная медиация – это процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах решения проблем (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций.

В ходе восстановительной медиации важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации. Восстановительная медиация включает предварительные встречи медиа-

тора с каждой из сторон по отдельности и общую встречу (или, при необходимости, встречи) сторон с участием медиатора.

Основой восстановительной медиации является организация диалога между сторонами, который дает возможность сторонам лучше узнать и понять друг друга. Диалог способствует изменению отношений: от отношений конфронтации, предубеждений, подозрительности, неприязни, агрессивности – к позитивным взаимоотношениям. Медиатор помогает участникам выразить и услышать точки зрения, мнения, чувства сторон, что формирует пространство взаимопонимания.

Важнейшим результатом восстановительной медиации являются восстановительные действия (извинение, прощение, стремление искренне загладить причиненный вред), то есть такие действия, которые помогают исправить последствия конфликтной или криминальной ситуации.

Не менее важным результатом медиации может быть соглашение или примирительный договор, передаваемый в орган, направивший случай на медиацию. Примирительный договор (соглашение) может учитываться данным органом при принятии решения о дальнейших действиях в отношении участников ситуации.

Восстановительная медиация ориентирована на процесс коммуникации, она направлена, в первую очередь, на налаживание взаимопонимания, обретение способности к диалогу и возможности разрешить конфликт. Достижение соглашения становится естественным результатом такого процесса.

Важнейшей ценностью и целью восстановительной медиации является работа по «очеловечиванию» взаимоотношений. Конфликт или криминальная ситуация приводит часто к тому, что люди начинают видеть друг в друге исключительно негативные стороны, возрастает чувство страха, ненависти или злобы. Человек, заражаясь этими чувствами, порой, не в состоянии воспринимать адекватно ни свои действия, ни действия других. Восстановительная медиация, за счет восстановления способности понимания ситуации, проблем, намерений, целей, норм и установок, позволяет снять негативные представления у сторон относительно друг друга. Ведущий (медиатор) помогает людям выразить ситуацию во всей её полноте и достоверности её друг до друга таким способом, чтобы участники, узнав конструктивным образом те аспекты человеческого существования, которые были до этого скрыты от них, нашли в се-

бе силы начать её обсуждение и выработку совместного решения данной проблемы. Образно говоря, медиатор строит лестницу, шаг за шагом, люди узнают все больше и больше друг о друге, и это знание помогает им справиться с ситуацией. Каждая «ступенька» этой лестницы помогает сделать шаг в сторону строительства здоровых отношений друг с другом. Важнейшими ступеньками этой лестницы являются:

- понимание своих чувств, состояний и оснований действия;
- понимание чувств, состояний и оснований действия другого человека (других людей);
- осознание последствий сложившейся ситуации для себя и других людей;
- восстановительные действия, позволяющие изменить отношение друг к другу;
- ответственность за изменение ситуации, совместный поиск решения и его реализация.

Изложенная совокупность действий задаёт достаточно ясную рамку для дальнейшей работы в учебной группе. Следующим этапом осуществляется демонстрация фильма о работе медиатора, а также представляется визуализация идеи «лестницы» восстановительной медиации – в виде следующего рисунка:



Роль медиатора в разрешении конфликта.

Работая в малых группах, участники тренинга заполняют на листе ватмана таблицу: «Цель и этапы работы медиатора». Затем

происходит обсуждение докладов групп и доработка результатов. Разработанные типы деятельности медиаторы будут применять в демонстрируемых ролевых играх.

Коммуникативные навыки в работе медиатора.

В рамках специального тренинга, подходящих для этого сессиях, предусматривается проведение упражнений по отработке таких навыков, как активное и пассивное слушание, перефразирование, резюмирование, использование разных типов вопросов и пауз в разговоре, отражение чувств, «я-высказывание».

Отработка роли медиатора на предварительных встречах.

На основе предложенных участниками сюжетов в малых группах прорабатывается работа медиатора на предварительной встрече со сторонами конфликта. Затем происходит разбор работы медиаторов на общем кругу и демонстрации в «аквариуме» в центре круга (в малом кругу). Участникам предлагается технология работы ведущего (медиатора) в программах восстановительной медиации.

5. Порядок работы ведущего (медиатора) в программе восстановительной медиации.

ЭТАП I. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ

Задачи работы ведущего (медиатора):

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

связаться со сторонами по телефону и договориться о проведении индивидуальной встречи.

Ведущему (медиатору) нередко приходится преодолевать стену подозрительности, непонимания, эмоционального напряжения, которая возникает из-за конфликта, а также нередко – из-за действий представителей государственных органов и учреждений, и предложить участникам конфликта восстановительный способ разрешения ситуации. В ходе проведения программы восстановительной медиации на протяжении всей работы медиатору необходимо также уделять «сквозные» задачи. Их реализация помогает сто-

ронам, проанализировав саму ситуацию, затем перейти к осмыслению задач будущего и построению конструктивного выхода из сложившейся ситуации. Эти задачи таковы:

- достижение и удержание контакта со сторонами;
- создание условий для конструктивного выражения собственных 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.

2 фаза. Понимание ситуации

Задача: помочь обозначить различные аспекты конфликтной ситуации, важные с точки зрения участников и принципов восстановительной медиации.

Возможные действия медиатора:

1) Обсуждение ситуации

* Проведение индивидуальных встреч предполагает наличие одного императивного условия: в случае если конфликтная ситуация предполагает наличие пострадавшей стороны, первой индивидуальной встречей должна быть встреча со стороной, совершившей проступок. Такая очередность диктуется заботой о пострадавшем, для которого отказ «виновной» стороны от встречи и обсуждения примирения может стать дополнительным травмирующим фактором (прим. ред. – Н.Х.).

помочь человеку (вопросами, содействием в переформулировании, уточнением и пр.) рассказать о том, что именно произошло (до ситуации, сейчас, после, о других участниках, о своих состояниях и чувствах, об отношении к произошедшему и его последствиям и прочее);

внимательно слушать и улавливать, что и насколько сильно беспокоит человека;

помочь пережить сильные чувства;

рассказать о ценностях восстановительной медиации, обсудить эти ценности относительно различных способов реагирования на данную конкретную ситуацию.

2) Обсуждение последствий

Обсудить, к каким последствиям уже привела ситуация (или еще может в дальнейшем привести), что человеку в этом не нравится. Если о возможных и состоявшихся последствиях уже упоминалось при обсуждении ситуации, резюмировать всё сказанное, для того, чтобы перейти к поиску вариантов выхода.

3 фаза. Поиск вариантов выхода

Задача: поддержать принятие стороной ответственности за восстановительный выход из ситуации и действий, способствующих его осуществлению.

Обсуждаемые вопросы:

какие варианты возможны из создавшейся ситуации и к каким последствиям эти варианты могут привести, а также – к каким хотелось бы;

пытались ли сами разрешить ситуацию, встретиться со второй стороной и что для этого предпринимали;

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 в большей степени обеспечивает «технологические» составляющие процесса встречи: конструктивность общения и безопасность участников;

предложить сформулировать перечень вопросов, которые сторона хочет обсудить на встрече (предложить сформировать повестку дня);

проинформировать о юридических последствиях заключения примирительного соглашения и убедиться в том, что сторона правильно поняла их смысл;

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 либо иные формы, позволяющие медиатору в дальнейшем вернуться к обсуждению возможности встречи (например, в письменной форме или в форме телефонного звонка);

независимо от согласия на встречу, обсудить, требуется ли помощь каких-либо специалистов;

если сторона согласна на проведение встречи сторон, приступить к 4 фазе.

4 фаза. Подготовка к встрече

Задача: прояснить суть предстоящей процедуры и поддержать принятие сторонами своей роли на встрече. Возможные действия медиатора:

рассказать о формате примирительной встречи (обсуждаемых вопросах, правилах, роли сторон, медиатора, законных представителей, возможности или необходимости участия других лиц). При обсуждении правил встречи необходимо спросить, готовы ли участники их соблюдать; предложить внести собственные дополнения или исправки;

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 диалог). Подчеркнуть ответственность сторон за принятие решений;

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.

Не оскорблять и не угрожать, способствовать тому, чтобы все чувствовали себя в безопасности.

Конфиденциальность – не рассказывать окружающим, что происходило на встрече (только о результате или подписанном договоре).

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

Медиатор может поговорить с кем-то из участников наедине, равно как и 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; объявить цели встречи, огласить правила, обозначить позицию медиатора; объявить основные пункты повестки дня.

2 фаза. Организация диалога между сторонами

Задача: организовать взаимопонимание в процессе диалога

- Возможные действия медиатора:
- предложить сторонам рассказать свою версию случившегося и его последствия;
 - предложить сторонам высказать свое отношение к услышанному;
 - поддерживать диалог между сторонами по поводу ситуации и её последствий. В ходе встречи необходимо постараться трансформировать негативные высказывания, так, чтобы это помогало конструктивному диалогу, и усиливать позитивные идеи и встречные шаги по отношению друг к другу.

3 фаза. Обсуждение и фиксация вариантов разрешения ситуации

* При этом важно, чтобы рассказанная стороной версия кардинально не отличалась от изложенной в ходе предварительной встречи (прим.ред. – Н.Х.)

Задача: инициировать поиск вариантов решений и анализ поступающих предложений.

Вопросы для обсуждения:

как разрешить сложившуюся ситуацию;
фиксация вариантов выхода из ситуации (в особенности – конструктивных);
обсуждение механизмов и процедур реализации принимаемых решений.

4 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 или будет выполняться не так, как было предусмотрено;
зафиксировать устное соглашение сторон или письменный договор.

5 фаза. Рефлексия встречи

обсудить, удовлетворены ли участники процессом и результатами встречи, осталось ли что-то недоговоренное?
спросить, что важного для себя они узнали в ходе и в результате встречи.

Далее происходит отработка роли медиатора на примирительных встречах на основе конфликтов, предложенных самими участниками. Ролевые игры и работа в «аквариуме».

Подведение итогов семинара. Заключительный круг с анализом и оценкой результатов семинара.

6. Заключение

Необходимо спросить у участников, остались ли у них вопросы по материалам тренинга, а также попросить их очень тщательно заполнить лист оценки тренинга с вопросником. Лист оценки прилагается.

Список литературы

Печатные издания

Вестник восстановительной юстиции. Концепция и практика восстановительной медиации. № 7. – М. МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2010.

Восстановительная ювенальная юстиция в России. Модели работы в регионах, /Сост. Максудов Р.Р. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2008.

Восстановительная ювенальная юстиция в России. Сборник статей. /Сост. Коновалов А.Ю. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2007.

Карманная книжка ведущих восстановительных программ. /Сост. Коновалов А.Ю. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2004.

Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб., Речь, 2004.

Интернет-ресурсы.

Библиотека центра «Судебно-правовая реформа»
<http://sprc.ru/library.html>.