

Принципы работы ШСП

Мы не судим, не советуем, не воспитываем, не защищаем, не виним и не принуждаем. Мы помогаем участникам снизить эмоциональный накал, услышать и понять друг друга (в чем на их взгляд проблема, какой и кому причинен вред), самим найти выход из конфликтной ситуации и обсудить, как избежать повторения подобного в будущем. Мы в равной степени поддерживаем обе стороны в стремлении решить конфликт. Для нас важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации. При разрешении конфликта прежде всего важно сохранить человечность в отношениях между участниками конфликта.

Важнейшая наша задача - помочь в этом, сохранить контакт, сделать возможным диалог и взаимопонимание. Ведь в большинстве случаев конфликт происходит не потому, что один человек хочет осознанно навредить другому, а из-за столкновения интересов, разного видения ситуации, негативного эмоционального состояния.

Целью участников конфликта иногда является вовсе не обидеть другого, а например, отстоять свою позицию, защитить свои идеалы, ценности, дорогих людей, обратить на себя внимание. Разрешение конфликта надо начинать с без оценочного понимания ситуации, вместе с участниками конфликта. Это не просто понимание – это способность увидеть конфликтную ситуацию с обеих сторон, осознать, как воспринимают ситуацию и себя в ней сами участники, чего они хотели добиться. Понимание начинается с доверия, т.е. с установки, что другой человек нам не враг, что он не глуп, не заведомо плох, что у него есть «своя правда», пусть и отличающаяся от нашей. Установка на понимание особенно нужна тогда, когда нам неприятна чужая позиция, когда понять другого очень тяжело. Именно это составляет основную сложность работы медиатора и требует мудрости. Мы понимаем другого человека, когда нам стала ясна логика, в

которой он действовал, мы можем объяснить ее своими словами и выделить, что для человека является главным. Понимание должно предварять остальные действия, направленные на разрешение конфликтной ситуации. Только после того, как мы вместе с человеком поняли его ситуацию, можно начинать обсуждать с ним последствия, искать другие варианты решения конфликта. Сложность в удержании понимания состоит в том, что часто человек сам не до конца понимает произошедшее, а если ситуация была травмирующая, то и не стремиться ее понять. Уже одно осознание сторонами конфликта, что есть кто-то, кто их понимает, снижает эмоциональный накал, позволяет изменить отношение к ситуации. Человек начинает видеть то, на что раньше не обращал внимания. Это помогает конфликтующим увидеть в конфликте не только себя и свою точку зрения, но и точку зрения другого. Участники конфликта становятся способны осознать свои переживания и состояния, а также переживания и интересы противоположной стороны, вместе увидеть последствия конфликта. Понимание приводит к возможности понять, какое разрешение ситуации и развитие событий устроило бы обоих участников. Так как конфликтующие ученики будут волей-неволей часто сталкиваться друг с другом в школе, важно сохранить нормальные, человеческие отношения между ними. Такой подход к разрешению конфликта основан на принципах восстановительной медиации и позволяет не просто достичь терпимости между конфликтующими, но и во многих случаях восстановить разрушенные отношения, а иногда даже улучшить их.