

Министерство общего и профессионального образования
Свердловской области

Государственное бюджетное образовательное учреждение
Свердловской области для детей, нуждающихся в психолого-педагогической
и медико-социальной помощи,
«Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «Ладо»

ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

Методические рекомендации

Полевской
2014

Методические рекомендации подготовлены в рамках исполнения мероприятия 4. «Создание условий и организация проведения мероприятий по формированию здорового жизненного стиля обучающихся, законопослушного и безопасного поведения обучающихся» подпрограммы 5. «Патриотическое воспитание граждан и формирование основ безопасности жизнедеятельности обучающихся в Свердловской области» государственной программы Свердловской области «Развитие системы образования в Свердловской области до 2020 года» и предназначены для специалистов образовательных организаций Свердловской области, занимающихся вопросами организации деятельности служб школьной медиации.

Авторы-составители:

Пестова Ирина Васильевна, директор государственного бюджетного образовательного учреждения Свердловской области для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи, «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «Ладо».

Дыненкова Елена Николаевна, заместитель директора, педагог-психолог государственного бюджетного образовательного учреждения Свердловской области для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи, «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «Ладо».

Оглавление

Введение.....	4
Нормативно-правовые основания деятельности служб школьной медиации	7
Основные идеи стандартов восстановительной медиации.....	13
Организация деятельности службы школьной медиации	16
Основные формы работы службы школьной медиации	24
Программа восстановительной медиации (программа примирения).....	24
Программа «школьная восстановительная конференция»	54
Программа «круг сообщества» («круг примирения»).....	57
Программа «семейная конференция».....	63
Список используемой литературы.....	67
Приложение 1. Приказ директора образовательной организации о создании службы школьной медиации и назначении куратора	68
Приложение 2. Положение о службе школьной медиации	70
Приложение 3. Форма мониторинга деятельности службы школьной медиации	78
Приложение 4. Форма регистрационной карточки	79
Приложение 5. Примирительный договор	81
Приложение 6. Журнал регистрации случаев (конфликтов)...	83
Приложение 7. Форма отчета-самоанализа для описания работы со случаем (конфликтом).....	84

ВВЕДЕНИЕ

Развитие служб школьной медиации в образовательных организациях обусловлено целым рядом причин. В современном обществе все в большей степени наблюдается социальное расслоение. При этом механизмы социальной мобильности – социальные лифты – не запущены. Отсутствие социальных лифтов приводит к росту социального напряжения, озлобленности и конфликтности, обострению межнациональных отношений.

Усиливаются миграционные процессы, обостряются межнациональные и межконфессиональные проблемы. В этой связи возникает необходимость в формировании навыка умения жить в многонациональном обществе, вести межкультурный диалог.

Происходят процессы ослабления роли семьи как фундаментального общественного института. Семья утрачивает свои ведущие позиции в процессах социализации детей, в организации их досуга. При этом все в большей степени данные функции начинают возлагаться на образовательные организации.

В результате этих и других факторов растут или остаются стабильно высокими асоциальные проявления: детская наркомания, алкоголизм, безнадзорность и беспризорность, детская и подростковая преступность, правонарушения, совершаемые несовершеннолетними, проявление суицидального поведения.

Современное общество остро нуждается в способности граждан конструктивно взаимодействовать. Для этого необходимо развивать социальный интеллект, менталитет сотрудничества, социального партнерства. Метод школьной медиации способствует решению этих задач в работе с детьми, закладывая основу воспитания будущих поколений, опирающихся на гуманистические ценности, ставящих человеческую жизнь, благополучие и гармоничное развитие личности, позитивное общественное взаимодействие на первое место.

Таким образом, развитие служб школьной медиации является важнейшей социальной инновацией, оно востребовано жизнью и становится одной из приоритетных задач в области современного воспитания и образования.

Медиация становится важнейшим методом разрешения конфликтов и споров, альтернативным по отношению к привычному административно-карательному способу, где участники конфликта отчуждены от принятия конечного решения. В медиации же стороны конфликта являются активными участниками в решении вопроса по существу спора, а нейтральный посредник является помощником и организатором диалога между сторонами, направленного на взаимопонимание и достижение взаимоприемлемых результатов. Медиатор организует примирительную встречу только при добровольном согласии обеих сторон и в их интересах, потому он предварительно встречается с каждым из участников отдельно. Медиатор в равной степени поддерживает обе стороны в стремлении решить конфликт, потому ему легче наладить с ними контакт. Медиатор помогает всем участникам снизить эмоциональный накал, услышать и понять друг друга (в чем на их взгляд проблема, какой и кому причинен вред), а также им самим найти выход из конфликтной ситуации и обсудить, как избежать повторения подобного в будущем.

В стране накоплен большой опыт деятельности служб примирения в сфере образования. В России медиация в школах с 2001 года развивается в форме Школьных служб примирения. В 2009 году в России было 554 школьные службы примирения, в 2010 году – 590 школьных служб примирения, в 2011 году – 615 служб, в 2012 году – 748 служб примирения в 15 регионах.

Данные методические рекомендации содержат информацию о подходах, технологиях, формах организации службы школьной, этапах ее организации, процедуре использования метода восстановительной медиации в практике образовательной организации.

Предложенные рекомендации предназначены для руководителей, заместителей руководителей образовательных организаций, педагогов-психологов, социальных педагогов, воспитателей, классных руководителей и других специалистов, деятельность которых направлена на конструктивное решение конфликтных ситуаций, профилактику девиантного поведения обучающихся.

При составлении рекомендаций использовались материалы А.Ю. Коновалова, руководителя направления «Школьные службы примирения» межрегионального общественного центра «Судебно-правовая реформа», председателя Ассоциации кураторов служб примирения и медиаторов города Москвы, члена Европейского форума по восстановительному правосудию и Всероссийской ассоциации восстановительной медиации, разработчика концепции и технологии школьных служб примирения, практикующего медиатора, сертифицированного тренера по медиации, научного сотрудника Московского городского психолого-педагогического университета, а также практика других регионов России.

НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

Правовой основой создания и деятельности служб школьной медиации является:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», который определяет, что государственная политика и правовое регулирование отношений в сфере образования основываются, в частности, на принципе свободного развития личности, воспитании взаимоуважения, ответственности и т.д.

При создании службы школьной медиации правомерно ориентироваться на ст. 27 п.2 указанного закона определяющую, что «образовательная организация может иметь в своей структуре различные структурные подразделения, обеспечивающие осуществление образовательной деятельности с учетом уровня, вида и направленности реализуемых образовательных программ, формы обучения и режима пребывания обучающихся (...методические и учебно-методические подразделения, ... психологические и социально-педагогические службы, обеспечивающие социальную адаптацию и реабилитацию нуждающихся в ней обучающихся, и иные предусмотренные локальными нормативными актами образовательной организации структурные подразделения)». То есть служба школьной медиации может быть оформлена на основе локальных нормативных актов образовательной организации.

В 273-ФЗ в статье 45 «Защита прав обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся» указывается, что в организации, осуществляющей образовательную деятельность, создается «Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений». «Служба школьной медиации» и «Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений» должны быть разными структурными подразделениями образовательного учреждения, но по некоторым типам конфликтов они могут взаимодействовать, сотрудничать и дополнять друг друга

с учетом различия их целей, методов работы и зон компетенции, что должно быть зафиксировано локальными актами образовательного учреждения.

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»

Согласно пункту 2 настоящим Федеральным законом регулируются отношения, связанные с применением процедуры медиации к спорам, возникающим из гражданских правоотношений, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности, а также спорам, возникающим из трудовых правоотношений и семейных правоотношений». Это означает, что Федеральный закон от 27 июля 2010 г. №193-ФЗ не регулирует медиацию в школе (если медиатор в школе не будет работать со спорами, возникающим из гражданских, в том числе трудовых и семейных правоотношений). Член Независимого экспертно-правового совета, профессор кафедры Судебной власти и организации правосудия НИУ «Высшая школа экономики», федеральный судья в отставке, заслуженный юрист РСФСР С.А. Пашин провел экспертизу данного закона и показал, что он не распространяется на повседневную деятельность школьных служб примирения и не запрещает проводить в них медиацию.

Поэтому в образовательных организациях регулирование деятельности медиаторов и служб школьной медиации осуществляется на основании других законов.

Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденная распоряжением Правительства РФ от 17 ноября 2008 г. №1662-р (действующая редакция от 08.08.2009 № 1121-р), в которой одним из приоритетных направлений развития социальных институтов и социальной политики государства определяется «формирование и развитие механизмов восстановительного правосудия, ..., реализация технологий восстановительного правосудия и проведения примирительных процедур».

Указ Президента РФ № 761 от 01 июня 2012 года «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы», которая определила ряд мер, имеющих прямое отношение к восстановительному правосудию и службам примирения:

- ...приоритет восстановительного подхода и мер воспитательного воздействия; наличие системы специализированных вспомогательных служб (в том числе служб примирения);
- развитие сети служб примирения в целях реализации восстановительного правосудия;
- организация школьных служб примирения, нацеленных на разрешение конфликтов в образовательных учреждениях, профилактику правонарушений детей и подростков, улучшение отношений в образовательном учреждении;
- внедрение технологий восстановительного подхода, реализация примирительных программ и применение механизмов возмещения ребенком-правонарушителем ущерба потерпевшему, а также проведение социальной, психологической и иной реабилитационной работы с жертвами преступлений, оказание воспитательного воздействия на несовершеннолетних правонарушителей.

Федеральный государственный образовательный стандарт основного общего образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 декабря 2010 г. № 1897, который ориентирован на «становление личностных характеристик выпускника («портрет выпускника основной школы»): «... как уважающего других людей, умеющего вести конструктивный диалог, достигать взаимопонимания, сотрудничать для достижения общих результатов».

Статья № 76 УК РФ указывает, что: «лицо, впервые совершившее преступление небольшой или средней тяжести, может быть освобождено от уголовной ответственности, если оно примирилось с потерпевшим и загладило причиненный потерпевшему вред». То есть примирительный договор дает суду основание для прекращения дела (но не обязывает суд его прекратить, оставляя это на усмотрение судьи).

«Стандарты восстановительной медиации» 2009 года, утвержденные Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации. Документ носит рекомендательный характер и является основой для работы медиаторов в школьных службах примирения. Данные стандарты относятся к широкому кругу восстановительных практик: медиация между сторонами «лицом к лицу», «Семейные конференции», «Круги сообществ», «Школьные конференции» и другие практики, в основе которых лежат ценности и принципы восстановительного подхода. При разработке стандартов учтен опыт работы по проведению программ восстановительного правосудия в различных регионах России в течение 12 лет.

«Концепция развития до 2017 года сети служб медиации для восстановительного правосудия в отношении детей, не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность», утвержденная Распоряжением Правительства России от 30.06.2014 № 1430-р., данный документ определяет основные цели, задачи и направления действий по созданию сети служб медиации, организации их работы, подготовке кадров, внедрению с их помощью медиативной и восстановительной практики в работу с детьми и подростками, вовлечение всех государственных и общественных институтов, участвующих в воспитании и формировании личности от семьи до высшей школы, включая органы и организации, привлекаемые в случаях, когда имеет место правонарушение, а также меры, направленные на повышение эффективности государственного управления в сфере обеспечения защиты прав и интересов детей.

Ожидаемые результаты реализации Концепции:

– новая, более эффективная система помощи семье и детям, защиты, обеспечения и гарантирования прав и интересов детей всех возрастов и групп, детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, а также вступивших в конфликт с законом;

– эффективная система профилактической и коррекционной работы с детьми, включающая институты социально-психологической помощи ребёнку, совершившему общественно опасные деяния, но не достигшему возраста, с которого насту-

пает уголовная ответственность, в осознании и заглаживании вины перед потерпевшим;

- оздоровление психологической обстановки в образовательных организациях в результате внедрения метода школьной медиации;

- повышение эффективности работы всех органов и организаций по защите прав и интересов детей, оптимизация их структуры, повышение квалификации всех, кто работает с детьми;

- снижение общего количества и остроты конфликтов, в которые вовлекаются дети, количества и тяжести правонарушений, в том числе повторных, и их последствий для других лиц и общества, уменьшение асоциальных проявлений среди детей и подростков.

«Методические рекомендации по организации служб школьной медиации», направленным письмом Министерства образования и науки России от 18.11.2013 № ВК-844/07, согласно которым для организации школьной службы медиации необходимо решить следующие задачи:

- информировать работников образовательных организаций, обучающихся и их родителей о службе школьной медиации;

- мотивировать работников образовательных организаций, обучающихся и их родителей к участию в деятельности службы школьной медиации и применению метода «Школьная медиация»;

- провести обсуждение деятельности службы школьной медиации среди работников образовательных организаций, обучающихся и их родителей (законных представителей);

- организовать разработку согласований деятельности службы школьной медиации;

- обучить сотрудников образовательных организаций, обучающихся и их родителей (законных представителей) методу «Школьная медиация»;

- установить сотрудничество с органами и учреждениями профилактики безнадзорности и правонарушений, опеки и попечительства, дополнительного образования.

Для решения указанных выше задач необходимо реализовать ключевые мероприятия:

1. Организация информационных просветительских мероприятий для участников образовательного процесса по вопросам школьной медиации.

2. Обучение руководителя службы и ее будущих специалистов.

3. Разработка согласований по формированию службы школьной медиации в образовательных организациях.

4. Организация взаимодействия службы школьной медиации со всеми структурными подразделениями образовательной организации, комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав, органами и организациями системы профилактики безнадзорности и правонарушений, опеки и попечительства, дополнительного образования.

5. Апробация практической работы службы школьной медиации по вопросам предупреждения и разрешения конфликтов, а также первичная оценка эффективности деятельности службы школьной медиации.

6. Обучение методу школьной медиации обучающихся и подготовка «групп равных».

ОСНОВНЫЕ ИДЕИ СТАНДАРТОВ ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

– Стандарты восстановительной медиации разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации (17 февраля 2009 г.). Восстановительный подход противостоит подходу, ориентированному на наказание, и направлен на преодоление негативных последствий конфликтов.

– Данные стандарты относятся к широкому кругу восстановительных практик: медиация между сторонами «лицом к лицу», «Семейные конференции», «Круги сообществ», «Школьные конференции» и другие практики, в основе которых лежат ценности и принципы восстановительного подхода.

– Под медиацией обычно понимается процесс, в рамках которого участники с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают конфликт.

Восстановительная медиация – это процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения 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 медиатора с каждой из сторон по отдельности и общую встречу сторон с участием медиатора.

Основные принципы восстановительной медиации

Добровольность участия сторон

Стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в медиации как до ее начала, так и в ходе самой медиации.

Информированность сторон

Медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях.

Нейтральность медиатора

Медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если медиатор чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому медиатору или прекратить медиацию. Медиатор не может принимать от какой-либо из сторон вознаграждения, которые могут вызвать подозрения в поддержке одной из сторон.

Конфиденциальность процесса медиации

Медиация носит конфиденциальный характер. Медиатор или служба медиации обеспечивает конфиденциальность медиации и защиту от разглашения касающихся процесса медиации документов.

Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена.

Медиатор, передает информацию о результатах медиации в структуру, направившую дело на медиацию. Медиатор может вести записи и составлять отчеты для обсуждения в кругу медиаторов и кураторов служб примирения. При публикации имена участников должны быть изменены.

Ответственность сторон и медиатора

Медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

Заглаживание вреда обидчиком

В ситуации, где есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве.

Самостоятельность служб медиации

Служба самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

Процесс и результат медиации

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, агрессивности к позитивным взаимоотношениям. Медиатор помогает выразить и услышать точки зрения, мнения, чувства сторон, что формирует пространство взаимопонимания.

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

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

Работа с несовершеннолетними по предупреждению и разрешению конфликтов в рамках восстановительного подхода должна осуществляться на трех уровнях:

- цель первого уровня – предотвращение правонарушений, устранение их вероятных причин и обстоятельств путем ценностно-ориентированного обучения навыкам конструктивного социального взаимодействия и предупреждения конфликтов;
- цель второго уровня – предоставление помощи и поддержки в предупреждении и разрешении конфликтов подросткам, демонстрирующим девиантное поведение;
- цель третьего уровня – обучение подростков, находящихся в конфликте с законом конструктивным технологиям разрешения конфликтов с целью их ресоциализации, реинтеграции и предупреждения повторных правонарушений.

ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

Служба школьной медиации представляет собой организацию в образовательных учреждениях, в которой дети на волонтерских началах под руководством взрослого куратора цивилизованным способом способствуют разрешению конфликтов и криминальных ситуаций (кражи и драки) с помощью медиации и других программ восстановительного разрешения конфликтов.

Цель службы школьной медиации – реализация в образовательных учреждениях восстановительного подхода к реагированию на конфликты и правонарушения.

В процессе своей деятельности служба медиации решает следующие задачи, направленные на работу с конфликтами и напряженностью в школьном сообществе:

- проведение медиации (программ примирения) между конфликтующими сторонами, а также между обидчиком и потерпевшим;

- просвещение и презентационные мероприятия для всей школы (педагогов, родителей, администрации и учащихся) с целью прояснения ценностей восстановительного подхода и увеличения числа ситуаций, передаваемых на медиацию;

- выступление на городском уровне и в средствах массовой информации, участие в конференциях, сборах, тренингах, специализированных сменах;

- обучение учащихся конструктивной коммуникации и медиации;

- налаживание взаимопонимания между разными людьми, организация «школьных конференций» и «кругов» для решения важных для школьного сообщества проблемных вопросов.

В качестве основного метода своей работы службы используют медиацию – посредничество в решении конфликта.

Конечно, можно готовить в школе медиаторов только из взрослых. Но принципиальным является участие учащихся школы в службе медиации, поскольку, во-первых, это дает возможность улучшать взаимодействие и понимание не только в

тех ситуациях, о которых стало известно взрослым, но и в той среде, куда взрослым доступа нет. Ведь, если медиаторами будут только взрослые, то множество ситуаций не только не разрешится, но, скорее всего, их просто не заметят. Во-вторых, подросткам проще достичь доверия со сверстниками – они говорят друг с другом на одном языке. А в-третьих, для самих подростков-медиаторов работа в школьных службах примирения – это прекрасный тренинг по конструктивной коммуникации, который им пригодится в дальнейшей жизни.

В школьных службах медиаторами (при условии прохождения подготовки по восстановительной медиации) могут быть:

- а) учащиеся;
- б) педагогические работники образовательного учреждения;
- в) родители, сотрудники общественной или государственной организации или иной взрослый по согласованию с администрацией образовательного учреждения.

Возможно совместное ведение медиации взрослым и учащимся.

Куратором (руководителем) службы медиации может быть взрослый, прошедший подготовку в качестве медиатора и готовый осуществлять систематическую поддержку и развитие службы. Куратор (руководитель) должен иметь доступ к информации о происходящих в образовательном учреждении конфликтах. Задача куратора (руководителя) – организовать работу службы медиации и обеспечить получение службой информации о конфликтах, правонарушениях и спорах.

Это может быть заместитель директора по учебно-воспитательной работе, педагог-психолог, социальный педагог (заместитель директора по социальной работе) или другой сотрудник образовательного учреждения.

Участниками программ примирения могут быть дети, педагоги, администрация, родители. При медиации конфликтов между взрослыми обязательно участие взрослого медиатора.

Допускается, чтобы стороны конфликта были направлены администрацией образовательной организации на предварительную встречу с медиатором (где проясняется ситуация кон-

фликта и рассказывается о медиации), но встреча между сторонами проходит только добровольно.

Куратор должен получить согласие от родителей медиаторов-учащихся на их участие в работе службы.

Если в результате конфликта стороне нанесён материальный ущерб, то присутствие взрослого на встрече в качестве соведущего обязательно, а куратору рекомендуется пригласить на встречу родителей, либо получить разрешение родителей на участие их детей в данной медиации.

Направления работы кураторов (руководителей) школьной службы медиации

1. Внедрение в образовательном учреждении восстановительных практик и формирование восстановительной культуры:

- создание группы поддержки службы школьной медиации из педагогов и учащихся;

- анализ доминирующих способов реагирования на конфликты в образовательном учреждении;

- реклама восстановительных практик и восстановительной культуры взаимоотношений;

- работа с педагогическим коллективом образовательного учреждения, направленная на принятие ими восстановительного подхода к разрешению конфликтов, криминальных ситуаций и напряженных взаимоотношений;

- проведение восстановительных программ;

- информирование школьного сообщества о результатах работы службы медиации (с учетом соблюдения конфиденциальности происходящего на встрече).

2. Организация службы школьной медиации:

- организация обучения сотрудников и учащихся восстановительным практикам и повышение квалификации в этой области (обучение проводят тренеры – практикующие медиаторы);

- отбор учащихся в службу медиации;

- разработка и принятие положения о службе;

- определение категории дел, с которыми работает служба;

- определение и согласование с администрацией организационной организации схемы направления дел в службу медиации;
- определение времени и места проведения встреч, других организационных вопросов;
- создание команды учащихся – медиаторов службы;
- отслеживание передачи конфликтных и криминальных ситуаций в службу медиации, нахождение более эффективных способов обращения в службу, фиксация статистических данных;
- проведение занятий с учащимися-медиаторами (ведение клуба медиаторов).

3. Организация работы службы школьной медиации по конкретным ситуациям:

- регистрация заявок, поступающих в службу;
- по каждому случаю: принятие решения, брать ли случай в работу, какую программу проводить (медиацию, «круг сообщества» или «семейную конференцию»), выбор медиаторов;
- проведение восстановительных программ по сложным случаям (криминальные ситуации, конфликты с участием педагогов и родителей);
- поддержка проведения медиации и «кругов сообщества» учащимися-медиаторами;
- работа с социальным окружением учащегося и родителями;
- описание работы со случаями;
- проведение супервизий медиаторов-учащихся (анализ работы медиаторов на соответствие стандартам восстановительной медиации), проведение аналитической встречи со сторонами конфликтов (через 2–4 недели после медиации).

4. Связь с внешними организациями:

- взаимодействие с Комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав (КДНиЗП) по правонарушениям несовершеннолетних (в том числе повторным);
- выступления на конференциях и в СМИ.

5. Развитие службы школьной медиации:

- повышение собственной квалификации и других медиаторов;

- обеспечение подготовки детей-медиаторов на место учащихся, окончивших образовательное учреждение;
- внедрение элементов восстановительной культуры и восстановительных практик в методические советы, родительские собрания, педагогические советы, классные часы и пр.;
- обсуждение потенциально конфликтных ситуаций (приход новичков в класс и пр.) и работа по снижению риска конфликтов.

Обеспечение соблюдения принципов медиации и качества работы

Принятие образовательным учреждением документов, обеспечивающих соблюдение принципов медиации.

Конфиденциальность: организация должна принять документы, гарантирующие нераспространение происходящего на медиации. Доступ к описанию случаев и отчетам по проведенным восстановительным программам осуществляется только квалифицированным медиаторам данного учреждения. В учебных целях допускается обсуждение работы медиатора в профессиональном сообществе без указания фамилии участников для защиты от идентификации с конкретными людьми.

Самостоятельность службы школьной медиации: служба самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации, административное вмешательство в процесс медиации недопустимо, если не создается угроза безопасности для его участников.

Данные принципы закрепляются в Положении о службе школьной медиации и/или других документах и локальных актах образовательного учреждения.

Документы, организующие деятельность службы школьной медиации и работу медиатора

В образовательной организации могут быть утверждены следующие примерные формы документов:

- приказ директора образовательной организации о создании службы школьной медиации и назначении куратора (Приложение 1);
- положение о службе школьной медиации (Приложение 2);
- форма мониторинга деятельности службы школьной медиации (Приложение 3);
- форма регистрационной карточки (Приложение 4);
- примирительный договор (Приложение 5);
- журнал регистрации случаев (конфликтов) (Приложение 6);
- форма отчета-самоанализа для описания работы со случаем (конфликтом) (Приложение 7).

При составлении подобных документов на уровне образовательной организации необходимо учитывать требования Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями) и при необходимости запрашивать у родителей и законных представителей разрешение на сбор персональных данных, их систематизацию и обработку, в том числе в виде электронных баз данных.

Ожидаемым результатом деятельности службы школьной медиации выступают:

1. Разрешение конфликтов силами образовательного учреждения.
2. Изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации.
3. Профилактика школьной дезадаптации.
4. Школьное самоуправление и волонтерское движение обучающихся.

Разрешение конфликтов силами образовательного учреждения. Одним из основных принципов восстановительного подхода является принцип ответственности за разрешение ситуации самих ее участников. При разрешении конфликтной ситуации посредством медиации ответственность за ее разрешение предоставляется сторонам. В результате обучающиеся учатся сами, опираясь на помощь и поддержку взрослых (медиатора и, воз-

можно, присутствующих на встрече людей из их ближайшего окружения), находить конструктивное решение, заглаживать причиненный их поступками вред, восстанавливать нарушенные отношения и связи. Таким образом, акцент в разрешении конфликтных ситуаций смещается с разрешения этих ситуаций взрослыми за обучающихся (административным путем, либо посредством направления его к психологу, либо с помощью передачи ответственности за конфликт родителям) в сторону разрешения их самими обучающимися.

Изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации. Поскольку именно взрослые, в том числе педагоги, формируют у обучающихся модель поведения и разрешения конфликтов в школе, важно, чтобы взрослые осознанно поддерживали инициативу обучающихся и участвовали вместе с ними в построении новой традиции реагирования на сложные ситуации в школьном коллективе. Служба школьной медиации, опирающаяся в своей деятельности на принципы восстановительного подхода, и поддерживающие ее взрослые являются важнейшей частью школьного сообщества, проводниками новой традиции медиации.

Профилактика конфликтных ситуаций и школьной дезадаптации. Чаще всего конфликт – последнее звено в цепочке предыдущих ситуаций, которые не были эффективно разрешены, и которым не было уделено достаточного внимания. Школьная служба примирения работает не только реактивно (лишь в ответ на правонарушение и конфликт), но и активно, реагируя на напряженность и взаимонепонимание в коллективе. Восстановительный подход к разрешению конфликтных ситуаций, реализуемый службой школьной медиации в форме специальных программ, дает возможность обучающимся освоить конструктивное, ответственное поведение в конфликтных ситуациях и способы конструктивного разрешения конфликтов. Итогом каждой завершенной программы примирения является принятие ответственности за конфликт всеми участниками конфликтной ситуации и восстановление разрушенных отношений между ними. У обучающихся, прошедших обучение медиации в полном объеме, повышается уровень коммуникативной грамотности и рас-

ширятся репертуар способов поведения в конфликтных ситуациях. Таким образом, в школе создается сообщество обучающихся, всем своим поведением транслирующих конструктивные способы социализации, а также помогающих другим освоить способы, позитивно влияющие на психологический климат в школе.

Школьное самоуправление и волонтерское движение обучающихся. Служба школьной медиации – неформальное объединение обучающихся на почве общих принципов и общей деятельности. Волонтерское движение, которым является служба, может быть жизнеспособным только при определенной трансформации сложившихся в учреждении отношений и моделей коммуникации. Появление в школьной системе нового элемента, обладающего относительной автономией и являющегося формой самоуправления в том, что касается разрешения конфликтных ситуаций, создает предпосылки для формирования коммуникации, centered на личности (как педагога, так и обучающегося), а также для перехода от административного (осуществляемого «сверху») способа разрешения конфликтов к восстановительному способу, основанному на ответственности участников конфликта за его разрешение. Именно то, что в составе службы работают обучающиеся, и позволяет получить доступ к скрытым от взрослых подростковым конфликтам. Такие конфликты перестают быть настолько острыми, чтобы постоянно выплескиваться на уровень администрации школы и родителей, поскольку конструктивно разрешаются самими обучающимися. При этом особый статус приобретает взрослый – куратор службы. Работая с неформальной группой обучающихся, по своим характеристикам отличной от обычного класса, он начинает взаимодействовать с новым объектом – сообществом школы, в результате чего, с одной стороны, начинает управлять социализирующими процессами в школе, а с другой, – становится для обучающихся значимым взрослым, который работает с ними в зоне ближайшего развития и способствует их конструктивной социализации. Поэтому особую важность приобретает тщательный и обдуманый выбор взрослого на роль куратора службы.

ОСНОВНЫЕ ФОРМЫ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

Школьная служба медиации действует на основе добровольного участия сторон и помогает освоению навыков и культурных форм взаимодействия на реальном и значимом для обучающихся материале собственных конфликтов или конфликтов их ровесников путем проведения программ примирения. Программы примирения добровольны и бесплатны.

Метод школьной медиации реализуется на практике в виде различных форм. В зависимости от содержания происшедшего выбор ведущих может остановиться на одной из существующих программ примирения:

- программа восстановительной медиации (программа примирения);
- программа «школьная восстановительная конференция»;
- программа «круг сообщества» («круг примирения»);
- программа «семейная конференция»

Остановимся на содержании каждой из названных программ подробнее.

ПРОГРАММА ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ (ПРОГРАММА ПРИМИРЕНИЯ)

Такая программа может задействовать достаточно большой спектр ситуаций: кражи, конфликты, хулиганство, вымогательство, вандализм, грабежи, угоны. Встречи жертвы и правонарушителя «лицом к лицу» направлены на создание условий для преодоления последствий конфликта (их нейтрализации или устранения) силами самих участников ситуации. Такая программа проводится при добровольном согласии сторон, при условии, что обидчик признает свою ответственность за случившееся и хочет (что устанавливается посредником в ходе предварительных бесед), насколько возможно, исправить ситуацию. В ходе таких встреч каждая сторона имеет возможность высказаться, а ведущий помогает:

- достичь взаимопонимания по поводу происшедшего, причин, его вызвавших, и последствий для потерпевшего;
- обсудить и сформулировать порядок возмещения ущерба;
- сформулировать планы по изменению конфликтной ситуации.

Примирительная встреча организуется и проводится ведущим, который создает условия для конструктивного диалога и достижения взаимоприемлемого соглашения. Соглашение о возмещении ущерба и планы изменения образа жизни и поведения участников, способствующего возникновению конфликтной ситуации, фиксируется в примирительном договоре.

Подобные программы необходимы для:

- разрешения конфликтной ситуации путем привлечения к активному участию в этом процессе пострадавшего и обидчика, а также их родственников;
- обеспечение сравнительно быстрого возмещения вреда потерпевшей стороне;
- выражение чувств участников, снятие отрицательно окрашенных психологических состояний и освобождения от ролей «жертвы» и «законченного отморозка»;
- превращение столкновения между людьми в конструктивный процесс решения их проблем;
- вразумление обидчика, осознания им своей ответственности за нанесенный вред.

Порядок работы медиатора

Этап 1. Подготовительный

Этап 2. Встреча со стороной

1 фаза. Создание основы для диалога со стороной

2 фаза. Понимание ситуации

3 фаза. Поиск вариантов выхода

4 фаза. Подготовка к встрече

Этап 3. Встреча сторон

1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами

2 фаза. Организация диалога между сторонами

3 фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон.

- 4 фаза. Обсуждение будущего
- 5 фаза. Заключение соглашения
- 6 фаза. Рефлексия встречи
- Аналитическая беседа

Этап 1. Подготовительный

Задачи медиатора:

- Получив информацию о случае, определить, подходит ли он по критериям для работы с использованием восстановительных программ.

Критерии, по которым случай может быть принят на медиацию:

- стороны конфликта (криминальной ситуации) известны;
- в случаях, где есть обидчик и пострадавший, обидчик признает свою вину (или, как минимум, свое участие) в случившемся.

- Если дело уже разбирается в официальных органах (полиция, суд или КДНиЗП), выяснить, на какой стадии разбирательства находится дело и каковы юридические последствия в случае успешного проведения программы.

- Связаться со сторонами по телефону или иным способом и договориться о проведении индивидуальной встречи. Если участниками конфликта являются несовершеннолетние и данный случай рассматривается правоохранительными органами, судом или КДНиЗП, то медиатор (обязательно взрослый) сначала связывается с законными представителями несовершеннолетних.

Медиатору нередко приходится преодолевать стену подозрительности, непонимания и эмоционального напряжения, возникающую как из-за самого конфликта, так и из-за действий по реагированию на конфликт государственных органов или администрации.

На протяжении всей работы медиатору необходимо удерживать сквозные задачи. Их реализация помогает сторонам понять друг друга и построить конструктивный выход из сложившейся ситуации:

- достижение и удержание контакта со сторонами;
- создание условий для конструктивного выражения эмоций;
- создание безопасной атмосферы во время работы;
- создание условий для взаимопонимания.

Комментарии к подготовительному этапу

Информация о случае может поступить из разных источников: от администрации образовательного учреждения, самих участников конфликта, очевидцев ситуации, родителей и т. д. Если конфликтная ситуация представляет собой правонарушение или явное причинение вреда и можно разделить стороны на обидчика и жертву (это может быть кража, грабеж, порча чужого имущества, нанесение телесных повреждений и т. д.), то это криминальная ситуация, и во многих случаях дело может быть передано в полицию (ПДН) и затем в КДНиЗП. Также информация о случившемся попадает в правоохранительные органы при наличии заявления со стороны пострадавшего (его родителей и законных представителей), от администрации образовательного учреждения, в случае обращения пострадавших в травмпункт (даже без их уведомления).

Кроме того в медиации по криминальным ситуациям и ситуациям со значительным материальным ущербом необходимо присутствие родителей и участие взрослого медиатора. Также надо помнить, что при медиации по криминальной ситуации обязательно ставится вопрос обидчику о возмещении причиненного потерпевшему вреда. Обычно в конфликте или ссоре участники «равны», нет явного обидчика и потерпевшего. Порой бывает, что обе стороны на медиации приносят извинения друг другу.

Медиатору необходимо ориентироваться:

- какие меры по урегулированию конфликта уже предпринимались (было ли какое-то реагирование педагогов, администрации, родителей и к чему привело)?
- каковы перспективы дальнейшего развития ситуации в зависимости от успеха или неуспеха медиации?
- отношение источника информации (педагога, родителя, администратора) к процессу и результату медиации: например, некоторые педагоги приводят учащихся на медиацию как на «перевоспитание» и не готовы сами участвовать в разрешении конфликта с ним. Медиатору приходится прилагать усилия, чтобы вовлечь педагога в совместную работу над проблемной ситуацией или в поддержание выработанных на медиации со-

глашений и произошедших изменений в поведении учащегося. Если есть люди, которых подросток уважает и хотел бы видеть на программе (друг, подруга, тренер секции, кто-то из педагогов или родственников), можно пригласить их на встречу. С ними (как и со всеми участниками) обязательно должны быть проведены предварительные встречи. Но тогда и вторая сторона должна иметь возможность пригласить близких для нее людей или быть согласной на определенный дисбаланс в численности поддерживающих.

Этап 2. Встреча со стороной

Первая фаза. Создание основы для диалога

Задача: представить себя и программу.

Одна из наиболее важных задач медиатора – создание доброжелательной и безопасной атмосферы во время встречи. Этому помогает понятное представление медиатора, в котором он сообщает:

- кто он и его роль в деле;
- роль и функции организации, которую он представляет;
- его взаимоотношения со сторонами.

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) в (название организации) или службы школьной медиации. Я не представляю ни одну из сторон, то есть я не следователь, не обвинитель, не адвокат и не советчик. Наша организация (служба) помогает участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта без применения насилия. 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 и согласованных с Вами вопросах к другой стороне. Но если мне станет известно о готовящемся преступлении, я буду обязан сообщить администрации школы для его предотвращения».

Комментарии к первой фазе индивидуальной встречи – «создание основы для диалога»

Как показывает практика, иногда у медиатора возникает трудность при самом первом контакте. Обычно на предварительную встречу участника направляет кто-то из администрации, и поэтому сам медиатор является инициатором разговора.

Встречу с человеком нужно проводить в спокойной обстановке (лучше в помещении службы медиации), когда вокруг никого нет и человек никуда не торопится. К учащимся-медиаторам участников конфликта, как правило, приводит куратор службы, поскольку ему проще решить организационные вопросы (где, в какое время и с кем будет встреча) и он отвечает за то, что учащийся дойдет до медиатора. Если в конфликте есть обидчик и пострадавший, начинать лучше со встречи с обидчиком, чтобы в случае отказа обидчика пострадавший не получил дополнительную психологическую травму. Кроме того, для пострадавшего обычно очень важно знать, что обидчик хочет встретиться для спокойного конструктивного разговора, чем подтверждает свое желание разрешить конфликт. Если пострадавший обратился сам, медиатор начинает предварительную встречу с ним. Медиатор представляется, поясняет задачи и принципы медиации. Подобное вступление создает у человека чувство безопасности и понимание, зачем медиатор к нему пришел. Затем медиатор просит рассказать, как человек видит произошедшее событие. Медиатор слушает, поддерживает доверительный контакт, помогает самому человеку лучше понять произошедшее.

Вторая фаза. Понимание ситуации

Задача: понять самому и помочь понять участникам конфликта разные аспекты произошедшего, важные с точки зрения самих участников и принципов восстановительной медиации.

Возможные действия медиатора:

1. Обсуждение ситуации:

- Помочь человеку рассказать о произошедшем конфликте (в том числе о других участниках и второй стороне конфликта, о своих состояниях и чувствах, о своем отношении к произошед-

шему и его последствиям, а также об отношениях с другой стороной до конфликта и возможных будущих отношениях и т. п.);

- Понять, что беспокоит человека, что для него является важным;

- Помочь человеку самому разобраться, что для него является наиболее важным в том, что произошло (или в том, как события могут развиваться дальше);

- В случае необходимости помочь пережить сильные чувства, мешающие человеку понять ситуацию и искать выход из нее;

- Обсудить ценности человека, стоящие за его способами реагирования на конфликт, рассказать о ценностях восстановительной медиации.

2. Обсуждение последствий:

- Обсудить, к каким негативным последствиям для всех участников уже привела ситуация (или еще может привести в будущем, если не предпринимать шагов по ее решению).

- Подвести предварительные итоги (резюмировать) и перейти к поиску вариантов выхода.

Комментарии ко второй фазе встречи со стороной – «понимание ситуации»

Возможное состояние обидчика

Если нарушитель чувствует по отношению к себе давление (например, со стороны администрации образовательного учреждения или правоохранительных органов), он закрывается от коммуникации и пытается уйти от ответственности. Само по себе желание избежать наказания естественно – никто не хочет быть наказанным, даже если не прав. Но давление и угроза наказанием активизируют не процесс осознания причиненного вреда, не желание разрешения конфликтной ситуации, а самооправдание и поиск доказательств собственной невиновности.

Социологи выявили несколько оправданий, используемых малолетними правонарушителями:

- отрицание ответственности («Я был пьян»);
- отрицание нанесения вреда («Мы никому не причинили зла» или «Я же не успел ничего украсть»);
- обвинение жертвы («Они могут себе это позволить, а я нет», «Он сам напросился», «Они сами жулики»);

- призыв к высшей справедливости, к более важным обстоятельствам («Это было сделано из лучших побуждений», «Я не мог предать и оставить своих друзей»).

При этом обидчик может чувствовать страх, несправедливость, стыд, смущение, неприязнь. Бывает, что он предвзято относится к жертве, заранее полагая, что она его никогда не простит. Зачастую у обидчика есть свой довольно деструктивный способ выхода из конфликта (желание отомстить, спрятаться от проблемы, смириться и бездействовать), но он не задумывается о возможных негативных последствиях этих способов.

Для обидчика может быть важно:

- избежать огласки (конфиденциальность);
- избежать наказания (вызова на педсовет или в КДНиЗП, постановки на учет, вызова родителей и пр.);
- избавиться от клеймения и отвержения, иметь возможность вернуться в школьное сообщество;
- понять реальные последствия своих действий и задать вопросы пострадавшему;
- исправить ситуацию (и в целом проявить активную позицию вместо пассивного ожидания);
- не оставаться врагами;
- донести до другой стороны свое мнение, свою позицию.

Принято думать, что обидчик будет изворачиваться и юлить. Однако если его слышат и к нему серьезно относятся, он, как правило, перестает защищаться и начинает искать выход из ситуации. Многие встречавшиеся нам обидчики за разрешение конфликта.

Процесс исцеления для правонарушителя имеет несколько стадий. Сначала правонарушитель проходит стадию отрицания. На этом этапе находится много оправданий, а факт совершения преступления или признается частично, или отрицается вовсе. На второй стадии правонарушители испытывают угрызения совести. Они начинают осознавать, что они причинили зло. Тем не менее, они приводят оправдания своих поступков с комментариями «да, но...». Нависшее над ними обвинение может усилить чувство сожаления. На этой стадии правонарушители в состоянии признать свои поступки, но все же настаивают на обстоя-

тельствах, которые «привели» их на этот путь. Правонарушители ищут «быстрого решения», чтобы поскорее забыть происшествие. Третья стадия называется «раскаяние». Именно тогда правонарушители серьезно рассматривают свое поведение и добровольно берут всю ответственность за содеянное без всяких оправданий. На этой стадии правонарушители испытывают собственную боль, так как осознают, какую боль они причинили другому человеку. Им необходимо не только выплатить компенсацию, им также необходима помощь, чтобы изменить свое поведение, чего бы это ни стоило. Настоящее раскаяние происходит тогда, когда правонарушители предпринимают какие-то шаги, чтобы показать свою готовность измениться. На четвертой стадии возникает искреннее желание попросить прощения. Хотя правонарушители могут почувствовать облегчение, выразив свое сожаление на стадии угрызения совести, на четвертой стадии у них возникает желание попросить прощение без всяких оговорок. Правонарушители признают свое преступление и хотят выразить сожаление тому, кому они причинили вред». Как может выглядеть просьба о прощении? Обидчик, внимательно выслушав пострадавшего, рассказывает, что думал раньше о своем поступке, потом рассказывает, что явилось точкой, изменившей сознание и отношение. Он рассказывает, какой он сейчас, в чем выражаются изменения, и просит простить его за совершенный поступок. Он сообщает, что уже сделал для заглаживания вреда и что готов сделать в дальнейшем. Его просьба о прощении становится не абстрактной, а направленной на пострадавшего.

Возможное состояние пострадавшего (жертвы)

Вследствие совершенной против нее несправедливости у жертвы повышается уровень тревожности, неуверенность в себе и окружающем мире, а порой и ответная агрессия по отношению к обидчику, к себе, к окружающим. Кроме того, жертва может оказаться в социальной изоляции либо из-за сложившегося недоверия, либо из-за отношения окружающих к пострадавшему как к «слабаку», «жалобщику». Порой чувства пострадавших не признаются даже близкими: «Успокойся, ничего не произошло, сам виноват». Бывали случаи, когда жертве в классе

объявляли бойкот, как «предателю». Некоторые из окружающих начинают усиливать в пострадавшем желание мести по отношению к обидчику (причем безответственно, поскольку разбираться с последствиями мести будут не они). Все это говорит о том, что при разрешении конфликтов психологическому состоянию пострадавших и последствиям правонарушения надо уделять повышенное внимание.

Часто пострадавший не понимает, что происходит, почему обидчик не приходит извиниться. Пострадавшему начинает казаться, что обидчик равнодушен и не раскаивается (хотя, например, обидчика могли отговаривать друзья или он мог опасаться мести со стороны пострадавшего или его родителей). Это все проясняется во время медиации.

Значимые для жертвы вопросы, с которыми может работать программа примирения:

- Почему это произошло именно со мной?
- Намеренно ли обидчик причинил мне зло?
- Как можно теперь кому-то доверять?
- Не будет ли обидчик мстить (он сам или его друзья)?

Для жертвы может быть важно:

- Восстановить чувство собственной безопасности
- Получить возмещение ущерба
- Изложить свою точку зрения на произошедшее
- Чтобы подобного больше не повторилось.

Нередко можно услышать, что в большинстве случаев пострадавший будет настаивать на денежном возмещении морального ущерба. Однако наша практика показывает, что это не так. Зачастую пострадавший хочет, чтобы поняли его чувства, состояние, возникшие проблемы. Не находя понимания, он нередко начинает требовать денег. Если же остальные важные потребности пострадавшего в ходе программы будут удовлетворены, то вопрос финансового возмещения морального ущерба, как правило, не встает.

Описание второй фазы индивидуальной встречи

Медиатор выслушивает личную историю (и обидчика и пострадавшего), помогая человеку выговориться, высказать свою боль и негативные переживания (ненависть, страх, обиду и пр.),

которые возникли из-за этого события. Медиатор расспрашивает не для выяснения истины (все равно каждый из участников конфликта имеет свой взгляд на случившееся, и это естественно), а для расширения понимания произошедшего. Проявляя искренний интерес к личности рассказчика, не жалея и не осуждая, медиатор помогает ему услышать самого себя и высказывает предположения по поводу его переживаний («отражает» их), спрашивая, например: «правильно ли я понял, что тебе было очень обидно?» Это дает участнику конфликта возможность прислушаться к самому себе, успокоиться, проанализировать случившееся и сформулировать к нему свое отношение. Постепенно «градус эмоций» начинает снижаться (иногда это требует достаточно долгого времени), и человек начинает более конструктивно искать выход из ситуации. Можно обсудить, что он уже пытался сделать, к чему это привело, хотел ли договориться со второй стороной.

Внимательное и поддерживающее слушание истории произошедшего и ненавязчивое стремление прояснить некоторые моменты случившегося уже само по себе успокаивает человека и действует исцеляюще. Когда медиатор слушает историю, он обращает внимание на те ее моменты (может быть, не замечаемые самим рассказчиком), когда участник встречи двигался в сторону примирения, стремился понять другого, справиться с конфликтом. Также медиатор обращает внимание собеседника на мельчайшие детали, свидетельствующие о том, что и другая сторона конфликта двигалась навстречу. Медиатор видит в этих эпизодах ресурс для разрешения конфликта, выявляет и подчеркивает их, старается расширить у собеседника взгляд на ситуацию. «Действительно, очень трудно слушать, когда устал или думаешь о чем-то другом. Наша первая встреча с человеком налагает на нас большую ответственность, и мы должны постараться присутствовать в полной мере. Важно также и то, каким образом мы слушаем. Кто-то сказал, что слушание – это величайший подарок, который мы можем сделать другому человеку. Что это означает? В чем сила слушания? Из своего опыта я полагаю, что слушание – ключ к исцелению». Чтобы принять на себя ответственность за поиск выхода и найти решение, человек

должен сам понимать, что произошло. Но обычно его история «сжимается» в его сознании до нескольких болезненных «точек» вроде «я не виноват!» или «почему это произошло со мной?!?». Человек старается не думать о произошедшем, характеризует проблему отрывочно и кратко, подчеркивая драматизм ситуации, тщетность своих предыдущих усилий по ее решению и невозможность конструктивного выхода. Он как бы признает власть конфликта над собой и нежелание что бы то ни было предпринимать для изменений.

Но пока человек не признал для себя, что конфликтная ситуация (и ее возможное развитие) его не устраивает, он не будет прикладывать усилия для изменений. А усилия и работа над собой порой нужны немалые. Медиатор помогает «распутать» сложившуюся ситуацию. Это означает, что:

- появляется насыщенная фактами история (что было до конфликта, что сразу после, что потом, что происходит сейчас);
- появляются другие персонажи и их отношение к случившемуся (родители, друзья, педагоги, вторая сторона конфликта/правонарушения);
- проясняются чувства, факты, отношения, ценности и, наконец, появляется будущее (как хотелось бы выйти из конфликта).

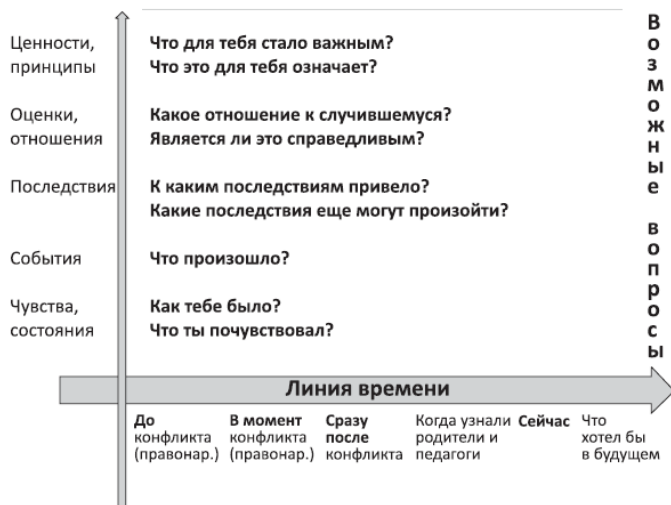


Рис. 1. Карта обсуждения ситуации

Когда пространство ситуации наполнено всеми этими компонентами, к нему можно отнестись и начать прикладывать усилия для изменений. Только поняв себя и все контексты ситуации, в которой он оказался, человек может сформировать к ней свое отношение и попытаться выработать ответственную позицию.

На предварительной встрече сначала участник конфликта рассказывает о себе, медиатор постепенно через вопросы переключает его внимание на других людей, которые тоже оказались втянутыми в конфликтную (криминальную) ситуацию: как это на них отразилось, их чувства, состояние, их отношение к случившемуся. Медиатор обсуждает с человеком, к каким негативным последствиям привело случившееся для него самого, для его родных и близких, для друзей, для второй стороны конфликта и ее близких и к каким последствиям еще может привести, если ничего не изменить (смотри рис. 2 «Ромашка последствий»). Если человека не устраивают последствия, скорее всего, он начнет искать решение, которое его бы устроило, изменило ситуацию к лучшему.

Если в ситуации есть обидчик и пострадавший, то в беседе медиатора с обидчиком акцент делается на нуждах пострадавшего (как загладить причиненный вред), а с пострадавшим – что ему может помочь выйти из состояния жертвы правонарушения и как этому могут способствовать медиаторы, обидчик, друзья и близкие.

Разговор о последствиях задает пространство для анализа (рефлексии) произошедшего и своих дальнейших действий, и это не оставляет возможности сделать вид, что ничего не случилось. Если негативные последствия осознаны, то они требуют от осознавшего активности по исправлению ситуации. Разговор о последствиях и ответственности труден как для взрослых, так и для подростков, нередко люди пытаются уклониться от таких вопросов. И некоторые начинающие медиаторы, опасаясь разрыва контакта и создания дискомфорта, не поднимают вопроса об ответственности за причиненный вред. Однако медиация не обязательно должна быть приятной и комфортной, она должна реализовывать свои принципы, среди которых одним из важ-

нейших является принятие сторонами конфликта ответственности за исправление негативных последствий. Эту тему нельзя игнорировать. Тем более что она касается одной из важнейших ценностей: воспитания и дальнейшей судьбы несовершеннолетнего правонарушителя. Поэтому медиатор поднимает вопрос ответственности, даже если участники «обошли его стороной».



Рис .2. Ромашка последствий

Может оказаться, что обидчик готов принять на себя только часть ответственности, считая, что еще ответственность лежит и на его товарищах, участвующих в конфликте, на пострадавшем, на педагогах и т. д. Можно спросить, за какие из последствий сам обидчик чувствует ответственность, и предложить обсудить их исправление. Часто у педагогов возникает желание пристыдить ученика за совершение проступка. Однако стыд – очень сложное и многогранное чувство, оно может вызывать разные

реакции: от защиты или агрессии до попыток суицида. Результат во многом зависит от того, кто и как стыдит подростка, насколько пристыжаемый уважает этого взрослого и насколько доверительные между ними отношения. Такое пристыжение развито в сплоченных обществах со своим укладом (в сельских общинах, у народов Кавказа, в религиозных общинах и т. п.). Но в условиях городской разобщенности между педагогами и учащимися обычно не складываются доверительные отношения, поэтому в ответ на пристыжение вместо стыда у подростка возникает агрессия и самооправдание. В восстановительном подходе различают два типа работы со стыдом. Наиболее распространенный в обществе тип основывается на клеймении, когда человеку говорят, что не только его поведение плохо, но и сам он плох. Если через пристыжение человека «клеят» и отвергают, ему становится очень сложно вернуться в нормальное общество, и он может начать искать сообщества людей с девиантным поведением. Происходит процесс криминализации обидчиков вплоть до принятия ими норм криминального сообщества. В программах примирения воссоединяющая работа со стыдом (термин Дж. Брейтуэйта) осуждает правонарушение, но не самого обидчика. Восстановительный подход не отторгает его от общества: через признание причиненного вреда и действий, направленных на его исправление, становятся возможными самоуважение и возвращение правонарушителя в общество. Испытываемый стыд и действия по заглаживанию принесенного вреда дают возможность обидчику сформировать характер и удержаться в позитивном сообществе. Внушение воссоединяющего стыда предполагает, что за общественным порицанием следуют попытки вернуть правонарушителя в позитивное сообщество через принятие, прощение и помощь. Результатом внушения чувства стыда становится формирование совести. Медиатор ставит перед участниками конфликта вопросы, способствующие их размышлениям о будущем. Иногда им не так важно разрешение конкретного конфликта, сколько будущие мирные (или хотя бы не враждебные) отношения.

Обычно рассказываемая человеком история достаточно трагична. Однако постепенно при поддержке медиатора он начина-

ет видеть в своей истории события, на которые раньше не обращал внимания. Ради такого будущего он готов прикладывать усилия (см. рис. 3).



Рис. 3. Ромашка будущего – желаемые отношения

Опираясь на рассказанную историю, медиатор может развернуть разговор по проектированию будущего, например: «Я чувствую, что вы были крайне возмущены отношениям к вам других, значит, у вас есть какое-то представление, как эти отношения могли бы выглядеть. Можете рассказать об этом?» Далее можно обсуждать, какими видятся желаемые отношения и что нужно сделать, чтобы этого достичь. При разговоре обычно не рекомендуется произносить слово «примирение». Лучше употреблять более общие фразы, такие как «не остаться врагами», «сохранить нормальные отношения», «спокойно относиться друг к другу в будущем». При общении с мальчиками и юноша-

ми медиатору нужно быть также очень деликатным при обсуждении таких чувств как стыд и страх, не одобряемых в подростковом обществе. Уместно использовать более мягкие выражения, например: «ты чувствовал себя неловко». Слово «конфликт» можно также поменять на «напряженные отношения», «недопонимание», поскольку многие считают, что конфликт – это плохо.

Третья фаза. Поиск вариантов выхода

Задача: поддержать принятие стороной ответственности за восстановительный выход из конфликта.

Обсуждаемые вопросы:

- Какие выходы возможны из создавшейся ситуации и к каким последствиям эти выходы могут привести?
- Пытался ли сам разрешить конфликт, встретиться со второй стороной для переговоров?
- Какие есть варианты заглаживания вреда?
- При беседе с обидчиком: в случае возмещения родителями материального ущерба и других трат родителей (например, на адвоката) обсудить, в чем будет конкретный вклад подростка в заглаживании вреда, в частности, как он будет возмещать траты родителей?

Обсуждение возможностей медиации:

- Обсудить планы подростка на будущее и возможную поддержку этих планов со стороны родителей, друзей и близких;
- Рассказать о встрече со второй стороной (если она была) или о возможности такой встречи;
- Обсудить встречу сторон (примирительную встречу) как возможный вариант выхода из конфликта (при условии, что встреча будет ориентирована на взаимопонимание и поиск решения, устраивающего всех участников). Подчеркнуть, что главными на такой встрече являются стороны, а медиатор обеспечивает конструктивность диалога и безопасность участников встречи;
- Предложить сформулировать перечень вопросов, которые человек хотел бы обсудить с другой стороной (сформировать повестку дня примирительной встречи);

- При необходимости самому внести в повестку дня вопросы про заглаживание вреда и про проектирование будущего (например, вопрос: «Как избежать повторения подобного в дальнейшем?»);

- Проинформировать о юридических или административных последствиях заключения (или незаключения) примирительного договора;

- Если сторона не согласна на встречу, можно выяснить причины такого несогласия. Можно предложить форму челночной медиации, а также другие программы восстановительного правосудия: «Круги сообщества» или «Семейные конференции». В случае категорического несогласия на любые формы общения медиатор может предложить не решать вопрос окончательно и оставить свою визитку, буклет о программах и свои контакты;

- Независимо от согласия на встречу обсудить, требуется ли помощь каких-то специалистов (психологов, наркологов и пр.).

- Если сторона согласна на встречу сторон, приступить к четвертой фазе.

Комментарии к третьей фазе встречи со стороной – «поиск вариантов выхода»

В ходе конфликта у человека возникают мысли о разных вариантах выхода из него: собрать друзей и отомстить, попытаться стерпеть и все забыть, отомстить втихую, пожаловаться в силовые и властные органы и т. д. Проявляются типичные для этого человека способы реагирования (которые он видел в своем окружении, в фильмах, СМИ и т. д.), и медиатору лучше не отговаривать подростка от действий, а обсудить с ним последствия того или иного поступка: приведут ли они к настоящему решению проблемы или, наоборот, её углубят. В ходе разговора с медиатором постепенно проясняются важные и волнующие человека темы и вопросы, на которые он хочет найти ответ. Получив вербальное и невербальное подтверждение правильности своего понимания ситуации и значимых для собеседника вопросов, медиатор говорит о том, как программа примирения может ему помочь. То есть в ходе разговора медиатор удерживает образ будущей встречи между участниками как наиболее удобной формы для реализации восстановительных принципов. После

ознакомления с программой участник конфликта выбирает, принимать в ней участие или нет. Медиатор помнит, что встреча – это только форма, а происходящее на встрече будет зависеть от всех ее участников. Поэтому медиатор просит каждого из участников сформулировать, зачем встреча нужна именно ему и какие вопросы (темы) он собирается на встрече обсуждать. Некоторые вопросы медиатор может не принять для обсуждения, если они противоречат ценностям восстановительного правосудия (например, «как отомстить»). Встреча не должна превращаться в сделку «ты – мне, я – тебе», где родители выплачивают деньги и, в итоге, подростки не извлекут никаких уроков, кроме того, что «опять удалось отмазаться». Три темы, которые являются основными для примирительной встречи, медиатор включает в повестку дня в любом случае (даже если никто из сторон их не предложил):

– Что произошло и к каким последствиям привело случившееся.

– Как теперь исправить негативные последствия конфликтной ситуации (и в случае ущерба – как он будет заглажен).

– Как сделать, чтобы подобное не повторилось.

Остальные вопросы и темы участников дополняются к этим трем вопросам или встраиваются в них.

Четвертая фаза. Подготовка к встрече между сторонами

Задача: прояснить суть предстоящей процедуры и поддержать принятие стороной своей роли на встрече.

Возможные действия медиатора:

- рассказать о формате примирительной встречи (обсуждаемых вопросах, правилах, роли сторон, медиатора, законных представителей, возможности участия, повестку дня будущей встречи). При обсуждении правил встречи спросить, готовы ли участники их соблюдать, предложить внести дополнения;

- 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 диалога), подчеркнуть ответственность сторон за принятие решения;

- обсудить перечень участников будущей встречи, предпочтительное время и место встречи;
- поблагодарить за беседу, оставить контактный телефон и памятку о программе.

Правила встречи:

- Слушать другого и не перебивать его, даже если с ним не согласен, чтобы у каждого была возможность высказаться и быть услышанным;
- Не оскорблять друг друга, чтобы все чувствовали себя в безопасности;
- Соблюдать конфиденциальность, то есть не рассказывать окружающим, что происходило на встрече (только достигнутую договоренность);
- Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, предложить перенести продолжение встречи на другой день;
- Медиатор может поговорить с кем-то из участников наедине, а также участник с медиатором.

О соблюдении этих правил медиатор договаривается со всеми участниками будущей медиации.

Комментарии к четвертой фазе встречи со стороны – «подготовка к примирительной встрече»

На получении согласия участвовать во встрече со второй стороной предварительная встреча не заканчивается. Всех участников надо готовить к совместной встрече. Важнейшим пунктом подготовки является составление конкретной повестки дня – списка вопросов, которые будут обсуждаться на будущей встрече сторон. По мере составления списка медиатор еще раз проверяет, с чем данный участник готов прийти на встречу.

Все программы уникальны. Медиатор выстраивает программу под конкретную ситуацию (какие будут участники, вопросы и т. д.), но с учетом принципов восстановительной медиации. Он не должен никого уговаривать, иначе на примирительной встрече у сторон могут возникнуть трудности с принятием на себя ответственности за разрешение конфликта.

В некоторых случаях от медиации отказываются не потому, что кто-то настроен против примирения, а потому, что возмож-

но, медиатору не удалось достичь доверия и объяснить суть программы. Решение об участии в программе принимают не только стороны конфликта, но и медиатор. Если медиатор не уверен в своей способности обеспечить участникам и себе безопасность в ходе программы, он должен отказаться от ее проведения, либо привлечь более опытного медиатора. В случае необходимости присутствия на встрече родителей, педагогов, социального педагога с ними надо также провести предварительную встречу, где прояснить их роль и согласовать их приход с остальными участвующими. Этот вопрос связан, в том числе и с балансом сил между участниками. Например, если во встрече будут участвовать старшеклассник и учащийся младших классов или одна сторона придет с родителями, а вторая – без, то у участников будет разный статус, что может осложнить встречу. Можно предложить второму участнику прийти с кем-то из друзей, кто будет его поддерживать, и с этим человеком также нужно будет проводить предварительную встречу. Однако может случиться так, что, несмотря на все усилия медиатора, встреча сторон не состоялась. В этом нет ничего страшного, если это осознанное решение сторон конфликта. Если они успокоились, разобрались в ситуации, рассмотрели возможные способы выхода из нее и сделали осознанный и ответственный выбор не в сторону медиации – это их право, и медиатор уважительно относится к их выбору. Медиатор не стремится любой ценой привести людей к медиации, один из основных принципов медиации – добровольность участия в ней сторон. Но медиатор «оставляет дверь открытой», то есть оставляет свою визитку или контакты и говорит людям, что если их решение изменится, он готов помочь в организации встречи. Бывает, что люди сначала отказываются, а некоторое время спустя соглашаются на встречу.

Этап 3. Встреча сторон (примирительная встреча)

Подготовка примирительной встречи

На встрече сторон (примирительной встрече) медиатор отвечает за безопасность и за поддержку конструктивного диалога и взаимопонимания. Медиатор не отвечает за то, какое решение

примут участники встречи и примут ли вообще (поскольку это не зависит от медиатора).

Помещение для примирительной встречи должно быть отдельным, чтобы во время встречи посторонние не могли войти и нарушить конфиденциальность и атмосферу встречи. Желательно наличие двух комнат, чтобы иметь возможность для индивидуального разговора с кем-либо из участников. С собой на встречу медиатор может взять: порядок работы медиатора, список предложенных участниками тем и вопросов, формы примирительного договора, бэйджики или список с именами участников, блокнот и ручку для записей.

Примирительная встреча длится около полутора часов. Желательно, чтобы в помещении были чашки и чайник, поскольку чаепитие и свободное общение в перерыве или после встречи создает дружелюбную неформальную обстановку.

Первая фаза. Создание условий для диалога между сторонами

Задача: создать благоприятную атмосферу и процедурную определенность для встречи сторон.

Возможные действия медиатора:

- Заранее подготовить место для встречи сторон;
- Поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли, если необходимо – познакомить участников друг с другом;
- Объявить цели встречи, огласить правила, напомнить позицию медиатора;
- Объявить основные пункты «повестки дня».

Комментарии к первой фазе встречи сторон – «создание условий для диалога между сторонами»

Участники рассаживаются кругом (это предпочтительнее) или вокруг стола. Если во встрече участвуют родители, они могут сидеть рядом с детьми или дети и медиаторы в центре, а родители – чуть далее, за кругом. Медиатор начинает с представления всех участников, озвучивания правил, темы встречи, своей роли. Такое предисловие дает участникам время настроиться на работу и «включиться» в процесс.

Вторая фаза. Организация диалога между сторонами

Задача: организовать взаимопонимание в процессе диалога.

Возможные действия медиатора:

- Предложить сторонам поочередно рассказать свою версию случившегося и обсудить последствия;
- Предложить сторонам высказать своё отношение к услышанному;
- Поддерживать диалог между сторонами по поводу конфликта и его последствий. В ходе встречи необходимо трансформировать негативные высказывания так, чтобы это помогало конструктивному диалогу, и усиливать позитивные идеи и шаги по отношению друг к другу.

Комментарии ко второй фазе встречи сторон – «организация диалога между сторонами»

Сначала медиатор дает возможность жертве (желательно начать с нее) рассказать, чем для нее стала обсуждаемая ситуация. При этом медиатор создает такие условия, в которых и жертва и обидчик чувствуют себя в безопасности. Если обидчик понимает, какую боль он нанес жертве, он сможет найти на встрече способ исправить ситуацию. Медиатор поддерживает рассказ участников о себе, чтобы они постепенно вышли из своих конфликтующих ролей (обидчика и пострадавшего) и их общение стало более человечным и заинтересованным. Когда обидчик с открытой душой слушает пострадавшего, он начинает понимать последствия своих действий. Перед обидчиком предстает человек с его проблемами, а не «потерпевший». Затем обидчик начинает рассказывать, каким он был в момент совершения правонарушения и как он тогда воспринимал пострадавшего, как он сейчас видит ситуацию пострадавшего и как изменилось его отношение к совершенному. Рассказывая о себе, обидчик выходит из роли «правонарушителя» – и пострадавший видит перед собой не роль, а человека. Теперь они могут действовать не друг против друга, а вместе начать обсуждать способы разрешения конфликта. «За достижением соглашения скрывается менее заметный процесс – процесс символического возмещения. В него вовлечены социальные ритуалы уважения, вежливости, извинения и прощения, которые действуют, похоже, независимо от

достигнутой словесной договоренности. Символическое возмещение зависит от динамики развития эмоций и состояния социальных связей между участниками встречи. Идеальный результат, с точки зрения символического возмещения, состоит из двух шагов. Сначала правонарушитель ясно выражает стыд и искреннее раскаяние в своих действиях. Жертва в ответ принимает по крайней мере первый шаг на пути к прощению правонарушителя. Эти два шага можно назвать «восстановительными действиями». «Восстановительные действия» способствуют воссозданию разрушенных преступлением отношений между жертвой и правонарушителем. Несмотря на то, что эмоциональный обмен, составляющий основу «восстановительных действий», может быть весьма кратким (возможно, несколько секунд), именно он является ключом к примирению, удовлетворению жертвы и снижению количества повторных преступлений». Начиная высказываться, собеседники, как правило, обращаются к медиатору, поскольку с ним у каждого сложился контакт еще на индивидуальной встрече. Их высказывания в адрес другой стороны могут быть резкими и даже оскорбительными. Медиатор придает им корректную форму и передает другой стороне и таким образом помогает участникам встречи наладить конструктивный понимающий диалог.

Например:

Сторона конфликта: «Я этого дебила-недоумка все равно не прощу!»

Медиатор: «Я напоминаю о правилах и прошу воздержаться от оскорблений. Я правильно понял, что вы очень обижены и даже, может быть, разозлены?»

Сторона конфликта: «Да».

Медиатор (обращаясь ко второй стороне): «Вы слышите, какие чувства и почему испытывает ваш собеседник? Вы хотите что-то ответить?»

Постепенно медиатор выстраивает диалог между сторонами, призывая их обращаться непосредственно друг к другу.

Медиатор: «Если можно, скажите это друг другу напрямую», «Лучше будет, если вы повернетесь друг к другу», «Можете обращаться к нему по имени?»

Медиатор подмечает даже небольшие действия собеседников, направленные на сближение и прекращение конфликта, обращает внимание второй стороны на эти действия и поддерживает их.

Медиатор, образно говоря, убирает все преграды на пути к диалогу сторон. Типичными преградами можно назвать недопонимание, недоверие, сильные эмоции, предубеждение и т. д. Если стороны перестали нападать друг на друга, начали общаться и вместе искать способы выхода из ситуации, медиатор не вмешивается в их общение. Если вдруг напряжение и негативные эмоции опять стали мешать нормальному взаимодействию, медиатор помогает сторонам вернуться к диалогу, а затем снова передает им инициативу.

Если высказывания сторон слишком грубые, медиатор может напомнить о правилах: «не перебивать», «не оскорблять». Если кто-то из участников продолжает слишком резко реагировать на слова другого, можно пригласить его выйти в соседнюю комнату с одним из медиаторов и еще раз разъяснить смысл примирительной встречи (как на предварительной встрече, но более сжато). Благодаря своей нейтральной (то есть в равной степени заинтересованной) позиции медиатор помогает сторонам принять ответственность за решение и поверить, что участники сами смогут это решение найти. Сохраняя нейтралитет по отношению к сторонам, медиатор не остается безучастным к самому факту причинения вреда. Медиатор руководствуется принципом, что вред должен быть заглажен, и прежде всего, усилиями самого обидчика.

Третья фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон

Задачи:

- Поддержать взаимное понимание и признание последствий криминальной ситуации.
- Поддержать принесение извинений и прощение.
- Инициировать поиск вариантов решений и их анализ.
- Обсудить и зафиксировать взаимоприемлемые варианты разрешения ситуации.

- Обсудить и принять механизм реализации решений (кто, что, где, когда будет делать и т. п.).
- Обсудить, кто будет контролировать выполнение соглашения и кто сообщит об этом медиатору.

Комментарии к третьей фазе встречи сторон – «поддержка восстановительных действий и фиксация решений сторон»

Как уже говорилось, на примирительной встрече обсуждаются три основных вопроса (и, кроме того, темы, предложенные участниками):

- Отношение сторон к конфликтной ситуации и возникшим последствиям для всех участников.
- Пути решения данной ситуации.
- Что сделать, чтобы подобного больше не повторилось.

«Восстановительные действия» оказывают свое влияние также и на соглашение о возмещении ущерба. За примирением на эмоциональном уровне, как правило, следует достижение соглашения, которое удовлетворяет всех участников. Условия такого соглашения являются скорее неизбежными, чем слишком суровыми или слишком легкими для правонарушителя. Без наличия «восстановительных действий» путь к соглашению полон препятствий: какое бы соглашение ни было достигнуто, оно не снижает общего напряжения и оставляет у участников чувство неудовлетворенности. В связи с этим чрезвычайно важно, по крайней мере, уравнивать в значимости символическое возмещение и соглашение о материальной компенсации».

Результат восстановительных действий обычно виден по изменившейся позе участников, громкости голоса и т. д. Они начинают разговаривать между собой и вместе обсуждать выход из болезненной ситуации, а не противостоят друг другу, как в начале встречи. Иногда сторонам важно достичь определенного соглашения (например, по сумме и срокам возмещения вреда), но поскольку они продолжают встречаться в образовательном учреждении, не менее важным результатом примирительной встречи являются взаимопонимание, примирение и договоренность больше не ссориться.

«Медиация помогает достичь двух различных уровней разрешения. Мы можем назвать эти уровни соглашением и примирением. Соглашения затрагивают реальные предметы спора. Эти соглашения могут и не включать всего, что изначально хотели стороны, но они могут дать сторонам достаточно для того, чтобы те могли разрешить свой конфликт.

Второй уровень разрешения – примирение – относится к менее осязаемому аспекту процесса и касается уже не реальных предметов спора, а отношений сторон. Когда стороны достигают примирения, они начинают понимать и ценить чувства, идеи и интерпретацию событий других людей, сознавая, что мы сделали все, что в наших силах, для достижения наилучшего результата. Примирение имеет непосредственное отношение к прощению».

Четвертая фаза. Обсуждение будущего

Задача: обсудить вопрос «Как избежать повторения подобного в дальнейшем?» и поддержать проектирование будущего участников.

Возможные вопросы для обсуждения:

- Что будешь делать, если попадешь в похожую ситуацию?
- Что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось?
- Кто из близких тебе помогает выбираться из сложных жизненных ситуаций?
- Что собираешься делать в жизни (какую профессию хочешь освоить, как будешь зарабатывать на жизнь) и кто может поддержать тебя в этом?
- С какими людьми ты хотел бы общаться (в каком-либо кружке, секции, клубе), почему для тебя это важно и кто может помочь этому осуществиться?

Комментарии к четвертой фазе встречи сторон – «обсуждение будущего»

После завершения медиации перед участниками встречи встанет задача: как удержать достигнутые соглашения, договоренности. Ведь если произошедшие изменения не будут поддержаны окружающими, то при возвращении в старую обстановку (в класс, в семью) все может постепенно вернуться назад. Поэтому медиатор обсуждает, кто из ближайшего окружения

(помимо присутствующих на встрече) мог бы поддержать произошедшие изменения. Это можно выяснить, например, с помощью такого вопроса: «Кто из твоих знакомых не удивился бы, узнав что ты взял на себя ответственность и выполнил свое обещание?» Можно спросить: «Кто и как сообщит одноклассникам о прекращении вражды? Что стороны готовы сделать, чтобы прекратить порочащие слухи и насмешки со стороны одноклассников?» – и так далее. Медиатор предлагает обсудить, что еще может укрепить и поддержать новую позитивную историю взаимоотношений бывших конфликтующих, роль родителей, педагогов, друзей.

Пятая 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;
- Зафиксировать устное соглашение или письменный договор.

Комментарии к пятой фазе встречи сторон – «заключение соглашения»

В конце программы стороны заключают примирительный договор (устный или письменный). Составление договора – это еще одна возможность подвести итоги разговора и закрепить взаимные договоренности. Часто в ходе написания договора вспоминаются моменты, требующие уточнения. Для точности формулировок договор лучше писать, а передавать ли его куда-то дальше или оставить участникам «на память» – можно решить вместе с ними. Медиатор проверяет договор на реальность исполнения, то есть выясняет, например, откуда и к какому сроку возьмутся деньги на возмещение ущерба (зависит это от подростка или от его родителей, не собирается ли подросток совершить для этого новое правонарушение; если деньги дадут родители, то в чем будет состоять роль самого подростка в компенсации причиненного им вреда, и пр.). Если договор не противоречит закону, может быть исполнен и устраивает обе стороны, медиатор не оценивает его «правильность».

Письменный примирительный договор может быть необходим для предоставления результатов встречи, например, на педсовет или в Комиссию по делам несовершеннолетних, где он может служить основанием для смягчения санкций в отношении обидчика. Если в ходе программы подросток понимает, что причиной правонарушения стали его определенные качества, медиатор вместе с ним может начать составлять план по изменению этих качеств (программу реабилитации). Например, если подросток сам признает, что причиной конфликта или правонарушения было его неумение контролировать свою агрессию или он очень зависит от мнения группы, можно предложить ему обратиться к тем или иным специалистам (к психологу и др.). Кроме того, помощь может понадобиться и второй стороне конфликта. Если встреча произошла, но договоренности достичь не удалось (или она достигнута лишь частично), может быть составлен не договор, а протокол, отражающий мнение сторон по поводу конфликта и кто на какие уступки (компромиссы) готов пойти. Эти пункты могут быть учтены при официальном решении дела.

Шестая фаза. Рефлексия встречи

- Обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное?
- Спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи.

После встречи по возможности организовать чаепитие с рассказом сторон друг другу о себе (кто что любит, чем занимается, в чем чувствует свою успешность).

Комментарии к шестой фазе встречи сторон – «рефлексия»

В конце примирительной встречи медиатор спрашивает, довольны ли участники медиацией, все ли обсуждено и решено или осталось что-то еще. Если стороны довольны – встреча завершается, если остались вопросы и темы для обсуждения – можно продолжить (в этот раз или организовать отдельную встречу). Вопрос «Что важного было на встрече?» возвращает участников к их ценностям. Медиатору следует иметь в виду, что участники пережили долгий и непростой разговор и к его

концу не всегда готовы обсуждать сложные вопросы. Поэтому некоторые темы можно обсудить во время аналитической беседы, на которой участники встретятся примерно через 2 недели.

Аналитическая беседа

(проводится через 2–3 недели с каждым)

Задачи:

- Провести рефлексию результатов медиации.
- Выяснить, выполнено ли достигнутое соглашение.
- Обсудить ценности восстановительного способа разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

Возможные вопросы для обсуждения с подростком и его родителями:

- Как развиваются ваши отношения и как выполняется договор?
- Что важного для себя вы поняли в результате медиации?
- Используете ли вы в своей жизни что-то из того, что узнали на медиации?
- Рассказали ли про медиацию друзьям, знакомым, как они к этому отнеслись?
- Как вы оцениваете процесс медиации и работу медиатора?

Комментарии к проведению аналитической беседы

• Дает обратную связь медиаторам, насколько успешным был процесс, выполнено ли соглашение. Может оказаться, что нужно продолжать работу по урегулированию этого конфликта или появились другие конфликты, которые ждут своего разрешения.

• В ходе беседы можно понять, что надо улучшить в работе медиаторов и службы примирения.

• Такая беседа позволяет узнать, какие из ценностей медиации участники встречи приняли для себя, что стали использовать в жизни.

Бывает, что учащиеся, сначала участвующие в медиации как стороны конфликта, в будущем сами становятся медиаторами или мотивируют ровесников на участие в медиации.

По завершении программы медиаторы обсуждают ее и пишут отчет-самоанализ. В случае невыполнения договора стороны и медиаторы могут принять решение о проведении дополнитель-

ной встречи для обсуждения и преодоления возникших сложностей. В некоторых случаях необходимо дальнейшее сопровождение участников программы, если они находятся в какой-то сложной, проблемной жизненной ситуации помимо обсуждаемого конфликта. Но и в этом случае задача состоит не в том, чтобы делать что-то вместо учащегося, а в том, чтобы активизировать и направить на решение проблемы его собственные ресурсы, а также ресурсы его семьи, друзей и близких. В этом могут помочь описываемые ниже программы: «Круг сообщества» и «Семейная конференция».

ПРОГРАММА «ШКОЛЬНАЯ ВОССТАНОВИТЕЛЬНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ»

Это более массовая программа примирения. Оно необходимо тогда, когда ситуация затронула достаточно большое количество участников, и они испытывают потребность в нормализации отношений между ними. Сторонами конференции выступают группы людей или человек и группа. Стандартной ситуацией для проведения школьных конференций является решение вопросов, связанных с систематическим срывом занятий или прогулами. Такие конференции помогают также при разрешении затяжных конфликтов между классами, или обучающимся и классом, педагогом и классом. Важную роль школьные восстановительные конференции могут сыграть в работе с ситуациями отвержения ребенка классом или систематического насилия над ним группы (буллинга, травли).

Ведущий школьной восстановительной конференции старается вовлечь в конструктивное обсуждение и поиск решения проблемы «здоровое ядро» класса, в которое входят учащиеся, не согласные с происходящим в классе и заинтересованные в изменении ситуации. Ведущему в процессе конференции нужно дать слово всем (чтобы все мнения были услышаны) и двигаться к согласованию (а не голосованию), то есть к консенсусу, а не к приоритету мнения большинства. В противном случае есть опасность, что конференция воспроизведет обычный режим

групповых взаимодействий, когда фактически снова подтверждаются «властные полномочия» лидеров.

Если в школьной восстановительной конференции участвовали родители и педагоги, то они уже не смогут возразить по поводу принятого соглашения, а скорее всего, будут его поддерживать. Школьники серьезнее отнесутся к школьной восстановительной конференции, если увидят заинтересованное участие педагогов и родителей.

Если в классе уже сложилась группировка, члены которой не вольны принимать решения в одиночку, а только при согласии других, более авторитетных членов, имеет смысл проводить не школьную конференцию, а серию медиаций и челночных переговоров, поскольку есть риск, что в большой группе подростки не будут искренними.

Школьная восстановительная конференция может проводиться и по случаям краж, драк, особенно если в конфликт уже втянуто большинство учащихся класса.

Школьная восстановительная конференция – это процесс, который направлен на устранение вреда, нанесенного отношениям в рамках школьного сообщества или в случае антиобщественного поведения. В конференции обычно принимают участие пострадавшие, их родители и друзья, обидчики, ответственные за причинение вреда, и их сторонники. Для участия в конференции приглашаются ключевые сотрудники школы, которые могут оказаться и в числе пострадавших. Цель конференции состоит в том, чтобы установить, что вред был причинен, сделать явным его эмоциональные последствия и негативные воздействия, определить, что нужно сделать для исправления ситуации и как подобного можно избежать в будущем. Всех приглашенных на конференцию спрашивают, как они лично были затронуты случившимся.

На школьной конференции ведущему надо предотвратить ситуацию противостояния большинства класса и отверженных. Для этого можно, например, предложить последним пригласить своих друзей, которые смогут оказать им поддержку, либо спросить, кто из взрослых мог бы их поддержать: психолог, социальный педагог, уважаемый учитель, старший друг или подруга.

При подготовке к конференции ведущий просит педагогов высказать свои личные взгляды, что может оказаться рискованным. Некоторые педагоги привыкли прятаться за свои профессиональные маски. Тем не менее, они почти неизбежно будут излагать свои взгляды и сильные чувства по поводу ситуации. Их честный ответ в сочетании с искренней заботой о молодых людях может оказаться ключевым моментом в ходе процесса. Привлечение учителей как людей с чувствами и потребностями, а не как профессионалов с мнениями и суждениями, является одной из уникальных особенностей восстановительного процесса на любом уровне.

Задачи ведущего школьной восстановительной конференции

- Организация конструктивной коммуникации между всеми участниками.
- Оказание поддержки участникам в ситуациях, когда они испытывают негативные чувства (плачут, не отвечают на вопросы, слышат в свой адрес критику и т. д.).
- Возвращение к теме разговора, если он уходит в области, не относящиеся к теме восстановительной конференции.
- Недопущение клеймения и обвинений участников в адрес друг друга.
- Ориентирование участников восстановительной конференции на то, чтобы при разговоре они обращались не к ведущему (что гораздо легче в подобной ситуации), а к человеку, которому предназначено высказывание, т. е. не «он(а) сказал(а)...», а «ты сказал(а)...».
- Поддержка инициатив, направленных на примирение конфликтующих сторон. Например, если учащиеся начинают вырабатывать цивилизованные правила поведения в своем классе, следует поддержать эту инициативу и дать возможность высказаться всем участникам. Наряду с этим важно выявить, что именно мешает взаимопониманию и позитивным совместным действиям учащихся и педагогов.

- Делегирование ответственности за решение «здоровому ядру класса» и активизация поддержки принятых договоренностей со стороны авторитетных людей (уважаемых учителей, родителей, старшеклассников и пр.).

- Втягивание «нейтральных» или «колеблющихся» учеников в «здоровое ядро класса».

У конференции есть и минусы. Во-первых, нужны большие (по сравнению с медиацией) временные затраты на подготовку, сложнее согласовать удобное для всех время проведения конференции. Во-вторых, в случае группового конфликта могут сработать известные в психологии групповые процессы, в результате которых участники будут высказывать не свое мнение, а выражать групповые стереотипы. Никто не захочет идти на примирение, если от этого снизится его статус в глазах референтной группы. Если невозможно вместе собрать всех участников группового конфликта, или есть серьезный риск, что участники будут неискренними из-за давления группы, можно вместо общей встречи провести серию медиаций между разными участниками. Не исключено, что по мере прояснения ситуации и снижения накала эмоций появится реальная возможность провести общую встречу участников уже в конструктивной форме.

ПРОГРАММА «КРУГ СООБЩЕСТВА» («КРУГ ПРИМИРЕНИЯ»)

Основа программы «Круг сообщества» взята из индейских традиций и адаптирована к условиям России с учетом ее богатых традиций коллективного разрешения конфликтов. Работа с группой в кругу используется во многих психологических и социальных практиках (командные психологические тренинги и т. п.). Но мы различаем коммуникацию при расположении людей в кругу и «Круг сообщества» как восстановительную программу с определенными целями, порядком проведения, ценностями и т. д.

Подготовку к кругу начинает совет круга. В него входят хранитель круга и волонтеры, которые прошли обучение и знакомы с практикой проведения таких программ. Совет круга обсуждает

ценности, которые объединяют входящих в него людей и которые они хотят транслировать школьному сообществу в ходе проведения восстановительной программы.

Совет круга обсуждает конфликт, который предстоит разрешать, проводит предварительные встречи с его участниками и принимает решение: проводить ли круг, кого на него приглашать и какие вопросы выносить на обсуждение. Такая восстановительная программа может проводиться с разными целями: круги принятия решения, круги поддержки и исцеления (когда не требуется решение) и пр. Хранитель круга проводит обсуждение по определенной процедуре; кроме того, помимо непосредственных участников разбираемой ситуации в круге принимают участие волонтеры из совета круга. Круг всегда собирается по какой-то проблемной ситуации, которая требует отклика, и в круге принимают участие только те, кого так или иначе затронула проблема и кто готов прикладывать усилия для ее решения. В круге все говорят по очереди, передавая символ слова. Задача хранителя круга – открыть круг и объявить тему для обсуждений. Пока идет разговор по кругу, хранитель не может вмешиваться, прерывать, комментировать и пр. Организация круга требует точной формулировки тем, вопросов. Поскольку каждая тема может обсуждаться достаточно долго, больше трех-четырех тем или вопросов за один раз обсудить сложно. Регулировать обсуждение помогают волонтеры, которые располагаются по кругу через 2–3 человека (обычно до и после наиболее эмоциональных участников круга). Если происходит «разрыв» круга (обвинение, резкое высказывание, оскорбление), то когда символ слова оказывается у волонтера, он должен говорить так, чтобы восстановить ценности, конструктивную коммуникацию, – следовательно, способствовать удержанию целостности круга. То есть волонтеры на круге являются помощниками хранителя. Их задача – переформулировать резкие и излишне эмоциональные высказывания участников конфликта и направлять разговор в конструктивное русло, поддерживать атмосферу круга и его единство. При этом решение поставленных на обсуждение вопросов лежит на участниках конфликта, хранитель и во-

лонтеры лишь способствуют нормализации коммуникации, достижению взаимопонимания и выработке соглашения.

Для создания доверительной атмосферы круг начинается с церемонии открытия, которую придумывает совет круга. Если сразу попросить участников говорить о проблеме, то есть риск, что начнется привычная деструктивная коммуникация.

Круг позволяет участникам обратиться к своим ценностям и через них посмотреть на проблему. Обращение к ценностям – важный ресурс. На первом раунде каждого участника просят рассказать какую-нибудь личную историю, не имеющую прямого отношения к обсуждаемой проблеме. Например: «Кто помог тебе справиться со сложной жизненной проблемой и чему это тебя научило?» В ходе рассказа (чтобы показать пример, первыми рассказывание историй начинают хранитель, а затем сидящий рядом с ним волонтер) участники круга обращаются к чему-то важному для себя, к человеческим качествам и отношениям, переосмысливают свои поступки.

В следующем раунде обычно обсуждается проблема, послужившая поводом для встречи (очень важна позитивная формулировка темы), а затем – кто из присутствующих и что готов сделать для ее решения. Хранителю важно понимать, какая тема и в какой формулировке в данный момент затрагивает всех. Символ слова передается от участника к участнику до тех пор, пока есть желающие высказаться (то есть по одному вопросу/теме проходит несколько кругов). Когда тема себя исчерпала, можно переходить к следующей. Хранитель круга формулирует следующую тему, отзываясь на наиболее волнующий всех вопрос. Может показаться, что необходимость ждать своей очереди для высказывания усложняет коммуникацию, но, скорее, это дисциплинирует. Пока символ слова идет по кругу, желание ответить резко пропадает, человек успокаивается. И когда до него доходит символ слова, он понимает, что надо говорить что-то важное и по существу, поскольку в следующий раз символ слова попадет к нему не скоро. Спокойный и предсказуемый темп круга позволяет участникам подготовиться к своему высказыванию.

Хранитель может пустить символ слова по кругу, а может положить в центр, чтобы желающие могли взять его и высказаться. Хранитель завершает круг церемонией закрытия, то есть неким действием, которое ставит яркую точку в конце встречи. Участников круга объединяет общая проблемная ситуация, поэтому они включаются в процесс ее обсуждения. Если ситуация требует принятия решения, круг должен иметь на это полномочия. Обязательное условие – добровольность участия. Крайне нежелательно, чтобы кто-то покинул круг до его окончания, поэтому лучше заранее договориться о времени окончания процедуры. Хранитель круга не так нейтрален, как медиатор. Хранитель может высказывать свое отношение к произошедшему наравне с другими участниками круга, и он может высказывать свое мнение, начиная следующий раунд (следующую тему). Он является активным участником круга, может вносить свои предложения и высказывать свое беспокойство по поводу обсуждаемой проблемы. В процессе круга его участникам делегируется ответственность за решение проблемной ситуации, поэтому круги способствуют формированию активного школьного сообщества.

Основные правила встречи в Круге:

- уважать символа слова;
- говорить от всего сердца;
- говорить с уважением;
- слушать с уважением;
- оставаться в круге до его завершения;
- соблюдать конфиденциальность.

Обязанности хранителя включают принятие следующих решений:

- когда и как прервать человека;
- когда открыть обсуждение темы в круге и когда закрыть ее;
- когда объявить перерыв;
- как использовать символ слова;
- как напоминать участникам о необходимости придерживаться принятых правил.

Церемонии в кругу

Церемонии открытия и закрытия придумывает совет круга. Они должны быть адекватны возрасту и культуре группы, с которой проводится круг. Церемония открытия помогает нам перейти от суеты обычной жизни – с работой, заботой о детях, беспокойством о различных вещах или чувством одиночества – к наполненной размышлениями атмосфере круга. Церемония открытия должна быть нацелена на то, чтобы:

- обустроить безопасное пространство для откровенного разговора и взаимопонимания;
- подготовить людей к конструктивному освобождению от негативных эмоций;
- подготовить участников к совместной работе по выработке решения;
- донести понимание того, что проблемы, с которыми сталкивается каждый человек, лучше решать сообща.

Церемония закрытия также помогает людям перенастроиться. Хорошая церемония закрытия позволяет обдумать то хорошее, к чему пришел круг. Церемонии закрытия вновь напоминают о созданных связях и выражают надежду на длительный результат круга. Они помогают участникам вернуться от уникальной атмосферы кругов к обычному течению жизни.

Использование символа слова

Символ слова – это предмет, удобный для того, чтобы держать его в руках, и вызывающий у участников позитивные ассоциации (например, сердце). Символ слова передается только в одну сторону по часовой стрелке, следуя движению солнца. Люди высказываются только с символом слова в руках.

Этапы организации программы «Круг сообщества»

После получения службой школьной медиации заявки на разрешение конфликта в рамках проведения программы «Круг сообщества» хранителем и волонтерами проводится совет круга, на котором определяются участники, темы, церемонии открытия и завершения круга. Обсуждаются ценности, с которыми хранитель и волонтеры обращаются к участникам в процессе проведения круга.

Этапы	Формы проведения
Определение возможности проведения круга для разрешения ситуации	Рассмотрение заявки Утверждение участников совета круга (если он не постоянный)
Подготовка участников к встрече в круге	Предварительные встречи с возможными участниками круга Круг поддержки пострадавшего (если необходимо, эта программа проводится до проведения основного круга)
ВСТРЕЧА ВСЕХ УЧАСТНИКОВ В КРУГЕ	КРУГ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ
Поддержка выполнения соглашения по результатам проведенного круга	Круг обсуждения результатов (если необходимо, проводится как отдельная встреча через некоторое время после основного круга)

Круг принятия решения

Фаза	Действия
1. Создание основы для диалога	– приветствие участников круга; – церемония открытия круга; – раунд знакомства; – достижение договоренностей по правилам работы в круге; – раунд личных историй; – напоминание о цели круга
2. Обсуждение проблемной ситуации, интересов и намерений	– рассказы о переживаниях, проблемах, проблемной ситуации (может быть несколько раундов); – определение проблем, интересов, намерений, надежд (может быть несколько раундов)
3. Рассмотрение возможных вариантов выхода из проблемной ситуации и реше-	– обсуждение возможных решений (может быть несколько раундов; хранитель и волонтеры соз-

Фаза	Действия
ние выявленных в ходе встречи проблем	дают условия для достижения консенсуса); – подведение итогов обсуждения
4. Достижение консенсуса или чувства общности	– определение пунктов соглашения или общей точки зрения; – определение следующих шагов в нормализации отношений
5. Закрытие	– подведение итогов: соглашение/следующие шаги; – завершающий обмен мыслями о встрече в кругу; – церемония закрытия

Круги заключаются не в представлении или указывании на правильное или неправильное или в постановке отличного спектакля. Их роль не в том, чтобы выдать «нужный ответ» и уж точно не заставить других принять нашу точку зрения. Их цель даже не заставить человека измениться. Все вышесказанное – это методы манипулирования ситуацией, чтобы задействовать контроль для ее изменения. Напротив, круги стремятся дойти до сути нашего существования, исследуя наши сердца, душу и наше представление о правде, и вновь открыть наши жизненные ценности, которые помогают нам понять, какими мы хотим быть.

ПРОГРАММА «СЕМЕЙНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ»

Программа «Семейная конференция» проводится, когда в проблемную ситуацию включена семья ребенка. Это может быть совершенное ребенком правонарушение, кражи внутри семьи, конфликтные внутрисемейные отношения, негативно сказывающиеся на ребенке, угроза лишения родительских прав и др.

Суть семейной конференции заключается в передаче семье ответственности за разработку плана по ее выходу из проблемной ситуации. Программа устроена таким образом, чтобы соз-

дать условия для выработки семьей такого плана. На семейную конференцию приглашается максимально широкий состав семьи: родители, бабушки, дедушки, дяди, тети, братья, сестры и другие родственники. Важно, что план семья составляет самостоятельно, специалисты (психологи, представители полиции или КДНиЗП) в составлении плана не участвуют. Специалисты могут высказать свою озабоченность сложившейся ситуацией и предложить профессиональные услуги: рассказать, какую помощь они готовы оказать семье. Составленный семейный план и его реализация обсуждается дальше с участием заинтересованных людей (педагогов, специалистов и пр.). Вероятность выполнения плана, составленного членами семьи для самих себя, значительно выше, чем если бы план (реабилитационную программу) составляли другие люди (специалисты). Семья имеет право на безоговорочное одобрение плана со стороны специалистов, если он безопасен и не противоречит закону.

Семейная конференция состоит из трех этапов:

- Обмен информацией, где координатор приветствует и представляет всех участников, создает доброжелательную атмосферу, говорит о проблемной ситуации, напоминает о правилах и этапах, рассказывает о возможностях специалистов (которые могут выдвинуть минимальные требования к плану);

- Частное время семьи, когда специалисты и координатор удаляются и семья составляет согласованный план выхода из проблемной ситуации, а также отвечает на вопросы по реализации плана: кто и что будет делать для его выполнения, когда, каким образом и кем его выполнение будет оценено, что нужно делать в случае, если план не будет выполнен. Для семьи важно обсудить это самостоятельно, поскольку ответственность за проблему и ее решение должна нести именно семья; члены семьи могут в своем кругу говорить свободнее, особенно о предметах и темах, которые они не хотели бы выносить вовне; отвести обсуждению столько времени, сколько необходимо;

- Принятие плана. План выносится на обсуждение с участием специалистов и координатора, которые могут попросить прояснить его пункты. План семьи принимается, если только не будет доказано, что он представляет угрозу безопасности детей или

юридически неправомерен, или не отвечает минимальным требованиям. Затем обсуждается, каким образом будет оцениваться успешность реализации плана и кто будет проводить эту оценку.

На примере семейных конференций видно принципиальное отличие восстановительного подхода в работе с трудной жизненной ситуацией ребенка от реабилитационного.

Реабилитационный подход предполагает активность специалистов, которые работают с человеком, находящимся в трудной жизненной ситуации. Они проводят диагностику ситуации клиента, на основе чего вырабатывают план по ее исправлению (программу «социальной реабилитации» или «социального сопровождения») и затем предоставляют ребенку/семье услуги по обеспечению выполнения этого плана. Разрабатывая программу реабилитации, специалисты берут на себя функцию определения мер, применение которых, по их мнению, необходимо для клиента. Таким образом, специалист решает за клиента, что тому делать.

Фактически ответственность в решении проблемы клиента ложится на специалиста. Отсюда возникает понятие «немотивированного клиента» – в итоге, специалисты начинают привлекать органы опеки и попечительства, КДНиЗП для контроля за исполнением клиентом реабилитационной программы.

Восстановительный подход строится на осознании самим клиентом ситуации и ее последствий и включении в эту работу ближайшего социального окружения, которое становится активным субъектом в изменении ситуации. Работающий в восстановительном подходе специалист помогает клиенту определить круг проблем и пути выхода из сложившейся ситуации. В процессе восстановительной программы специалист оказывает помощь и поддержку в осуществлении намеченного ребенком и его семьей плана выхода из проблемной ситуации. Иными словами, в восстановительной модели план исправления ситуации и программа изменения вырабатываются самими ее участниками, а социальное сопровождение осуществляют их ближайшее окружение и значимые люди (родственники, друзья семьи, переживающие за ребенка члены сообщества и т. д.). В этом случае важными задачами специалиста являются сбор всех заинтересо-

ванных людей и организация между ними коммуникации, в ходе которой участники разделят между собой ответственность по социальному сопровождению ребенка в рамках выработанного ими плана.

Восстановительный подход выдвигает такие требования к специалисту, как умение находить контакт, организовывать коммуникацию, умение слушать, понимать и анализировать ситуацию вместе с людьми, передавать им ответственность за выработку решения и его реализацию, удерживаться на безоценочной позиции и т. д.

Для успешного решения проблем желательно наличие значимых и уважаемых людей, готовых поддержать семью в сложной ситуации. Сейчас многие молодые семьи живут отдельно от старшего поколения, что препятствует бабушкам и дедушкам (уже имеющим опыт в воспитании детей) участвовать в воспитании внуков. Восстановительный подход может помочь сплочению семьи и активизации ее потенциала для разрешения трудных жизненных ситуаций.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Коновалов А. Ю. Школьная служба примирения. // Справочник заместителя директора школы. – № 2. – 2008. – С. 68–76.
2. Коновалов А. Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство / под общей редакцией Л.М. Карнозовой. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.
3. Лукманов Е. В. Психология школьного конфликта // Справочник заместителя директора школы. – № 5. – 2008. – С. 61–67.
4. Пашин С. А. Экспертное заключение. Актуальные проблемы правового регулирования медиации // Вестник восстановительной юстиции. Выпуск 8. – М., 2011. – С. 141.
5. Максудов Р., Коновалов А. Школьные службы примирения. Идеи и технологии. – М: МОО центр «Судебно-правовая реформа», 2009.
6. Школьные службы примирения. Методы, исследования, процедуры. Сборник материалов. / Сост. и отв. ред-р Н. Л. Хананавили. – М: Фонд «Новая Евразия», 2012. – 90 с.
7. <http://www.8-926-145-87-01.ru>

Приложение 1

Приказ о создании службы школьной медиации и назначении куратора

«О создании службы школьной медиации»

Во исполнение Федерального закона № 273-ФЗ от 29.12.2012 года «Об образовании в Российской Федерации», указа Президента РФ № 761 от 01.06.2012 года «О национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы», в соответствии с рекомендациями Министерства образования и науки РФ по организации служб школьной медиации в образовательных организациях № ВК – 54/07 от 18.11.2013 года

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать в образовательной организации службу школьную медиации с «__» _____ 201__ г.

2. Руководителем и координатором службы школьной медиации назначить _____

3. Утвердить список членов службы школьной медиации в следующем составе (педагоги, учащиеся, родители):

4. Утвердить положение о службе школьной медиации (приложение №).

5. Утвердить договор примирения, план работы службы школьной медиации на 201_/201_ учебный год, форму журнала регистрации конфликтных ситуаций, форму регистрационной карты, форму отчета и мониторинга (Приложение №__)

6. Ответственному за ведение сайта образовательной организации _____, разместить на сайте и систематически обновлять информацию о деятельности службы школьной медиации.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор образовательной организации

Типовое положение о службе школьной медиации

1. Общие положения

1.1. Служба школьной медиации является структурным подразделением образовательной организации, которое объединяет учащихся (воспитанников), педагогов и других участников образовательных отношений, заинтересованных в разрешении конфликтов и развитии практики восстановительной медиации в образовательной организации.

1.2. Служба школьной медиации является альтернативой другим способам реагирования на споры, конфликты, противоправное поведение или правонарушения несовершеннолетних. Результаты работы службы школьной медиации и достигнутое соглашение конфликтующих сторон должны учитываться в случае вынесения административного решения по конфликту или правонарушению.

1.3. Служба школьной медиации является приоритетным способом реагирования, то есть сторонам конфликта предлагается в первую очередь обратиться в службу, а при их отказе или невозможности решить конфликт путем переговоров и медиации образовательная организация может применить другие способы решения конфликта и/или меры воздействия.

1.4. Служба школьной медиации осуществляет свою деятельность на основании Федерального закона № 273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации», а также в соответствии с «Национальной стратегией действий в интересах детей 2012–2017 годы», ФГОС основного (полного) образования и «Стандартами восстановительной медиации» от 2009 года.

2. Цели и задачи службы школьной медиации

2.1. Целями службы школьной медиации являются:

2.1.1. распространение среди участников образовательных отношений цивилизованных форм разрешения споров и конфликтов (восстановительная медиация, переговоры и другие способы);

2.1.2. помощь участникам образовательных отношений в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе принципов и технологии восстановительной медиации;

2.1.3. организация в образовательной организации некарательного реагирования на конфликты, проступки, противоправное поведение и правонарушения несовершеннолетних на основе принципов и технологии восстановительной медиации.

2.2. Задачами службы школьной медиации являются:

2.2.1. проведение программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций (восстановительных медиаций, «кругов сообщества», «школьных восстановительных конференций», «семейных конференций») для участников споров, конфликтов и противоправных ситуаций;

2.2.2. обучение учащихся (воспитанников) и других участников образовательных отношений цивилизованным методам урегулирования конфликтов и осознания ответственности;

2.2.3. организация просветительных мероприятий и информирование участников образовательных отношений о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации;

3. Принципы деятельности службы школьной медиации

Деятельность службы школьной медиации основана на следующих принципах:

3.1. Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие учащихся (воспитанников) в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе. Допускается направление сторон конфликта и их законных представителей на предварительную встречу с медиатором, после которой стороны могут участвовать или не участвовать в программе восстановительного разрешения конфликта и криминальной ситуации.

3.2. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы школьной медиации не разглашать полученные в процессе медиации сведения за исключением примирительного договора (по согласованию с участниками встречи), подписанного ими. Также исключение составляет ставшая известной медиатору информация о готовящемся преступлении.

3.3. Принцип нейтральности, запрещающий службе школьной медиации принимать сторону какого-либо участника конфликта (в том числе администрации). Нейтральность предполагает, что служба не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение. Если медиатор понимает, что не может сохранять нейтральность из-за личностных взаимоотношений с кем-либо из участников, он должен отказаться от медиации или передать ее другому медиатору.

4. Порядок формирования службы школьной медиации

4.1. В состав службы школьной медиации могут входить учащиеся (воспитанники) 7–11 классов, прошедшие обучение проведению восстановительной медиации. Учащиеся младших классов могут участвовать в работе службы в качестве со-медиаторов (вторых медиаторов).

4.2. Руководителем (куратором) службы может быть социальный педагог, психолог или иной работник образовательной организации, прошедший обучение проведению восстановительной медиации, на которого возлагаются обязанности по руководству службой школьной медиации приказом директора образовательной организации.

4.3. Родители дают согласие на работу своего ребенка в качестве ведущих примирительных встреч (медиаторов).

4.4. Вопросы членства в службе школьной медиации, требований к учащимся (воспитанникам), входящим в состав службы, и иные вопросы, не регламентированные настоящим Положением, могут определяться уставом службы, принимаемым службой примирения самостоятельно.

5. Порядок работы службы школьной медиации

5.1. Служба школьной медиации может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от педагогов, учащихся, администрации образовательной организации, членов службы школьной медиации, родителей.

5.2. Служба школьной медиации принимает решение о возможности или невозможности примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно, в том числе на ос-

новании предварительных встреч со сторонами конфликта. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица образовательной организации.

5.3. Программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций (восстановительная медиация, «круг сообщества», «школьная восстановительная конференция», «семейная восстановительная конференция») проводится только в случае согласия конфликтующих сторон на участие. При несогласии сторон, им могут быть предложены психологическая помощь или другие существующие в образовательной организации формы работы. Если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как правонарушение или преступление, для проведения программы также необходимо согласие родителей или их участие во встрече.

5.4. Медиация может проводиться взрослым медиатором по делам, рассматриваемым в ОПДН, КДНиЗП или суде. Медиация (или другая восстановительная программа) не отменяет рассмотрения дела в КДНиЗП или суде, но ее результаты и достигнутая договоренность может учитываться при вынесении решения по делу.

5.5. В случае если примирительная программа планируется, когда дело находится на этапе дознания, следствия или в суде, то о ее проведении ставится в известность администрация образовательной организации и родители.

5.6. Переговоры с родителями и должностными лицами проводит руководитель (куратор) службы школьной медиации.

5.7. Медиатор вправе отказаться от проведения медиации или любой другой восстановительной программы на основании своих профессиональных стандартов, либо в случае недостаточной квалификации, или невозможности обеспечить безопасность процесса. В этом случае образовательная организация может использовать иные педагогические технологии.

5.8. В сложных ситуациях (как правило, если в ситуации есть материальный ущерб, среди участников есть взрослые или родители, а также в случае криминальной ситуации) куратор службы школьной медиации принимает участие в проводимой программе.

5.9. Возможность проведения примирительных встреч рекомендуется включить в договор об образовании между образовательной организацией и родителями учащихся.

5.10. Служба школьной медиации самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.

5.11. В случае если в ходе примирительной программы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты могут фиксироваться в письменном примирительном договоре или устном соглашении.

5.12. При необходимости служба школьной медиации передает копию примирительного договора администрации образовательной организации.

5.13. Служба школьной медиации помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном договоре, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств, служба школьной медиации может проводить дополнительные встречи сторон и помочь сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.

5.14. При необходимости служба школьной медиации информирует участников примирительной программы о возможностях других специалистов (социального педагога, психолога, специалистов учреждений социальной сферы, психолого-педагогических центров).

5.15. Деятельность службы школьной медиации фиксируется в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами службы.

5.16. Руководитель (куратор) службы школьной медиации обеспечивает мониторинг проведенных программ, проведение супервизий с учащимися-медиаторами на соответствие их деятельности принципам восстановительной медиации.

5.17. Медиация и другие восстановительные практики не являются психологической процедурой и потому не требуют обязательного согласия со стороны родителей. Однако куратор старается по возможности информировать и привлекать родителей в медиацию (а по указанным в пунктах 5.3 и 5.4 категориям дел

участие родителей или согласие на проведение медиации в их отсутствие является обязательным).

5.18. Служба школьной медиации рекомендует участникам конфликта на время проведения процедуры медиации воздержаться от обращений в вышестоящие инстанции, средства массовой информации или судебные органы.

5.19. По согласованию с администрацией образовательной организации и руководителем службы, медиаторы могут проводить медиацию по конфликтам между педагогами и администрацией, конфликтам родителей и их детей, а также по семейным конфликтам и спорам. Если споры возникли из гражданских правоотношений, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности, а также из трудовых правоотношений и семейных правоотношений, деятельность медиатора и его квалификация регулируется Федеральным законом № 193-ФЗ РФ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

5.20. При необходимости служба школьной медиации получает у сторон разрешение на обработку их персональных данных в соответствии с законом «О персональных данных» 152-ФЗ.

6. Организация деятельности службы школьной медиации

6.1. Службе школьной медиации администрация образовательной организации предоставляет помещение для сборов и проведения примирительных программ, а также возможность использовать иные ресурсы образовательной организации (оборудование, оргтехнику, канцелярские принадлежности, средства информации и другие).

6.2. Оплата работы куратора (руководителя) службы школьной медиации может осуществляться из средств фонда оплаты труда образовательной организации или из иных источников.

6.3. Поддержка и сопровождение службы школьной медиации может осуществляться социально-психологическими центрами или общественными организациями, имеющими обученных и практикующих медиаторов, по договору на возмездной или безвозмездной основе.

6.4. Должностные лица образовательной организации оказывают службе школьной медиации содействие в распространении информации о деятельности службы среди педагогов и учащихся (воспитанников).

6.5. Служба школьной медиации в рамках своей компетенции взаимодействует с психологом, социальным педагогом и другими специалистами образовательной организации.

6.6. Администрация содействует службе школьной медиации в организации взаимодействия с педагогами образовательной организации, а также социальными службами и другими организациями. Администрация поддерживает обращения педагогов и учащихся (воспитанников) в службу школьной медиации, а также содействует освоению ими навыков восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

6.7. В случае, если стороны согласились на примирительную встречу (участие в восстановительной медиации, «круге сообщества» или «семейной» или «школьной восстановительной конференции»), то применение административных санкций в отношении данных участников конфликта приостанавливаются. Решение о необходимости возобновления административных действий принимается после получения информации о результатах работы службы школьной медиации и достигнутых договоренностях сторон.

6.8. Администрация образовательной организации поддерживает участие руководителя (куратора) и медиаторов службы в собраниях ассоциации (сообщества) медиаторов, супервизиях и в повышении их квалификации.

6.9. Не реже, чем один раз в четверть проводятся совещания между администрацией и службой школьной медиации по улучшению работы службы и ее взаимодействия с педагогами с целью предоставления возможности участия в примирительных встречах большему числу желающих.

6.10. В случае, если примирительная программа проводилась по факту, по которому возбуждено уголовное дело, администрация образовательной организации может ходатайствовать о приобщении к материалам дела примирительного договора, а также иных документов в качестве материалов, характеризую-

щих личность обвиняемого, подтверждающих добровольное возмещение имущественного ущерба и иные действия, направленные на заглаживание вреда, причиненного потерпевшему.

6.11. Служба школьной медиации может вносить на рассмотрение администрации предложения по снижению конфликтности в образовательной организации.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

7.2. Изменения в настоящее положение вносятся директором образовательной организации по предложению службы школьной медиации, управляющего совета или органов самоуправления.

7.3. Вносимые изменения не должны противоречить «Стандартам восстановительной медиации».

**Форма мониторинга деятельности службы
школьной медиации**

Образовательная организация	Количество медиаторов		Количество поступивших случаев	Количество завершённых программ					Общее количество участников программ	
	взрослых	подростков		Восстановительная медиация (программа примирения)	Школьная восстановительная конференция	Круг сообщества	Семейная конференция	Всего	взрослых	подростков

Приложение 4

Форма регистрационной карточки

Дата ситуации		Дата передачи дела куратору	
Источник информации о ситуации (ФИО, должность, контактные данные)			
Собираются ли стороны или администрация обращаться в правоохранительные органы?			<input type="checkbox"/>
Информация о сторонах (Ф.И.О., возраст, адрес, телефон, школа/должность (место работы), класс)			
Сторона конфликта		Сторона конфликта	
Представитель/родитель (адрес, телефон)		Представитель/родитель (адрес, телефон)	
Дата ситуации			
Описание ситуации			
Дополнительная информация для ведущего (медиатора)			
Ф.И.О. модератора(ов)			
Ф.И.О. остальных участников программы			

Какая программа проводилась			
Число участников (взрослых)		Число участников (подростков)	
Дата проведения программы		Не проведена (причина)	
Результат			
Комментарии			
Дата сдачи отчета			

Примирительный договор

Участники восстановительной программы (медиации, круга сообщества, школьной конференции, семейной конференции) в лице:

провели личную встречу, на которой обсудили ситуацию, состоящую в том, что

и пришли к следующим выводам (договоренностям):

Проверять выполнение условий договора и уведомлять медиаторов об их успешном завершении будет

Встреча для аналитической беседы состоится (место, дата, время)

Чтобы в дальнейшем подобное не повторилось, мы договорились сделать следующее.

1. Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана администрации и другим заинтересованным в решении лицам. Обсуждавшееся на примирительной встрече медиатор никому сообщать не будет.

2. Если это соглашение не будет выполнено, а у нас останутся проблемы, мы согласны вернуться на медиацию.

Фамилии, имена и подписи участников встречи

Дата

**Форма отчета-самоанализа для описания работы со случаем
(конфликтом)**

Номер программы, фамилии и имена медиаторов (взрослые или школьники), класс, дата события, дата медиации, дата написания отчета. Краткое описание ситуации (что произошло, в чем причиненный вред и т. д.)

- Фамилия и имя участников, класс и возраст, перспективы передачи в правоохранительные органы, повторность правонарушения (если правонарушение).

- Кто передал случай в службу примирения?

- Краткое описание случая

- Какая программа проведена (медиация, круг сообщества, школьная конференция)?

- Состоят ли участники на внутришкольном учете? Учете в ПДН? В КДНиЗП?

- Совершали ли ранее подобные действия?

- Участвовали ранее в медиации?

Краткое описание проведенной программы

- Кто принял участие в проводимой программе (имена и фамилии или число участвующих в программе школьников, число участвующих взрослых)?

- Избавились ли стороны от негативных переживаний и предрешений, чтобы они могли обсуждать произошедшую ситуацию? За счет чего это удалось сделать?

- В чем проявились негативные последствия конфликтной ситуации для участников?

- Что оказалось важным для сторон и почему они согласились на совместную встречу?

- Какие вопросы и темы они вынесли на встречу?

- Состоялся ли диалог между сторонами? Участники конфликта сами нашли выход из ситуации?

- Произошло ли исцеление пострадавшего и в чем это выразилось? Какую поддержку получила пострадавшая сторона конфликта?

- Принял ли на себя обидчик ответственность по заглаживанию причиненного пострадавшему вреда и в чем это выразилось?

- Нормализовались ли отношения между участниками?
- Каким образом привлекались другие заинтересованные люди (друзья, родители и т. п.) и в чем была их роль?
- В чем суть договора?
- На чем основана уверенность, что подобное больше не повторится?

Если программа не завершилась

- Кто отказался и причина отказа?
- Была ли проведена какая-либо работа со стороной, которая согласилась на участие (если да, то какая)?
- Если была встреча сторон, то был ли составлен протокол программы и что в нем указано?
- Предлагались ли другие формы: челночная медиация, письма другой стороне, психологическая помощь и пр.?
- Каковы административные последствия данного конфликта?

Итоги программы через 2–3 недели

- Был ли выполнен договор?
- Обращались ли участники в правоохранительные органы или вышестоящие организации?
- Какова дальнейшая реакция школы на ситуацию?
- Каковы отношения участников после программы?
- Что важного для себя поняли участники конфликта в результате участия в восстановительной программе?
- Довольны ли участники результатом?
- Рассказали участники про службу примирения друзьям и знакомым, советовали обратиться к медиаторам?

Вопросы для самоанализа

- Соответствует ли проведенная программа стандартам восстановительной медиации?
- Соответствует ли проведенная программа порядку работы медиатора?
- Удалось ли удержать позицию медиатора? Когда не удалось, что помогло вернуть позицию медиатора?

- Какие были сложности в работе медиатора?
- Что нового медиатор приобрел для себя в ходе этой программы?
- Предложения по развитию практики медиации и службы примирения (если есть).

Организация деятельности служб школьной медиации в образовательных организациях

Методические рекомендации

Подписано в печать 16.12.2014. Формат 60х84/16.

Бумага офсетная. Печать офсетная.

Гарнитура Times New Roman. Усл.-п. л. 5,12.

Тираж 500 экз. Заказ № .