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, человечные 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.