### Основные этапы работы медиатора с конфликтной ситуацией

**Этап 1. Подготовительный**

 1.1 Получение заявки.

 1.2 Разговор с обидчиком, его законным представителем о желании участвовать в программе примирения: представление медиатора, информация о медиации, получение согласия на участие в программе.

 1.3 Разговор с потерпевшим, его законным представителем о желании участвовать в программе примирения: представление медиатора, информация о медиации, получение согласия на участие в программе.

 1.4 Создание условий для диалога со сторонами: определение места и времени встречи, приглашение сторон на встречу.

**Этап 2. Предварительные встречи со сторонами**

1. Представьтесь и скажите, что вы будете посредником в этом деле. Так же представьте другого посредника, на случай если вас будет двое.

2. Проинформируйте, что у вас будут предварительные беседы со всеми сторонами, прежде чем состоится встреча медиации.

3.Роль медиатора (медиатор не судья и не советчик).

4. Обсуждение правил на встрече.

5. Кратко проинформируйте о том, что будет происходить на встрече: каждый представит свою историю и сами стороны предлагают возможное решение.

6. На встрече будут заданы 5 основных вопросов. Давайте их обсудим.

7. Расскажите о том, что случилось.

8. Что вы подумали?

9. Что вы почувствовали?

10. Те же вопросы задаются законному представителю.

11. Кто пострадал?

12.Выясните, есть ли требования о возмещении материального ущерба.

13. Какие у вас есть ожидания к медиации?

14. Медиаторы рассказывают о возможном соглашении по результатам встречи: подписании примирительного договора или протокола о результатах встречи сторон.

15. Есть ли кто-то, с кем бы вы хотели прийти на встречу?официальная встреча с посредникeg sel

16. Есть ли у вас какие-либо волнения (опасения) в связи со встречей?

17. Есть ли у вас какие-либо особые проблемы или потребности

(например, необходимость сделать перерыв по состоянию здоровья

и т.д.)

18. В заключение беседы поблагодарите за разговор и доброжелательно

пригласите на встречу.

**Этап 3. Встреча сторон**

 3.1 Примирительная встреча начинается с:

 - представления медиаторов, участников;

 - принятия правил встречи.

 3.2 Фазы медиации:

 - **фаза прошлого:**

 предоставление слова одной из сторон (по желанию или предложить);

 предоставление слова второй стороне;

 законные представители несовершеннолетних;

Восстановительные вопросы

Что случилось?

Что ты подумал?

Что почувствовал?

Кто пострадал?

Кто был вовлечен в ситуацию?

Что почувствовал пострадавший (другая сторона конфликта)?

К каким последствиям привела эта ситуация?

Подведение итогов.

 - **фаза настоящего:**

 послушать каждую из сторон и законных представителей;

Восстановительные вопросы

Что ты сейчас думаешь? (Какие у тебя мысли)

Что ты сейчас чувствуешь?

Кто сейчас вовлечен в эту ситуацию?

Что для тебя сейчас хуже всего?

Какие у вас сейчас отношения?

В чем именно состоит причиненный вред?

Что ты должен сделать сейчас?

Подведение итогов фазы

- **фаза будущего:**

 послушать каждую из сторон и законных представителей.

Восстановительные вопросы

Есть ли предложения по решению ситуации?

Что тебе нужно предпринять сейчас, чтобы разрешить конфликт?

Что тебе нужно сделать, чтобы загладить вред?

Что тебе нужно сделать сейчас, чтобы эта ситуация больше не повторилась?

Что будет для тебя хорошим результатом примирения?

Удовлетворены ли все участники встречей, осталось ли что- то недоговоренное?

Подведение итогов фазы.

Результат: готовность (желание, видение результатов) участников к примирению.

3.3 Оформление результатов достигнутых договоренностей:

- подписание договора;

**ИЛИ**

- подписание протокола о результатах встречи сторон.

**Методические материалы для проведения медиации**

Добрый день!

Меня зовут ... Представление 2-го медиатора.

Мы пригласили Вас по поводу ситуации (…). Информация о ней к нам поступила от (называете организацию).

Мы – ведущие программ примирения ... Мы не представляем ни одну из сторон, то есть не являемся адвокатом или советчиком. Мы – нейтральны. Наша служба примирения помогает участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из ситуации.

Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примете решение, будете ли вы в ней участвовать. Наш разговор конфиденциален, то есть мы не будем разглашать никакую информацию, кроме той, что вы разрешите передать другой стороне. Исключение составляет ситуация, если нам станет известно о готовящемся преступлении, в этом случае мы обязаны сообщить в компетентные органы.

Вы согласны на проведение процедуры примирения?

**Правила встречи**

* 1. Не перебивать говорящего, давая каждому возможность высказаться до конца.
	2. Не оскорблять друг друга, чтобы все чувствовали себя в безопасности.
	3. Соблюдать конфиденциальность – не рассказывать окружающим, что происходило на встрече (только результат встречи).
	4. Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, перенести продолжение встречи на другой день.
	5. В ходе встречи каждый участник может поговорить с кем-то из присутствующих наедине.