

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА**  
**ГБУ Республиканский Центр психолого-медико-социального сопровождения «Сайзырал»**

**Организационно-методическая  
поддержка и координация деятельности  
Школьных служб примирения  
в образовательных организациях Республики Тыва**

**методический сборник**



г. Кызыл-2017

Печатается по решению экспертного совета ГБУ Республиканского Центра психолого-медико-социального сопровождения «Сайзырал»

Редакционная коллегия:

Монгуш А.З., директор ГБОУ РЦПМСС «Сайзырал»,  
Сюрюнмаа О.С-К., методист ГБОУ РЦПМСС «Сайзырал»

Составитель: Баданай Е.Э.

Методический сборник

**Организационно-методическая поддержка и координация деятельности Школьных служб примирения в образовательных организациях Республики Тыва-стр. 104, Кызыл, 2017г.**

Методический сборник в первую очередь предназначен для директоров ОО, для руководителей школьных служб примирения, то есть для медиаторов, координирующих и создающих службы примирения. Также сборник может заинтересовать специалистов учреждений ведомств по профилактике правонарушений среди несовершеннолетних, изучающих современные эффективные технологии, направленные на разрешение конфликтов, профилактику правонарушений детей и подростков.

Надеемся, что предложенная информация будет способствовать созданию и дальнейшему развитию служб примирения на территории Республики Тыва, выстраивающих деятельность на основе принципов восстановительного подхода.

При составлении сборника использованы авторские материалы, подготовленные специалистами, занимающимися созданием и продвижением в России социальной технологии «Школьная служба примирения». То есть, практические рекомендации по становлению и развитию школьных служб примирения в образовательных учреждениях других регионов России, в частности методические рекомендации А.Ю.Коновалова, руководителя направления «Школьные службы примирения» МОЦ «Судебно-правовая реформа, а также материалы коллег Пензенской, Волгоградской, Пермской, Новосибирской областей, Республики Чувашия, Хакасия, Алтай, Саха (Якутия).

## СОДЕРЖАНИЕ:

### Введение

1. Нормативно-правовые вопросы медиации
  - 1.1. Актуальные проблемы правового регулирования медиации  
Экспертное заключение
  - 1.2. Правовая основа организации школьных служб примирения образовательных организациях
  - 1.3. Методические рекомендации по созданию и развитию служб примирения в образовательных организациях (Письмо МИНОБРНАУКИ РФ №07-4317 от 18.12.2015)
2. Восстановительные технологии в школе
  - 2.1. Понятия восстановительной медиации и этический кодекс медиатора
  - 2.2. Позиция медиатора
  - 2.3. Процесс медиации
  - 2.4. Потеря позиции медиатора
  - 2.5. Процесс и результат медиации
3. Школьная служба примирения
  - 3.1. Роль восстановительных программ службы
  - 3.2. Задачи службы примирения
  - 3.3. Структура службы примирения
  - 3.4. Что может обеспечить устойчивость служб примирения?
4. Служба примирения и ее окружение
  - 4.1. Директор и служба примирения
  - 4.2. Родители и служба примирения
  - 4.3. Психолог школы и служба примирения
  - 4.4. Педагоги и служба примирения
  - 4.5. Школьники и служба примирения
  - 4.6. Появления в школе «Группы поддержки»
  - 4.7. Управление образованием и служба примирения
  - 4.8. КДНиЗП и служба примирения
  - 4.9. Уполномоченный по правам участников образовательного процесса и служба примирения
5. Взаимодействия комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав и школьных служб примирения
6. Функции службы примирения
  - 6.1. Восстановительная функция службы
  - 6.2. Образовательная функция службы
  - 6.3. Воспитательная функция службы
  - 6.4. Профилактическая функция службы
7. Роль школьной службы примирения по профилактике суицида
8. Региональный и кустовой координатор сети служб примирения
  - 8.1. Клуб кураторов (ведущих)
  - 8.2. Клубная работа подростков-медиаторов
  - 8.3. Презентация Школьной службы примирения
  - 8.4. Набор детей в школьную службу примирения
9. Коммуникативные техники медиации
  - 9.1. Коммуникативные техники, используемые медиатором ШСП
  - 9.2. Управление коммуникацией в ходе процедуры примирения
  - 9.3. Краткое описание коммуникативных техник, применяемых медиатором, в ходе примирительных процедур

10. Основные программы примирения, применяемые в школьной службе примирения.
  - 10.1. Краткое описание организации и проведения примирительных встреч
  - 10.2. Программа «Школьная конференция»
  - 10.3. Программа «Круги сообщества» - задача на понимание
11. Из опыта работы Школьных служб примирения.
  - 11.1. Случаи из практики Школьных служб примирения г.Москвы.
  - 11.2. Роль родителей и мини-медиация
12. Роль примирительных процедур в профилактике социального сиротства.
  - 12.1. Общий алгоритм восстановительной технологии
  - 12.2. Примирение и «Круг заботы»
  - 12.3. Кризис интервенции
  - 12.4. Индивидуальная работа с клиентом и специалистами службы
  - 12.5. Процедура примирения
  - 12.6. Обязанности ведущего и наблюдателя
  - 12.7. «Круг заботы»
13. Рекомендации педагогам для обучения родителей медиативным навыкам по разрешению семейных конфликтов
14. Список использованной литературы
15. Примерный перечень документаций и информационно-рекламные материалы ШСП (Приложения с 1 по 16)
16. Опыт взаимодействия ШСП и КДНиЗП Волгоградской области и районов Волгограда (Приложения с 17 по 24)
17. Рекламная продукция ШСП (Приложения с 25 по 30)

## ВВЕДЕНИЕ

Все взрослые хотят видеть своих детей успешными, самостоятельными и счастливыми. Хотят, чтобы дети жили среди добрых и интересных людей, помогали друг другу. Чтобы чувствовали себя в безопасности. Чтобы жили не в борьбе за «место под солнцем», а в творчестве и созидании.

Когда случаются конфликты, разрываются отношения, совершаются правонарушения, людей захватывают эмоции и предубеждения. Если люди не способны к взаимопониманию, не способны в ситуации конфликта совладать со своими негативными эмоциями, чтобы услышать других, они пытаются решить сложную проблему «простым» путем: через угрозы, бойкоты, манипуляцию или силовые методы. А еще они (иногда и взрослые, и дети) стараются привлечь сторонников в лице друзей из ближайшего окружения, своих родителей, близких привлекают. Не часто, но иногда обращаются к обидчикам через обращение в СМИ, к власти и в правоохранительные органы, чтобы те решили за них проблему, «надавили» на противоположную сторону или наказали ее.

Если мы, взрослые, большую часть времени проводят на работе, наши дети-подростки, где они основную часть времени проводят? Конечно же, в школе, поэтому школьные отношения в значительной степени влияют на ребенка и на его дальнейшую судьбу. Именно в школе он учится строить отношения с окружающими. Если за время обучения подросток не освоил допустимые в обществе способы взаимодействия с другими людьми, возникает риск, что в дальнейшем он не сможет выстраивать отношения или сам станет отвергаемым. Это проявляется в виде правонарушений, попыток суицида, конфликтов, примыкания к группировкам и пр.

Если ребенок не чувствует себя в школе в безопасности, он будет думать не об учебе, а о том, что и кто поджидает его после уроков.

Если ребенок находится в среде, где царят агрессия, издевки, насилие, подначки, где он все время вынужден обороняться, - он начинает воспринимать такие отношения как норму, привыкает и усваивает агрессивные способы взаимодействия с окружающими. Если для достижения высокого рейтинга в классе принято унижать, подавлять, проявлять насилие, то амбициозный подросток невольно становится на путь формирования агрессивных (а то и криминальных) черт характера.

Но есть и другой путь, в основе которого лежит ценность построения конструктивных отношений и умение договариваться в сложных условиях. И этот путь строится через восстановительные культуры взаимоотношений в школе. Развитие восстановительной культуры взаимоотношений в школе возможна только при внедрении Школьных служб примирения. Служба примирения – это возможность без опаски высказать свою точку зрения и услышать другого. Создание такой постоянной площадки – одна из задач службы.

**Основополагающими для службы (ШСП) являются следующие моменты:**

- решение о том, как будет выглядеть «мир», принимают сами конфликтующие стороны;
- ответственность за предотвращение и поведение в конфликтной ситуации в будущем опять же берут на себя сами конфликтующие стороны;
- ребята учатся сами и показывают другим, какие стили и способы поведения в конфликтной ситуации помогают общаться лучше, легче (компетентнее и эффективнее как сказали бы взрослые);
- путь, благодаря которому педагоги и родители осваивают способы и модели конструктивного и взаимоприемлемого взаимодействия, поскольку если разобраться, то цель и у тех и у других одна – что бы дети хорошо учились, с интересом относились к школе и учебе в целом, радовались сами и радовали своих учителей и родителей.

Так что получается, что служба примирения – это хороший путь, хотя и

**незнакомый.** Это путь, который учит уважать себя и других, и брать ответственность за свои поступки и за их последствия. Путь, который не все взрослые (которые в сущности те же дети) готовы пройти без сомнений и колебаний.

В России больше 15 лет развивается медиация в образовательной сфере в форме «Школьных служб примирения», направленных на решение конфликтных ситуаций и правонарушений несовершеннолетних. Первая медиация, проведенная школьниками-медиаторами, прошла 16 декабря 2002 года в школе № 464 г. Москвы, и эту дату можно считать началом деятельности школьных служб примирения в России.

В 2010 году фондом «Защита детей от жестокого обращения» школьные службы примирения были внесены в «Лучшие практики деятельности по защите прав ребёнка». В 2012 году задача создания школьных служб примирения вошла в «Национальную стратегию действий в интересах детей на 2012-2017» и в «План первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 — 2017 годы».

Системой образования Республики Тыва для повышения эффективности работы по профилактике правонарушений среди несовершеннолетних с сентября 2014 года в образовательных организациях была внедрена Школьные службы примирения.

Значимость начатой системой образования республики работы подтверждается Национальной стратегией действий в интересах детей на 2012 -2017 годы, утвержденной 1 июня 2012 г. Указом Президента России. В VI главе этого важного документа записано следующее *«В целях развития дружественного к ребенку правосудия предусматривается ... организация школьных служб примирения, нацеленных на разрешение конфликтов в образовательных учреждениях, профилактику правонарушений детей и подростков, улучшение отношений в образовательном учреждении».*

На территории Республики Тыва функцию «внедряющей организации» реализует Подведомственное учреждение МО и Н РТ ГБОУ РЦПМСС «Сайзырал». Координирует данную деятельность специалисты центра, которые прошли повышения квалификации по программе: «Медиация. Базовый курс профессионального медиатора» (Свидетельство в объеме 120 часов), «Проектирование школьной службы примирения» (сертификат в объеме 36 часов) в 2014г в городе Новосибирске.

Школьные службы примирения в образовательных организациях Республики Тыва руководствуются: Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; «Концепция развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации» от 30.07.2014 года № 1430-р; Письмо МИНОБРНАУКИ РФ №07-4317 от 18.12.2015 *«Методические рекомендации по созданию и развитию служб примирения в образовательных организациях»*; Национальной стратегией действий в интересах детей в Республике Тыва на 2012-2017 годы и приказом Министерства образования и науки Республики Тыва от 01.09.2014 года № 994-д «О создании школьной службы примирения».

# 1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ВОПРОСЫ МЕДИАЦИИ

## 1.1. АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ МЕДИАЦИИ.

### ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

25 марта 2011 года

Независимый экспертно-правовой совет обратился Общественный центр «Судебно-правовая реформа» с просьбой провести правовую экспертизу по поводу применения и юридического значения положений Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

Правовую экспертизу проводил *член НЭПС С.А.Пашин, кандидат юридических наук, профессор кафедры Судебной власти и организации правосудия НИУ «Высшая школа экономики», заслуженный юрист Российской Федерации.*

Ознакомившись с имеющимися материалами, исследовав содержание нормативных актов, он дал следующее экспертное заключение.

Конституция Российской Федерации обязывает государство создавать условия, обеспечивающие свободное развитие человека, причем права и свободы человека «определяют смысл, содержание и применение законов» (ч. 1 ст. 7, ст. 18 Конституции). В России гарантируются: свобода деятельности общественных объединений (ч. 1 ст. 30 Конституции); свободное использование каждым своих способностей, включая способности к труду (ч. 1 ст. 34, ч. 1 ст. 37); право каждого защищать свои права и свободы всеми способами, не запрещенными законом (ч. 2 ст. 45 Конституции). В Российской Федерации не должны издаваться законы, отменяющие или умаляющие права и свободы человека и гражданина (ч. 2 ст. 55 Конституции).

Данные конституционные положения имеют основополагающее значение для установления правового содержания норм законодательства о медиации.

**1. Запрещает ли данный закон проводить медиацию в школьных службах примирения?**

*Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» не распространяется на повседневную деятельность школьных служб примирения и не запрещает проводить в них медиацию.* При этом школьные службы примирения не вправе применять процедуру медиации, как она понимается Федеральным законом № 193-ФЗ, для урегулирования споров, возникающих из гражданских правоотношений, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности, а также споров, возникающих из трудовых и семейных правоотношений (ч. 2 ст. 1 Федерального закона № 193-ФЗ).

Правовой режим, предусмотренный Федеральным законом № 193-ФЗ, распространяется на медиацию, проводимую по поводу указанных выше споров, при условии заключения сторонами конфликта письменного соглашения о применении либо проведении процедуры медиации (ст. 7 и 8 Федерального закона № 193-ФЗ). Если же данные условия не соблюдены, школьные службы примирения вправе проводить медиацию также и в связи со спорами, указанными в ч. 2 ст. 1 Федерального закона № 193-ФЗ, однако в этом случае: установленный данным Федеральным законом порядок медиации посредника не связывает; результаты процедуры такой медиации не защищаются положениями данного Федерального закона (частью 4 его статьи 12 и другими). Тем не менее, достигнутое сторонами благодаря услугам посредника соглашение об урегулировании спора имеет *de facto* юридическое значение, если оно приобрело форму мирового соглашения, либо другую не противоречащую положениям

российского законодательства форму, отражающую самостоятельное волеизъявление сторон.

Последнее разъяснение основано на положениях части 2 ст. 45 Конституции Российской Федерации, позволяющей самозащиту права. Стороны вправе урегулировать спор любыми непротивоправными средствами, лично или при помощи посредника, в рамках модели медиации, описанной в Федеральном законе № 193-ФЗ, или же за пределами этой модели.

**2. Должны ли организации, проводящие медиацию по уголовным делам и школьную медиацию, иметь в своем уставе указание на медиацию как вид деятельности данной организации в соответствии с данным законом?**

Требования к уставам общественных объединений определены статьей 20 Федерального закона от 19 мая 1995 г. № 82-ФЗ «Об общественных объединениях». Устав общественного объединения должен предусматривать, в частности, «название, цели общественного объединения, его организационно-правовую форму».

Деятельность общественного объединения должна соответствовать его уставным целям, однако «Общественные объединения свободны в определении своей внутренней структуры, целей, форм и методов своей деятельности» (ст. 27 Федерального закона № 82-ФЗ).

Организации, проводящие медиацию по уголовным делам и школьную медиацию, не занимающиеся и не намеренные заниматься медиацией, предусмотренной Федеральным законом № 193-ФЗ, не должны указывать на эту последнюю деятельность в своих уставах.

**3. Должны ли организации, в которых работают специалисты, проводящие медиацию по уголовным делам и школьную медиацию, иметь в своем уставе указание на медиацию как вида деятельности данной организации в соответствии с данным законом?**

Организации, в которых работают специалисты, проводящие медиацию по уголовным делам и школьную медиацию, если эти организации не занимаются и не намерены заняться медиацией, предусмотренной Федеральным законом № 193-ФЗ, не должны указывать на эту последнюю деятельность в своих уставах.

**4. Должны ли специалисты, проводящие медиацию по уголовным делам и школьную медиацию, пройти подготовку в соответствии с данным законом?**

Для проведения медиации по уголовным делам и школьной медиации на профессиональной, как и на непрофессиональной основе, специалист не обязан проходить подготовку и отвечать цензовым требованиям, предусмотренным частью 1 ст. 16 Федерального закона № 193-ФЗ, поскольку данный Федеральный закон не регулирует порядок осуществления медиации по уголовным делам и школьной медиации.

**5. Могут ли осуществлять медиацию по уголовным делам, медиацию в школах, а также медиацию по направлению из различных учреждений и организаций лица, замещающие государственные должности Российской Федерации, государственные должности субъектов Российской Федерации, должности государственной гражданской службы, должности муниципальной службы?**

Лица, замещающие государственные должности Российской Федерации, государственные должности субъектов Российской Федерации, должности государственной гражданской службы, должности муниципальной службы ограничены в возможностях попутной деятельности, в особенности, приносящей прибыль либо другую выгоду (дополнительный заработок).

На первый взгляд, по общему смыслу статей 17 – 19 Федерального закона от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации», статьи 10 Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии

коррупции», положений Указа Президента Российской Федерации от 12 августа 2002 г. № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих» гражданскому служащему не возбраняется осуществлять медиацию по уголовным делам и школьную медиацию, за исключением следующих случаев:

- если медиация осуществляется как предпринимательская деятельность;
- если включенность гражданского служащего в медиацию создает конфликт интересов;
- если медиация выступает формой обогащения гражданского служащего с использованием преимуществ должностного положения, средств материально-технического и иного обеспечения, другого государственного имущества;
- если медиация финансируется за счет средств иностранных государств, международных и иностранных организаций, иностранных граждан и лиц без гражданства.

## **1.2. ПРАВОВАЯ ОСНОВА ОРГАНИЗАЦИИ ШКОЛЬНЫХ СЛУЖБ ПРИМИРЕНИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ**

### **Международные нормы права:**

- Конвенция ООН о правах ребенка;
- Минимальные стандартные правила ООН, касающиеся отправления правосудия в отношении несовершеннолетних (Пекинские правила) от 10 декабря 1985 года;
- Руководящие принципы ООН для предупреждения преступности среди несовершеннолетних (Эр-Риядские руководящие принципы) от 14 декабря 1990 года;
- Руководство ООН по вопросам эффективной посреднической деятельности, сентябрь 2012 года.

### **Законодательство Российской Федерации**

- Конституция Российской Федерации (ст. 2, ч. 1 ст. 43, 44, 45, 46);
- Гражданский кодекс Российской Федерации (п. 3. ст. 22);
- Семейный кодекс Российской Федерации (ст. 57, п. 1, 2 ст. 63, ст. 64, п. 1, 4 ст. 66);
- Федеральный закон от 24.07.98 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (ст. 9);
- Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)";
- Федеральный закон от 27.07.2010 N 194-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)";
- Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- Стандарты восстановительной медиации, разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации 17 февраля 2009 года.
- Постановление Правительства РФ от 03.12.2010 N 969 "О программе подготовки медиаторов";
- Приказ Минобрнауки России от 14.02.2011 N 187 "Об утверждении программы подготовки медиаторов";
- Приказ Минтруда России от 15.12.2014 N 1041н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист в области медиации (медиатор)".
- Указ Президента Российской Федерации от 01 июня 2012 года № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 июля 2014 года № 1430-р об утверждении Концепции развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29 мая 2015 года № 996-р «Об утверждении Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 гг.»;
- Письмо МИНОБРНАУКИ РФ №07-4317 от 18.12.2015 [«Методические рекомендации по созданию и развитию служб примирения в образовательных организациях»](#) ;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 декабря 2014 г. № 1041н «Об утверждении профессионального стандарта "Специалист в области медиации (медиатор)»»;
- Федеральный закон от 7 июня 2017 г. № 120-ФЗ “О внесении изменений в Уголовный кодекс Российской Федерации и статью 151 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации в части установления дополнительных механизмов противодействия деятельности, направленной на побуждение детей к суицидальному поведению” 7 июня 2017 Принят Государственной Думой 26 мая 2017 года Одобрен Советом Федерации 31 мая 2017 года;
- «Методические рекомендации по внедрению восстановительных технологий в воспитательную деятельность ОО» МИНОБРНАУКИ РФ №07-7657 от 26.12.2017г

#### **Программы, стратегии и иные документы**

- Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы (утверждена указом Президента РФ от 01.06.2012 N 761);
- План первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы (утвержден распоряжением Правительства РФ от 15.10.2012 N 1916-р) (пункты 59, 61, 62, 64 и 65);
- План мероприятий на 2015 - 2017 годы по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы (утвержден распоряжением Правительства РФ от 05.02.2015 N 167-р) (п. 64);
- Концепция развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность (утвержден распоряжением Правительства РФ от 30.07.2014 N 1430-р);
- Межведомственный план комплексных мероприятий по реализации Концепции развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации (утвержден поручением Заместителя Председателя Правительства РФ от 08.05.2015 N ОГ-П4-3106);
- Поручение Президента РФ по итогам VII Всероссийского съезда судей от 12 января 2009 года;
- Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию РФ от 22 декабря 2011 года;

## Региональные локальные акты и распоряжения:

- Приказ Министерства образования и науки Республики Тыва от 01.09.2014 года № 994-д «О создании школьной службы примирения».
- Приказ Органа местного самоуправления, осуществляющим управление в сфере образования города и кожуунов;
- Приказ директора ОО.

## К СВЕДЕНИЮ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ШКОЛЬНЫХ СЛУЖБ ПРИМИРЕНИЯ

1. Школьные службы примирения **НЕ** работают по **193 ФЗ**, т.к. границы данного закона определены в его статье 1.2 и службы примирения в школе под него явно не попадают. Образовательная организация **не является** «организацией, осуществляющих деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации» и тем более только «на платной основе» как указано в ст. 10.1
2. Основной документ, который мы опираемся **НЕ на рекомендацию 2013 года**, а **на рекомендацию 2015 года «Методические рекомендации по созданию и развитию служб примирения в образовательных организациях»** разосланные письмом МИНОБРНАУКИ РФ №07-4317 от 18.12.2015
3. Школьники-медиаторы (нам это кажется очевидным) не являются профессиональными медиаторами как указано в 193-ФЗ, не «устраиваются на должность медиатора по договору», а действуют в рамках школьного самоуправления и волонтерских клубов.
4. Мы считаем недопустимым приходящее из некоторых регионов требование прокуратуры переименовать службы примирения в службы медиации (равно как и в обратную сторону) как противоречащие ст. 27.1 и 27.2 ФЗ-273 «Образовательные организации самостоятельны в формировании своей структуры, если иное не установлено федеральными законами». Письмом МИНОБРНАУКИ РФ №07-4317 от 18.12.2015 были разосланы две равноценные рекомендации.

### 1.3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОЗДАНИЮ И РАЗВИТИЮ СЛУЖБ ПРИМИРЕНИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

Письмо МИНОБРНАУКИ РФ №07-4317 от 18.12.2015

#### **1. Актуальность школьных и территориальных служб примирения**

- 1.1. Восстановительный подход к разрешению конфликтов, профилактике правонарушений и деструктивного поведения несовершеннолетних
- 1.2. Правовая основа школьных служб примирения в образовательной сфере

#### **2. Восстановительные программы, применяемые в службах примирения**

- 2.1. Принципы восстановительного подхода к урегулированию конфликтов и реагированию на правонарушения несовершеннолетних
- 2.2. Принципы организации процесса восстановительных программ
- 2.3. Основные восстановительные программы в службе примирения
- 2.4. Обеспечение качества работы ведущего восстановительных программ
- 2.5. Квалификация куратора (руководителя) службы примирения и ведущего восстановительных программ

#### **3. Организация восстановительного подхода в образовательных организациях**

- 3.1. Формы организации восстановительного подхода в образовательных учреждениях
- 3.2. Деятельность школьной службы примирения
- 3.3. Куратор (руководитель) службы примирения
- 3.4. Условия работы школьной службы примирения
- 3.5. Примерные критерии принятия ситуаций на программу в рамках стандартной процедуры

#### **4. Поддержка службы примирения со стороны руководства образовательной организации и взаимодействие с другими организациями**

- 4.1. Руководитель образовательной организации

- 4.2. Обеспечение соблюдения принципов проведения программ  
4.3. Наличие утвержденной документации (**ПОЛОЖЕНИЕ №1,2,3**)

## **5. Организация сетевого взаимодействия в объединениях школьных служб примирения**

- 5.1. Сети и объединения служб примирения  
5.2. Профессиональное сообщество специалистов-медиаторов и кураторов школьных служб примирения  
5.3. Требования к содержанию образовательного курса (программы, тренинга) и преподавателю (тренеру) школьных служб примирения

## **6. Мониторинг деятельности служб примирения**

- 6.1. Количественный мониторинг школьных служб примирения  
6.2. Качественный мониторинг школьных служб примирения

## **2. ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ШКОЛЕ**

Многие директора, администраторы и педагоги сталкиваются с ситуациями, когда они не могут донести свою позицию до учеников, их родителей, а также и сами не понимают, что хотят родители и педагоги (и почему они себя ведут «странно» и реагируют «неадекватно»). Встречается мнение, что в школе не должно быть дискуссий и все должны только подчиняться распорядку, педагогам и администрации, которым нужны все более жесткие дисциплинарные методы, *но сегодняшнее время подсказывает нам другие позиции.*

В современном мире людям важно уметь договариваться по поводу их взаимодействия, и школа, в которой встречаются несколько поколений. Делать свой вклад в построение результативного образовательного процесса должны и педагоги, и администрация, и учащиеся, и их родители. Для ответственного и согласованного действия нужно понимание друг друга (особенно там, где взаимодействие было нарушено, и возник конфликт).

Для налаживания конструктивного взаимодействия в школе необходимо внедрение технологии восстановительной культуры взаимоотношений.

### **2.1. ПОНЯТИЕ ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ И ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС МЕДИАТОРА**

**Медиация – это переговорный процесс** по разрешению конфликта с участием посредника — нейтрального лица (медиатора). Метод медиации основан на неукоснительном соблюдении принципов и правил, четком следовании определенной процедуре. Это обеспечивает участникам конфликта гарантии безопасности и соблюдения интересов. Главное преимущество процедуры медиации состоит в том, что она способствует решению проблем, которые лежат в основе конфликтов.

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.

**Этический кодекс посредника (какими качествами должен обладать медиатор):**

- быть серьезным и твердым, но вместе с тем «теплым» и «позитивным»;
- высказывать доверие и заботу;
- быть ответственным, то есть быть нейтральным,
- демонстрируй уважение,

- не вовлекай и не вовлекайся в конфликт,
- не руководствуйся эмоциями,
- не давай советов, не навязывай свои идеи для поиска решения,
- не действуй свысока,
- принимай свою ответственность серьезно.

Среди личностных качеств успешного посредника можно выделить три блока:

- Умение чувствовать другого.
- Умение убеждать другого.
- Умение управлять ситуацией.

## 2.2. ПОЗИЦИЯ МЕДИАТОРА

**Принципы восстановительной медиации (по стандартам восстановительной медиации)**

**Медиатор (ведущий примирительной встречи) не является** ни судьей, ни адвокатом, ни следователем, ни прокурором, ни воспитателем или советчиком. **Медиатор – нейтральный посредник, помогающий наладить конструктивный диалог между сторонами** по поводу возможного разрешения конфликта и в равной степени поддерживающий их в этом.

Медиатор не несет ответственности за примирение сторон или выработку ими решения, поскольку это – ответственность сторон. Медиатор отвечает за то, чтобы люди поняли предлагаемый им восстановительный способ выхода из ситуации и сделали осознанный выбор – воспользоваться им или нет. Медиатор также отвечает за то, чтобы на встрече были созданы максимальные условия для взаимопонимания и примирения.

### **Сами принципы**

*Добровольность участия сторон* – Стороны участвуют во встрече добровольно, их принуждение к участию в какой-либо форме 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 и служба примирения обеспечивают конфиденциальность медиации и защиту от разглашения документов, касающихся процесса медиации. Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо с возможностью 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 за 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. Есть еще один принцип, который относится к службам примирения:

*Самостоятельность служб примирения* – Служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.



Рис 2. Позиция медиатора

### 2.3. ПРОЦЕСС МЕДИАЦИИ

Медиатор в школьной или территориальной службе примирения почти всегда сталкивается с ситуацией, что стороны конфликта поначалу не готовы встречаться, слушать и слышать друг друга, мирно разрешать сложившуюся ситуацию, иначе они помирились бы и без медиатора. Поэтому чтобы стать медиатором, требуется специальная подготовка. Медиатор учится устанавливать и поддерживать контакт с собеседником, разъяснять принципы восстановительной медиации. Медиатор должен помочь человеку осознать последствия своих поступков, принять на себя ответственность за исправление негативных последствий случившегося и организовать конструктивный диалог между сторонами.

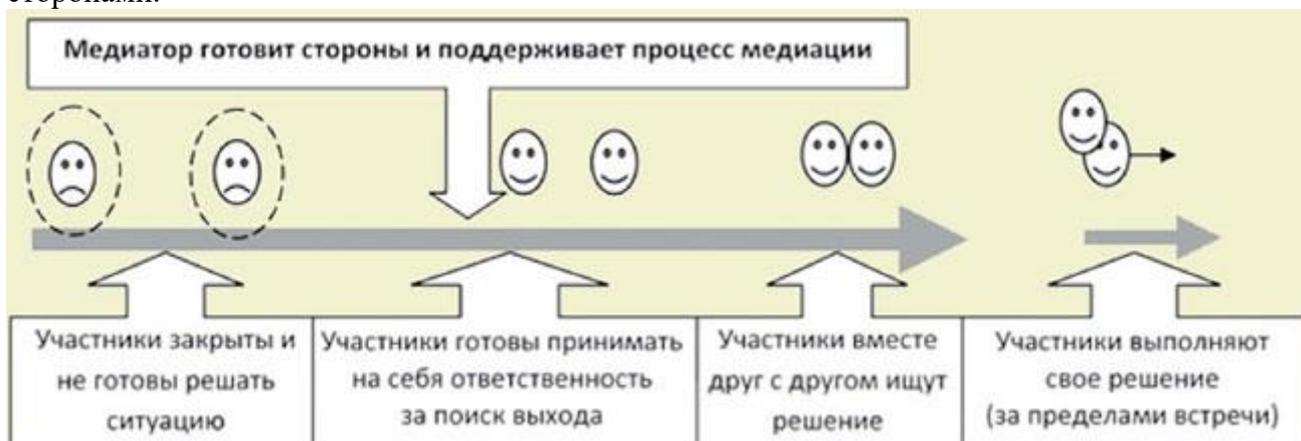


Рис 1. Процесс медиации

В ходе примирительной встречи (и в процессе подготовки к ней на предварительных встречах с каждой из сторон конфликта) участники постепенно переходят от недоверия, непонимания, сильной неприязни и враждебности к другой стороне и иных деструктивных состояний к успокоению, пониманию необходимости поиска конструктивного выхода из конфликта, а затем - к нахождению взаимоприемлемого решения и выполнению его (уже за пределами процесса медиации).

Позиция медиатора является основным инструментом для осознания сторонами случившегося с ними, принятия на себя ответственности за поиск выхода и совместную выработку решения. Позиция – это определенный взгляд на конфликт, на людей в этом конфликте и на возможные способы выхода из него (рис.2). И, соответственно, оснащение инструментарием, который обеспечивает реализацию этого способа. Тем самым позиция медиатора отличается от позиций других специалистов.

#### 2.4. ПОТЕРЯ ПОЗИЦИИ МЕДИАТОРА

При потере позиции медиатор попадет в другие «роли» или другие профессиональные позиции (рис. 3), и тогда изменится его взгляд на ситуацию, а отсюда и способ разрешения конфликта и, соответственно, действия, то есть он уже перестанет быть медиатором.



Рис. 3. Возможные «деформации» позиции медиатора

Эти роли, по большей части, «отбирают» ответственность у сторон конфликта, блокируют возможности расширения понимания всех контекстов конфликтной ситуации самим человеком<sup>18</sup>. Медиатор приглашает стороны конфликта к ответственности («возвращает» людям ответственность). Медиатор стремится, чтобы человек сам понял, что с ним произошло, и ответственно подошел к поиску выхода из случившегося.

Удержание позиции медиатора требует подготовки и самоконтроля. Если в роли медиатора выступает человек, который и прежде по роду своей деятельности занимался разрешением конфликтов, то следует иметь в виду, что специалисты тяготеют к способам работы, которые они успешно применяли в своей практике. Например, при проведении медиации педагоги часто начинают читать нотации, адвокаты – защищать, психологи диагностировать и консультировать и так далее. Проводящему медиацию бывает непросто увидеть, когда он теряет позицию медиатора и переходит на привычные для него формы работы. Нужен взгляд со стороны. Поэтому позиция медиатора отрабатывается в ролевых играх на тренингах с практикующими медиаторами (см. раздел по подготовке медиаторов) и оттачивается в последующих супервизиях.

**Деформации позиции медиатора выражается:**

- Медиатор не удерживает ценности и цели восстановительной медиации, а начинает реализовывать ценности или задачи из другой роли (например, оценивать, воспитывать, давать советы, искать виновного и пр.).

- Медиатор не соблюдает процедуру медиации (основных этапов порядка работы медиатора).

- Медиатор пытается уговорить стороны на примирение (например, описывая выгоды и потери их отказа от медиации), а не передать ответственность.

- Медиатор не обеспечивает безопасного пространства встречи.

Потеря позиции случается у всех медиаторов: у новичков – чаще, у более опытных – реже. Важно в ходе тренингов, супервизий и обсуждения кейсов научиться обнаруживать маркеры, свидетельствующие об утере позиции медиатора, и научиться в неё возвращаться.

Для поддержания позиции, а также чтобы деятельность медиатора, хранителя «круга сообщества» или координатора «семейной конференции» была обустроена и организована, создаются службы примирения. В данной книге рассматриваются службы примирения в школе, но служба примирения может быть организована в разных образовательных учреждениях (с учетом особенностей учреждения и сложившейся обстановки).

## 2.5 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 загладить причиненный вред), то есть такие действия, которые помогают исправить последствия конфликтной или криминальной ситуации.*

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

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

## 3. ШКОЛЬНАЯ СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ

### 3.1. РОЛЬ ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ СЛУЖБЫ

Школьная служба примирения — оформленная детско-взрослая команда, которая реализует в образовательной организации восстановительный подход к конфликтам, а также правонарушениям несовершеннолетних. Использует широкий спектр восстановительных программ, направленных на:

- Обучение школьников и педагогов конструктивным способам общения, способности принимать согласованные решения и сотрудничать — прежде всего через опыт решения реальных конфликтных ситуаций.
- Первичную профилактику, когда явного конфликта нет, но есть риск его возникновения в дальнейшем (например, проведения Кругов сообщества с детьми при слиянии двух классов в один, с родителями первоклассников, с детьми и их родителями при переходе в среднюю школу и так далее).

- Первичную профилактику (конфликта еще нет, но участниками чувствуется напряженность, на пример по результатам исследования межэтнической напряженности или по запросу классного руководителя/родителей).
- Урегулирование конфликтов между школьниками (учащимися), а также учащимися и педагогами.
- Урегулирование конфликтов между педагогами и родителями.
- Согласование позиций и интересов детей, родителей и педагогов по отношению к образовательному процессу, большей включенности родителей и ответственному поведению детей.
- Вторичную профилактику и работу с ситуациями драк, краж, порчи имущества и т. п. (в том числе по делам, переданным в КДНиЗП).
- Сложным многосторонним конфликтам между всеми участниками образовательного процесса (когда в конфликт так или иначе включены дети, родители, педагоги, администрация, органы управления образованием, СМИ и так далее) — с привлечением территориальных и городских служб примирения.

В службу примирения обязательно входят взрослые обученные специалисты (медиаторы и кураторы службы примирения), а также как правило юные медиаторы-ровесники. Деятельность службы примирения не является психологической, социально-педагогической, правозащитной, административной или дисциплинирующей деятельностью, это не «совет профилактики» и не «комиссия по урегулированию споров». Служба примирения имеет свои принципы, методы, технологию и приемы (хотя конечно соприкасается с деятельностью других специалистов, включаясь в общую систему школы и образовательного процесса).

### 3.2. ЗАДАЧИ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ

*Школьная служба примирения – это команда взрослых и подростков, которая стремится:*

- при конфликте снизить административные, карательные воздействия взрослых, а также силовые воздействия и манипуляции подростков и перевести их в конструктивную коммуникацию;
- реализовать совместную (детей и взрослых) деятельность по улучшению школы как элемента самоуправления, переустраивающей существующий тип управления;
- строить процесс воспитания на основе коммуникации и взаимопонимания, обращаться к таким ценностям, как справедливость и ответственность;
- дать возможность существующим в школе сообществам (взрослых и детей, «лохов» и «авторитетов», отличников и «ботаников», богатых и бедных и пр.) понять друг друга и увидеть в каждом человека, исходя из личностных, а не ролевых отношений.

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

Конечно, можно готовить в школе медиаторов только из взрослых. Но принципиальным является участие учеников школы в службе примирения, 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 процессе своей деятельности служба примирения 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 (учителей, родителей, администрации и учеников) с целью прояснения ценностей восстановительного подхода и увеличения числа ситуаций, передаваемых на медиацию;
- выступление на сумонном, кожуунном, городском, республиканском уровне и в средствах массовой информации, участие в конференциях, сборах, тренингах;
- обучение школьников конструктивной коммуникации и медиации;
- налаживание взаимопонимания между разными людьми, организация «школьных конференций» и «кругов» для решения важных для школьного сообщества проблемных вопросов.

### **3.3. СТРУКТУРА СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ**

Служба примирения состоит из руководителя, и членов из числа взрослых-медиаторов (обычно это заместитель директора по учебно-воспитательной работе, социальной педагог, педагог дополнительного образования, один из учителей, Уполномоченный по правам участников образовательного процесса, психолог и порядка десяти школьников) и волонтеров-медиаторов из числа учащихся 8-11 классов.

Все эти люди проходят подготовку в качестве медиаторов, администрация школы, в лице директора школы поддерживает создание службы примирения. Взрослые медиаторы необходимы для тех ситуаций, которые подросткам не под силу в связи с их статусом, и кто-то из взрослых медиаторов должен быть назначен по приказу руководителем службы.

Информация о конфликтных и мелких криминальных ситуациях (кражах, драках, порче имущества) поступает от администрации и педагогов, а также от школьников и через «почтовый ящик». Медиаторы, которые обычно работают в парах, проводят предварительные встречи со сторонами конфликта (по отдельности), и сами примирительные встречи. Для распространения информации о своих ценностях и своей практике службе необходимо проводить презентации для всех участников образовательного процесса (педагогов, учеников и родителей), выступать на конференциях, издавать стенгазету и т.п.

### **3.4. ЧТО МОЖЕТ ОБЕСПЕЧИТЬ УСТОЙЧИВОСТЬ СЛУЖБ ШКОЛЬНОГО ПРИМИРЕНИЯ?**

- Деятельность школьной службы примирения невозможна без поддержки администрации школы и педагогического коллектива в целом, собраний команд школьников-медиаторов, руководителю службы необходимо пройти обучение, а затем иметь в своем расписании время для работы в службе.
- Служба примирения привлекательна своей новизной, актуальностью и базовыми принципами (добровольность, конфиденциальность, равноправие участников, нейтральность медиатора вызывают доверие к службе).
- Устойчивость служб Школьного примирения во многом, обеспечивается личной мотивацией куратора, медиаторов и заинтересованностью педагогов и учащихся образовательной организации в результатах работы службы.

### **4. СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ И ЕЕ ОКРУЖЕНИЕ**

Служба примирения является альтернативой существующим способам реагирования на конфликты. Обсуждения на педагогическом совете и другие способы

реагирования в школе остаются, но, на наш взгляд, все конфликты, в первую очередь, должны направляться сначала в службу примирения, чтобы у людей был шанс разрешить их самостоятельно. Если стороны после предварительной встречи с медиаторами приняли решение не участвовать в медиации (или в других восстановительных программах) или стороны не пришли к устраивающему всех соглашению – начинают работать административные механизмы реагирования на конфликт. Но если участники пришли к устраивающему их соглашению и больше не имеют претензий друг к другу, мы не видим смысла в административном реагировании.

Хотя программа примирения проводится только при условии добровольности участников конфликта, на предварительную встречу с медиатором администрация обычно направляет школьника, поскольку для принятия решения об участии в программе он должен иметь информацию о ней. Отказ от медиации в ходе беседы с кем-то, кроме медиатора, не может рассматриваться как окончательный, поскольку только медиатор обладает необходимыми знаниями, как приглашать человека на медиацию. На предварительной встрече медиатор как раз и обсуждает различные варианты разрешения конфликта, в том числе через примирительную встречу, после чего человек принимает осознанное решение о возможности участия в медиации.

*Если информация передана от администрации или учителей, медиатор или куратор может сообщить им о результате встречи и о достигнутых договоренностях между участниками конфликта, но не о том, что происходит в ходе процесса медиации. Какая именно информация будет передана учителям и администрации, обсуждается в конце самой медиации. Как правило, это пункты примирительного договора. Можно информировать администрацию также об общем порядке работы медиатора. Важно построить правильные взаимоотношения между «медиацией ровесников» и дисциплинарной системой школы. Исключительно важно, чтобы «школьное население» воспринимало эти две совершенно разные функции школы как обособленные категории! «Медиация ровесников» проводится школьниками и служит их интересам. Дисциплинарная система, как бы она ни заботилась о школьниках, в первую очередь, представляет и защищает интересы школы. Власть НАД подростком – ключевой момент современной школы. Служба примирения же предлагает повысить у детей чувство «ответственности» и чувство «хозяина» в своей школе (Ричард Козн).*

#### **4.1. ДИРЕКТОР И СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ**

*Чем служба примирения может помочь директору школы:*

1. В школе начнет создаваться инновационная практика примирения;
2. Риск жалоб в управление образования будет снижаться;
3. Школа станет более комфортной для учеников и более привлекательной на данной территории;
4. Сам директор будет тратить меньше времени на разбор конфликтов, освобождая время для более важных задач;
5. Отношения в школе будут улучшаться;
6. Ценности восстановительной культуры отношений станут распространяться среди учеников и педагогов школы, а затем и на родителей.

*Что необходимо сделать директору для создания службы примирения и формирования восстановительной культуры в школе:*

1. Способствовать созданию службы примирения;
2. Передавать информацию о конфликтах в службу примирения, по возможности, до административного разбора ситуации;
3. Согласиться с тем, что:
  - конфликты – это нормально, и они даже могут стать ресурсом для развития участников;

- дети могут не только играть в самоуправление, но и реально взять на себя часть ответственности, например, в разрешении конфликтных ситуаций своими силами;
- «воспитанный» ребенок – это не то же самое, что «послушный» и «дисциплинированный»;
- переговоры, в том числе между учителем и учеником, - это нормально;
- педагоги будут передавать конфликтные ситуации в будущую службу примирения;
- важно, чтобы дети на практике развивали у себя способность к разрешению конфликтов;
- проведение медиаций требует определенного времени; сильную или накопившуюся годами напряженность можно «приглушить», но нельзя «прекратить» быстро, за один разговор.

#### **Директор должен:**

- участвовать в разработке и поддерживать план создания школьной службы примирения и восстановительной культуры взаимоотношений;
- назначить и поддерживать кураторов и руководителей службы примирения;
- предоставить возможность куратору, руководителю ШСП и школьникам – кандидатам в медиаторы пройти минимум 24-часовой базовый тренинг по медиации.

Директор не должен принимать к рассмотрению конфликты, если они не прошли через службу примирения (кроме форс-мажорных ситуаций).

Усилия по созданию службы весьма значительны. Нужна большая разъяснительная работа среди учителей, методистов, родителей. Порой приходится отстаивать идеи службы примирения перед вышестоящим начальством.

#### ***Трудности, с которыми директора могут столкнуться при создании службы примирения:***

- необходимость обеспечения школьникам и учителям пространства и времени для участия в тренинге по освоению восстановительных программ, для проведения медиаций (в том числе в учебное время);
- замена учителей, участвующих в тренинге;
- поддержка кураторов службы примирения;
- выделение отдельного помещения для проведения медиаций;
- изыскание возможности для дальнейшего повышения квалификации медиаторов и кураторов;
- проведение работы с персоналом, родителями и школьниками в целях поддержки службы примирения и восстановительной культуры.

Если директор принимает ценности и принципы службы примирения, считает это важной воспитательной практикой, то он готов ее развивать, понимая все связанные с этим риски (иногда и без поддержки «свыше»). *Участие самого директора в тренинге и в медиации в случае конфликта позволяет школьникам и педагогам убедиться, что он действительно поддерживает службу примирения и принимает ее ценности.*



Рис. 5. Процессы, запускаемые службой примирения

## 4.2. РОДИТЕЛИ И СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ

### *Чем служба примирения может помочь родителям:*

- Родители могут обратиться в службу в случае конфликта со своими детьми, чтобы лучше понять их и уметь договориться с ним .
- Родители могут обратиться в службу в случае конфликта с учителем.
- Родители и родительский комитет могут обратиться в службу по поводу конфликтов с администрацией.
- Родители могут освоить навыки восстановительного способа разрешения конфликтов и использовать их в соответствующих ситуациях .

### *Что могут сделать родители для поддержки восстановительной культуры:*

- Родителям, в первую очередь, надо поддерживать своих детей в их стремлении научиться разрешать конфликты конструктивным способом; могут поддерживать положительные изменения в детях после медиации, в классе и школе в результате деятельности службы примирения.

- Родителям важно знать, во что вовлекаются их дети и к каким последствиям это приведёт, поэтому служба примирения обязательно проводит презентацию на родительских собраниях. Еще большее внимание уделяется родителям школьников-медиаторов, поэтому с ними лучше поговорить лично куратору и получить письменное разрешение на участие их ребенка в деятельности школьной службы примирения. Куратор может написать письма родителям школьников-медиаторов, поздравив с выбором детей, объяснить смысл службы и рассказать о преимуществах, которые она может дать школе и самим медиаторам.

## 4.3. ПСИХОЛОГ ШКОЛЫ И СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ

### *Чем служба примирения может помочь школьным психологам:*

- В результате медиации у школьника может появиться стремление изменить свое поведение, обучиться недостающим навыкам (умение ответить отказом на сомнительное предложение, умение контролировать свою агрессию, умение планировать свое время и т. д.). Со сформированным запросом он может прийти к психологу.

### *Что может сделать психолог для поддержки службы примирения:*

- направлять на медиацию случаи конфликтов, если считает, что стороны должны попробовать сами найти решение;
- помочь медиаторам в освоении навыков коммуникации.

*В чем особенности работы психолога общеобразовательной школы и службы примирения:*

Работа психолога и медиатора имеет много общего. Правда, мы чаще всего сталкивались с тем, что в школе психолог проводит тестирование и социометрию школьников, консультирование, тренинги и игры, оказывает помощь в профориентации, пишет заключения и рекомендации для других специалистов и пр. Многие криминальные ситуации (кражи, драки) воспринимаются специалистами (в том числе психологами) не как конфликт, в котором возможна медиация, а как нарушение дисциплины, некорректное поведение, акцентуации характера, нарушение детско-родительских отношений и прочее. В случае драки или кражи психолог, как правило, не использует такую возможность, как предложение участникам сесть за стол переговоров и самим найти выход из создавшейся ситуации. В лучшем случае, он общается с каждым по отдельности, спрашивая, что чувствует другая сторона, и рассказывая, что теперь нужно сделать (например, извиниться и примириться). Получается, что ребенок должен за словами психолога услышать переживания второй стороны и на основании этого придумать решение ситуации. Но это непростая работа.

Медиатор предлагает участникам конфликта составить вопросы к другой стороне, которые каждый из них хочет прояснить, и помочь каждому из них рассказать второй стороне, в чем состоял причиненный вред. Не слыша рассказа о причиненном вреде из уст пострадавшего человека, подростку трудно искать адекватное решение.

Если же психолог по конфликтной или криминальной ситуации организует диалог между участниками, в ходе которого те сами принимают на себя ответственность за решение ситуации, фактически он встает на позицию медиатора.

Есть направления психологии, близкие по духу восстановительным ценностям. Например, нарративные практики могут быть хорошим дополнением к работе медиатора.

#### **4.4. ПЕДАГОГИ И СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ**

##### ***Чем служба может помочь педагогам:***

- Появляется возможность конструктивно управлять школьными конфликтами.
- Конфликты используются в качестве воспитательной ситуации, которая при правильной организации может помочь развитию школьников.
- Происходит восстановление душевного равновесия в ходе «кругов сообщества», применяемых для работы с профессиональным выгоранием педагогов.
- Приобретаются новые знания и практические навыки в области примирения, выстраивания межличностных отношений в детской и детско-взрослой среде, происходит развитие методов и форм гражданского образования и воспитания, социализации школьников.
- Осваиваются новые педагогические инструменты для разрешения трудных ситуаций и конфликтов.
- Происходит освоение восстановительного подхода для поддержания порядка в детской среде.
- Укрепляется роль школьного самоуправления.

##### ***Опасения учителей, высказываемые ими:***

1) Дети не могут сами разрешать конфликты.

Действительно, без подготовки не могут. Но, как показала практика ШСП регионов, прошедшие обучение подростки в роли медиаторов гораздо лучше понимают своих сверстников и справляются со многими сложными ситуациями (многочисленные прогулы, конфликты учитель - ученик, подростковые «стрелки», конфликты между детьми разных национальностей и пр.).

2) Программа примирения приучает нарушителей к безответственности.

Главный вопрос программы – личная ответственность обидчика перед жертвой. И если стороны сами пришли к соглашению, то, скорее всего, они его выполнят. В случае

отказа нарушителя от заглаживания вреда или неудовлетворенности жертвы дело передается в традиционные структуры (педсовет, совет по профилактике правонарушений и пр.). То есть программа примирения является альтернативой существующим способам реагирования.

3) Школьникам опасно давать в руки власть. Они используют ее в своих целях.

Каждый подросток стремится к самоутверждению, и это его естественное желание. Но чтобы это стремление не вышло за этические границы, службу курирует взрослый (например, заместитель директора по учебно-воспитательной работе или социальный педагог), помогающий в сложных случаях, обсуждая результаты проведенных программ. Кроме того, этические моменты могут отражаться в кодексе медиатора, и на них стоит обратить внимание в процессе подготовки медиаторов.

4) Участники встречи могут отомстить медиатору.

Если медиатор не будет сохранять нейтральность и учитывать интересы обеих сторон, теоретически такая опасность существует. Поэтому медиаторы работают только при добровольном согласии сторон и не выносят каких-либо решений. В сложных случаях предполагается участие взрослого. Стоит упомянуть, что за всё время работы служб примирения не было случаев агрессии, которую проявили бы участники конфликта к медиатору.

5) Школьники будут легко относиться к конфликтам: «извинился – и дальше пошел».

Восстановительная медиация строится таким образом, чтобы максимально способствовать осознанию причиненной обиды и предупреждению повторения подобного в будущем. Участие в медиации требует от участников душевных усилий, пересмотра своих взглядов и изменения своего дальнейшего поведения. И этим медиация отличается от формального краткого извинения, которое обычно мы слышим в кабинете директора.

Многие конфликты учителя способны разрешить сами. Но особая ценность заключается в том, что большую часть конфликтов будут разрешать сами школьники путем переговоров. Учитель, предлагая ученику решить задачу, не говорит сразу ответ. Конечно, сам учитель может ее решить, но ситуация обучения выстраивается таким образом, чтобы это делали именно ученики. Так и с конфликтами: важно, чтобы решение искали и находили его участники.

**Возможности педагогов в развитии восстановительной культуры школы:**

1. Передавать конфликты в службу примирения, даже если могут разрешить их сами.
2. Самим педагогам необходимо осваивать восстановительные практики и коммуникативные техники. Особенно это важно для учителей начальных классов, где их авторитет высок и, скорее всего, сами учителя будут медиаторами в своих классах.
3. Дополнять воспитательную работу элементами восстановительных практик.

#### **4.5. ШКОЛЬНИКИ И СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ**

***Чем служба может помочь школьникам:***

- Научиться конструктивно общаться со сверстниками и взрослыми.
- Научиться убеждать других словами, а не силой.
- Участвовать в интересной «взрослой» и общественно полезной (волонтерской) деятельности.
- Научиться самоорганизации, стать более ответственными и культурными.
- Научиться конструктивно выходить из конфликта, ссоры, обиды, чтобы конфликты не перерастали в правонарушения.
- Помогать другим, мириться (своим друзьям, сверстникам и родителям).
- Начать осваивать новую профессию - медиатор, получить уникальные навыки и опыт миротворческой деятельности.
- Лучше понимать сверстников и взрослых.

- Школьникам, пострадавшим от правонарушений, почувствовать себя в безопасности и поверить, что справедливость восстановлена и нет враждебности и угрозы со стороны других ребят.

- У детей-обидчиков в ходе медиации появляется возможность понять другую сторону, помириться, проявить раскаяние, посылить возмездие причиненный вред, принести извинения и услышать слова прощения, осознать причины своего поступка и понять, что нужно делать, чтобы в дальнейшем не причинять вред другим людям.

- Детям-правонарушителям восстановительная программа дает возможность не чувствовать себя «хулиганами» или людьми, которыми взрослые всегда недовольны, восстановить хорошее отношение со стороны ребят, родителей и педагогов, планировать для себя такое будущее, которое поможет избежать попадания в ситуации острых конфликтов или правонарушений.

#### ***Что школьники могут сделать для развития службы примирения:***

- Осваивать переговорные техники и восстановительные программы.
- Помогать друзьям, сверстникам (и родителям) в примирении.
- Рекомендовать друзьям обращаться в службу примирения.

#### **4.6. ПОЯВЛЕНИЕ В ШКОЛЕ «ГРУППЫ ПОДДЕРЖКИ»**

Это те ребята в школе, которые, если узнают о конфликте, то могут квалифицированно сориентироваться в происходящем и направить участников конфликта в службу примирения. То есть, это те подростки, которые сами не проводят программы примирения, но при этом поддерживают идеи службы примирения. Одним словом, это неравнодушные активисты школы, которые помогают другим по зову сердца, у которых очень хорошо развита такие нравственные качества, как ответственность, нравственность, неравнодушие и т.д. В результате, служба будет постоянно в курсе происходящего в школе. Сотрудничество медиаторов службы с такими ребятами в дальнейшем может помочь в организации и проведении презентации, выпуске стенгазеты или может оказать другую помощь службе.

#### ***Отношения в классе:***

Служба примирения стремится к конструктивным отношениям в классе, основанным на понимании и взаимной поддержке. При этом надо отметить, что концентрация власти в руках нескольких (даже «положительных») учеников увеличивает риск применения насилия к отличающимся от большинства. Поэтому мы говорим не о формировании «команды класса» во главе с сильным лидером, а скорее, о становлении минисообщества понимающих и поддерживающих других одноклассников, сообщества, в котором подростки видят проблемы друг друга и стараются, по возможности, помогать в их решении. То есть служба примирения поддерживает доверительные отношения в классе и не передает власть маленькой группе.

Помимо работы с конфликтами сотрудники службы примирения могут проводить тренинги и обучающие занятия со школьниками по разрешению конфликтов и восстановительной коммуникации. Но проведение восстановительных программ все-таки остается основным механизмом трансляции восстановительных ценностей.

#### **4.7. УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЕ И СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ**

##### **Служба примирения работает на:**

- снижение числа конфликтов и обращений недовольных участников образовательного процесса в вышестоящие органы;
- улучшение отношений между педагогами, родителями и администрацией;
- создание более комфортных отношений в школе.

***Что представители управления образования могут сделать для поддержки службы примирения:***

- оказывать содействие обучению медиаторов;

- проводить конференции, конкурсы, фестивали для взрослых кураторов и школьников-медиаторов;
- переправлять обращения по конфликтным ситуациям в службу примирения (школьную или территориальную, например, районную);
- внести пункт о службе примирения в отчетные показатели школы;
- не рассматривать наличие конфликтов в школе как зло или непрофессионализм администрации и педагогов;
- давать достаточное время для разрешения конфликта в службе примирения.

#### **4.8. КОМИССИЯ ПО ДЕЛАМ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ и ЗАЩИТЕ ПРАВ (КДНиЗП) и СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ**

Поскольку все ситуации правонарушений с участием несовершеннолетних, не достигших возраста уголовной ответственности, рассматриваются на заседании КДНиЗП, а служба примирения осуществляет работу с участниками таких ситуаций, очень важно конструктивное взаимодействие обеих структур. *Перечислим несколько элементов такого взаимодействия.*

1. Результаты примирительной встречи (составление договора, заглаживание причиненного вреда и пр.) важно учитывать при рассмотрении дел несовершеннолетних на заседании КДНиЗП. Например, в случае незначительного правонарушения и примирения с пострадавшим ситуация может разбираться на КДНиЗП «в рабочем порядке» (без участия правонарушителя), по некоторым ситуациям можно ограничиться предупреждением и т. д.

2. КДНиЗП может передать информацию о конфликтных ситуациях для рассмотрения в службу примирения. В этом случае медиацию проводит взрослый медиатор. Имеет значение, пройдет ли примирительная встреча до заседания КДНиЗП. Тогда на самом заседании Комиссия принимает решение уже с учетом достигнутых на медиации договоренностей.

3. КДНиЗП может стать инициатором создания территориальных и школьных служб примирения и поддерживать их работу.

4. В своем постановлении КДНиЗП может рекомендовать участникам конфликтной или криминальной ситуации пройти программу в школьной или районной службе примирения.

#### **4.9. УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА и СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ**

Уполномоченные по правам участников (представитель или педагог, который работает на общественных началах Уполномоченного по правам ребенка по РТ) образовательного процесса, если имеет сертификат медиатора, могут быть кураторами (руководителями) службы примирения и проводить медиацию. *Владея только правозащитными (или юридическими) технологиями, им сложно работать с конфликтами между педагогами, детьми и родителями, где ситуация неоднозначна и зачастую важнее сохранение добрых отношений и авторитета кого-то из участников, чем формально правильные решения. Правозащитные и юридические практики ориентированы на выяснение вопросов о вине, о нарушении тех или иных норм закона, но не способствуют укреплению взаимоотношений и взаимопониманию, а порой и разрушают их. Освоение восстановительных практик дает уполномоченным дополнительный инструмент для работы с конфликтами и обращениями людей. В одних случаях надо защищать права человека, в других - провести примирительную встречу.*

## 5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КОМИССИЙ ПО ДЕЛАМ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ И ЗАЩИТЕ ИХ ПРАВ И ШКОЛЬНЫХ СЛУЖБ ПРИМИРЕНИЯ

Надо признаться, что с сентября 2014г по октябрь 2017г сотрудничество по данному направлению между указанными государственными структурами, внедряющими организациями и практиками восстановительной медиации не имеет системной содержательной наполненности и результативности. Но радует то, что шаг по развитию взаимодействия КДНиЗП и ШСП все, же проложен и специалист Межведомственной комиссии по делам несовершеннолетних при Правительстве Республики Тыва прошла обучение и намерена развивать среди ответственных секретарей КДНиЗП МО.

Так на этом межведомственном совещании при поддержке КДНиЗП и с их активным участием обсуждались проблемные вопросы по данной теме. В ходе этих обсуждений родилась идея начать налаживать межведомственное сотрудничество с опорой на имеющиеся ресурсы - сеть Школьных служб примирения образовательных организаций республики. Также опираясь на практический опыт такого сотрудничества других регионов, в том числе Волгоградской области. Так как в 2014 году КДНиЗП Волгоградской области стала участницей межрегионального проекта Общественного Центра «Судебно-правовая реформа» по развитию программ восстановительного правосудия в Российской Федерации для защиты прав несовершеннолетних, находящихся в конфликте с законом. В рамках этого проекта специалист КДНиЗП Волгоградской области вместе со специалистом внедряющей общественной организации приняла участие в межрегиональном семинаре в г.Москве по анализу опыта деятельности КДНиЗП с использованием восстановительных программ. Наиболее оживленную дискуссию и даже споры вызвала тема «Восстановительное правосудие и деятельность КДНиЗП. Возможности и направления кооперации в Российских и Волгоградских условиях».

В результате участники выработали согласованные предложения о том, как наладить взаимодействие между КДНиЗП и ШСП, **включая вопросы:** **какие случаи будут направляться для проведения восстановительных программ; кто будет работать с этими случаями восстановительным способом; какова будет процедура направления случая; как со стороны КДНиЗП мотивировать людей к участию в восстановительных программах; какая помощь необходима со стороны вышестоящих органов и др.**

По итогам работы была проведена совместная работа специалистов областной КДНиЗП и ассоциации восстановительной медиации, которая завершилась разработкой проекта «Порядка межведомственного взаимодействия КДНиЗП и ШСП Волгоградской области по реализации восстановительного правосудия в отношении детей» (с приложениями). Этот документ, коллег специалистов Волгоградской областной КДНиЗП и ассоциации восстановительной медиации мы публиковали ниже, рассчитывая, что дальнейшее апробирование и отработка Порядка межведомственного взаимодействия КДНиЗП и ШСП, станет основой новой организационной модели восстановительных практик и на территории Республики Тыва (приложение).

### 6. ФУНКЦИИ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ

#### 6.1. ВОССТАНОВИТЕЛЬНАЯ ФУНКЦИЯ СЛУЖБЫ

Служба примирения способствует:

- восстановлению пострадавшего, то есть нормализации его состояния и отношения к нему в классе (если класс к нему плохо относился), возмещение причиненного ему вреда и т. д.;
- восстановлению обидчика в сообществе, то есть прекращение его клеймения. При негативном отношении к правонарушению (а не к самому обидчику) служба примирения поддерживает действия обидчика, направленные на исправление причиненного вреда.

Служба помогает налаживанию отношений подростка с родителями, педагогами, уважаемыми взрослыми и ровесниками, поскольку зачастую в результате конфликта и правонарушения отношения разрываются и подросток оказывается «выброшенным» из общества;

- восстановлению отношений между обидчиком и пострадавшим. Не обязательно между ними установятся дружеские отношения (хотя и такое случается), но важно, чтобы поддерживались отношения без подозрительности, вражды, отчужденности, без припоминания конфликта;

- нормализации отношений в школьном сообществе (прекращение слухов, неприязни, недоверия, взаимных упреков и припоминаний прошлых обид).

Для ребенка – участника конфликта «обучение» происходит в значимой для него разрывной ситуации: разрешить ситуацию нужно, а адекватных средств нет. В процесс разрешения конфликтной ситуации в ходе восстановительной программы с помощью медиатора включаются новые, не известные ему прежде способы рассмотрения ситуации, разговора, формы взаимодействия с другими людьми, содержание обсуждаемых вопросов – и все это группируется вокруг того, что получает название «восстановительного способа разрешения конфликта». Если подобные способы работы с конфликтными ситуациями закрепляются в школьной среде, они постепенно осваиваются подростками и становятся одновременно элементами, формирующими восстановительную культуру школы.

## 6.2. ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ФУНКЦИЯ СЛУЖБЫ

*Квалификация, получаемая ведущими школьных служб примирения, уникальна. Ни один тренинг по толерантности или навыкам общения не может сравниться с участием в решении конфликта ровесников, потому что ведущий участвует в решении реальной, значимой для него и других участников ситуации, в которой обе стороны считают себя правыми, и надо помочь им самим найти выход.*

Навыки переговорщика медиатор может использовать не только в службе примирения, но и в своей семье (о чем нам не раз говорили сами подростки), в общении с друзьями, в будущей жизни. *Где бы медиаторам ни пришлось работать, в сложной ситуации им всегда пригодятся навыки коммуникации.*

Компетенция, приобретаемая подростками в школьных службах примирения, уникальна. Ни один тренинг по толерантности или навыкам общения не может сравниться с участием в разрешении конфликта сверстников, то есть в реальной, значимой для него и других ситуации, где обе стороны считают себя правыми, и надо помочь им самим найти выход. Участники конфликта получают опыт новой, конструктивной коммуникации, могущей оказаться полезной для их дальнейшей жизни.

*Службу примирения можно рассматривать и как повышение квалификации педагогов в смысле освоения ими способов конструктивной коммуникации, управления конфликтами и обретения веры в возможности детей самим найти выход из проблемы.*

Есть и проблема неуспевающих учеников, связанная с неумением понимать учителя. Сам по себе процесс понимания не рассматривается среди значимых навыков ученика, хотя он важен для освоения содержания предмета и для адекватного восприятия действий учителя по организации учебного процесса.

*Понимание – специально организованный процесс. Его организует либо учитель для ученика, либо ученик сам для себя.* Нельзя сказать, что у медиаторов из службы примирения непременно улучшится успеваемость, но участие в медиации и соответствующих обучающих программах способствует формированию навыков понимания, что имеет огромное значение как для общего интеллектуального, так и нравственного развития школьников, да и взрослых тоже.

И еще: если служба примирения способствует созданию безопасной атмосферы в школе, то меньше времени от учебного процесса тратится на поддержание дисциплины, у учеников появляется больше доверия к учителям, более спокойная обстановка способствует концентрации на учебе.

### **6.3. ВОСПИТАТЕЛЬНАЯ ФУНКЦИЯ СЛУЖБЫ**

*«Я научилась слушать другого, даже если с ним не согласна»*(Подросток-медиатор).

Служба примирения может стать важным звеном воспитательного процесса в школе.

- В ходе индивидуальных встреч с медиатором, предваряющих совместную встречу, стороны конфликта учатся строить коммуникацию и понимать себя и других. Многие подростки в следующих подобных ситуациях применяют полученные ими на медиации навыки, не давая конфликту разгореться.

- В нашем обществе не принято спокойно говорить о чувствах, поэтому люди часто их не высказывают, а выражают в виде оскорблений, упреков, жестов и прочего вплоть до применения силы. Медиатор помогает сторонам конфликта достаточно спокойно осознать свои чувства, назвать их («стыд», «страх», «обида» и пр.), избавиться от их негативного влияния, понять и справиться с ними, причем не на тренинге, а в значимой для человека ситуации конфликта.

- Подросток в ходе медиации учится принимать на себя ответственность. Нередко родители решают за него все сложные ситуации, в итоге он не может решить сам даже простые ситуации или совершает разрушительные действия, не думая о последствиях и ответственности. На медиации, если подросток нанес ущерб и родители его возместили, медиатор задает подростку вопросы о его ответственности и личном вкладе в исправление вреда. Медиатор спрашивает родителей, слишком активно берущих ответственность на себя, действительно ли они хотят всё время исправлять ошибки за своего ребенка, и что подросток будет делать, когда станет взрослым и родители уже не смогут выручать его из сложных ситуаций?

- На медиации проводится анализ произошедшего с различных точек зрения и разных позиций. В сознании нередко болезненный опыт «схлопывается», вытесняется, человек не хочет о нем думать. Наиболее травмирующие моменты события могут постоянно «прокручиваться» в голове, и человек придумывает оправдание совершенному им поступку как не зависящему от него. Медиатор тщательно обсуждает с подростком случившееся: как событие разворачивалось во времени, к каким последствиям привело, как к этому отнеслись разные люди (родители, друзья, учителя...), какие чувства испытывал он и остальные участники, что, на его взгляд, чувствует и хочет вторая сторона конфликта, какие он видит выходы из ситуации и к каким последствиям они приведут. Как правило, после случившегося подростки просто «плывут по течению» событий, а такой анализ помогает им понять себя и происходящее и принять ответственность за исправление ситуации.

- Медиатор затрагивает вопрос планирования подростком своего будущего, для чего специально обсуждает способы избегания повторения подобного. В этот момент возникают и другие вопросы, например: «как научиться контролировать свою агрессию?» или «как научиться говорить «нет» в ответ на групповое давление?», то есть подросток сам формирует запрос на работу с психологом или другим специалистом.

- Медиатор вовлекает подростка в ответственные отношения, которых не хватает современным подросткам. Некоторые мыслители (Иван Ильич, Нильс Кристи) говорят о вреде такого понятия, как «период детства», когда юному человеку запрещено совершать взрослые поступки (зарабатывать деньги, планировать свою учебу, самоопределяться в ситуации), и для него специально создается «детское пространство». В результате

подросток, не освоив взрослые взаимоотношения, неожиданно для себя оказывается в них по окончании учебного заведения.

- Медиатор помогает обеим сторонам конфликта лучше узнать друг друга (кто что любит, чем интересуется, что для кого представляется значимым и что беспокоит), увидеть друг в друге положительные стороны личности, человеческие черты.

- Медиация имеет воспитательный эффект для школьников-медиаторов, которые помогают участникам конфликта услышать и понять друг друга, увидеть ситуацию с разных сторон, в споре использовать не силу, а коммуникацию.

Если школа, создав службу примирения, будет достигать таких эффектов, это уже немало.

#### **6.4. ПРОФИЛАКТИЧЕСКАЯ ФУНКЦИЯ СЛУЖБЫ**

Профилактику правонарушений часто связывают с лекциями о правильном поведении или с досуговой занятостью подростка, «чтобы без дела не шлялся». Возможно, эти способы дают свой результат, но профилактика в большей степени заключается в следующем.

- Практически не бывает так, чтобы у ребенка в школе всё было хорошо, и вдруг он совершил правонарушение. В большинстве случаев этому предшествует долгий «шлейф» событий, на которые взрослые или «закрывали глаза», или действительно о них не знали. Поэтому работа по налаживанию взаимопонимания и исправлению негативных последствий тех или иных поступков должна проводиться по ситуациям, которые взрослыми еще не переведены в ранг «серьезных». То, что взрослый (педагог) может считать несущественным, для ребенка и подростка может оказаться очень важным. А скрытые от взрослых ситуации и конфликты замечают и помогают решить школьники-медиаторы.

- Служба примирения, используя восстановительные программы, не дает конфликту перейти в острую фазу, разрастись и вовлечь в него новых участников.

- Получая «обратную связь» о последствиях своих действий и реакцию на это других, ребенок учится предвидеть последствия слов, поступков и корректировать их.

#### **7. РОЛЬ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ ПО ПРОФИЛАКТИКЕ СУИЦИДА**

Своевременное выявление детей, находящихся в трудной жизненной ситуации и нуждающихся в психологической, социальной помощи. Статьей 14 Федерального закона РФ №120 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» на образовательные учреждения возложена обязанность, оказывать социально-психологическую и педагогическую помощь несовершеннолетним, имеющим отклонения в развитии или поведении, выявлять подростков и семьи, находящихся в социально-опасном положении.

Оптимизация межличностных отношений в семье и школе. *Поскольку межличностные конфликты последнее время являются одним из основных причин суицидов среди подростков*, внедрение и развитие Школьных служб примирения в каждой образовательной организации с целью предупреждения конфликтов в семей и школьной среде должно принести к эффективным результатам. Взрослым медиаторам службы в лице куратора надо активнее внедрять технологии и программы примирительных встреч, организовывать Школьные службы примирения, учить детей разрешать конфликтные ситуации, создавать условия для проведения конструктивного диалога между сторонами с тем, чтобы они поняли друг друга, приняли на себя ответственность за произошедшее и самостоятельно выработали совместное решение, по устранению конфликта и налаживанию дальнейших взаимоотношений так, чтобы исключить повторение произошедшего.

Медиатору-психологу необходимо разнообразить формы работы с семьей, используя активные взаимодействия и практическую направленность занятий с рассмотрением вопросов детско-родительских отношений, проблем и условий семейного воспитания, межличностных отношений со сверстниками и взаимоотношений полов, профилактики семейных конфликтов. Научить родителей элементарным навыкам по использованию медиативных навыков в ходе разрешения семейных конфликтов. То есть, не будучи профессиональными медиаторами, родителей следует научить использовать навыки для разрешения семейных конфликтов, особенно в случаях, когда не являемся стороной конфликта, например, при разрешении родителем конфликтов между собственными детьми. **Используя восстановительные технологии на практических занятиях научить родителей трем важнейшим навыкам при разрешении конфликтов:**

- **Удержание нейтральности** (многие начинающие медиаторы отмечают, что с трудом сдерживаются, чтобы не начать процесс дознания, то есть выяснения, кто именно виноват, или, защищая ту или иную сторону, играть роль адвоката. А также могут оказаться в роли морализатора или обвинителя, пытающегося пробудить у детей совесть).

- **Сдерживание оценочных и поучающих суждений** (это прямо относится и к первой проблеме, но часто продиктовано не столько отсутствием нейтральности, сколько опытом прошлой работы с конфликтными ситуациями, неумением пользоваться иными приемами, кроме тех, которые используются в профессиональной работе, а также тем, что знают с детства от собственных родителей и учителей).

- **Удержание от навязывания способа решения проблемы, попыток помочь советом** (один из самых сложных навыков, которому должен научиться человек, работающий с конфликтной ситуацией, – это поддержка процесса самостоятельного поиска участниками решения проблем, поскольку для нас всех привычный способ жизни состоит в том, что мы ждем советов, даем советы, а при воспитании это иногда бывает основным средством).

## **8. РЕГИОНАЛЬНЫЙ И «КУСТОВОЙ» КООРДИНАТОР СЕТИ СЛУЖБ ПРИМИРЕНИЯ**

Рассмотрим две позиции: регионального и «кустового» координатора. Находящиеся на этих позициях люди могут работать в разных организациях: общественной, государственной, муниципальной. Важно, что они приняли на себя ответственность за развитие восстановительных практик на своей территории.

Региональный координатор обеспечивает трансляцию восстановительной культуры и восстановительных практик на своей территории с учетом местных условий. Ему приходится решать организационно-методические, содержательные и многие другие вопросы. Всероссийская ассоциация восстановительной медиации объединяет региональных координаторов и поддерживает их деятельность (организация семинаров, конференций и пр.).

«Кустовой» координатор (обычно на уровне кожуунов) обеспечивает связь между региональной ассоциацией (командой) восстановительной медиации и службами примирения на своей территории. Координаторы входят в региональную ассоциацию восстановительной медиации. Для них, а также для медиаторов и кураторов служб примирения проводятся семинары и тренинги, направленные на повышение квалификации. Если «кустового» координатора нет, то непосредственную поддержку службам примирения на территории оказывает региональный координатор.

## 8.1. КЛУБ КУРАТОРОВ (ВЕДУЩИХ)

У медиаторов и куратора службы возникает двойственная позиция. С одной стороны, они зависят (по крайней мере, формально) от администрации школы (а ученики и от педагогов), с другой – должны быть независимыми и нейтральными. Одним из способов сглаживания данной проблемы **является создание клуба кураторов (ведущих) (на козжунном, зональном, республиканском уровне)**, в котором постепенно формировалось бы свое сообщество, и где ведущий получал бы поддержку своих коллег и партнеров. Рекомендуется проводить данное мероприятие 1 раз в квартал или 1 раз в полугодие.

Клуб необходим также для общения и анализа прошедших медиаций (поскольку, соблюдая принцип конфиденциальности, ведущий, не может с кем-либо из посторонних обсуждать происходящее на медиации).

### **Возможные вопросы для обсуждения:**

- *удалось ли ведущему удержатъ свою позицию, в каких местах он ее «терял» и что помогло вернуться обратно;*
- *поняли стороны на предварительной встрече о предстоящей медиации, какими ожиданиями они придут;*
- *удалось ли сторонам избавиться от негативных переживаний (ненависти, страха, обиды и т.д.);*
- *удалось ли сторонам самим найти решение ситуации;*
- *какие чувства испытывал сам медиатор в ходе программы? Не осталось ли у него самого после нее негативных эмоций;*
- *что нового он сам осознал в ходе этой медиации.*

Одновременно анализируется и работа службы. Такие вопросы, например, как увеличение числа передаваемых в службу примирения ситуаций, взаимодействие с педагогами, признание, повышение статуса службы и другие.

Кроме того, без обсуждений с коллегами трудно представить личностный и профессиональный рост куратора, так как ему самому увидеть «пробелы» в своей работе очень непросто (даже работая в паре), а помощь других кураторов необходима, она будет способствовать профессиональному росту куратора-медиатора.

## 8.2. КЛУБНАЯ РАБОТА ПОДРОСТКОВ-МЕДИАТОРОВ

Клубная работа необходима подросткам, особенно, если там «кипит жизнь». Однако существует опасность, что клуб ведущих подростков медиаторов может превратиться в затянувшийся тренинг или подростковый клуб, где главным образом будут решаться личностные проблемы участников. Чтобы этого не случилось, клуб подростков-медиаторов создается для регулярной встречи детско-взрослой команды Школьной службы примирения с целью организации и проведения в рамках клубной работы тренингов, диспутов, разбора случаев из жизни службы или из телепередач, просмотр и обсуждение обучающих фильмов.

Рекомендуется планировать работу клуба детей-медиаторов не меньше 2 раза в месяц.

## 8.3. ПРЕЗЕНТАЦИЯ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ

Просто проведение медиации в школе не принесет значительного результата, если у школьного сообщества не будет постепенно меняться отношение к конфликту, наказаниям и к самой медиации. **Поэтому презентация школьной службы – это лучший способ рассказать о ценностях и технологии службы примирения, но также приобрести сторонников среди школьников, администрации, учителей и родителей.** Можно с этой презентацией выступить перед педагогическим коллективом, на общешкольном собрании родителей и учащихся. Затем можно транслировать на большой перемене, используя интерактивный экран в холле школы. Минимальная поддержка будет заключаться в

передаче конфликтов в службу на медиацию, но возможно постепенно окружающие начнут менять свои взгляды и отношение к соперникам, а может быть захотят обучиться деятельности медиатора. Как известно, лучший пример – собственная практика. Поэтому выступления подростков-медиаторов хорошо убеждают слушателей. Если в школе еще нет своих медиаторов или в школе только начинается реализация школьной службы примирения, то как обмен опытом можно пригласить медиаторов (ведущих) из других образовательных организаций, у которых есть чем похвастаться, и что показать. Не должны пугать дискуссии и «острые» вопросы. Поскольку идея службы примирения новая и непривычная, то сомнения у людей будут обязательно. Если на некоторые вопросы не будет ответа, можно в этом честно признаться и предложить поискать решение вместе.

#### 8.4. НАБОР ДЕТЕЙ В ШКОЛЬНУЮ СЛУЖБУ ПРИМИРЕНИЯ

Существует несколько способов набора детей, приведем один из них. Куратор обходит старшие классы (обычно это восьмые и десятые, поскольку у них нет экзаменов) и задает им два вопроса. **Первый вопрос** предполагает анонимный ответ и звучит примерно так: «К кому из класса вы обращаетесь, если вы с кем-то поругались или у вас что-то случилось? Напишите, пожалуйста, его фамилию, свою фамилию писать не надо». **Второй вопрос:** «У нас будет создаваться служба, помогающая ученикам решать конфликты; кому интересно познакомиться с этим поближе и больше про это узнать, напишите на втором листочке свои фамилию и имя».

В результате образуются два списка, на пересечении которых видны заинтересованные и те, к кому обращаются одноклассники. Затем убираем тех, кто назвал друг друга (соседи по парте). Если кого-то назвали 3-4 человека и ему самому это интересно – это кандидат на семинар.

Со списком кандидатов куратор может подойти к руководителю или классным руководителям, чтобы они могли внести свои коррективы, дополнить или сократить каких-то участников. Таким образом, будет услышано мнение и потенциальных медиаторов, и взрослых, и учеников.

Но можно учесть желание детей-активистов, которые хотят работать в школьной службе примирения.

*Подготовка школьников может осуществляться либо силами внедряющей организации, либо силами кураторов службы примирения или же взрослыми членами службы, проходившими обучение по технологиям восстановительной культуры.*

## 9. КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНИКИ МЕДИАЦИИ

### 9.1. КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНИКИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ МЕДИАТОРОМ

Многие техники в медиацию пришли из психологии. Однако надо помнить, что одни и те же психологические техники могут использоваться для разных целей и зависят от позиции человека (следователь, психолог, медиатор и т. д.). Мы выделяем то, что ближе к восстановительной коммуникации. Техники коммуникации нужны там, где понимание и коммуникация «застревают». Если диалог идет спокойно и конструктивно, применение техник организации коммуникации не обязательно (но такое вряд ли возможно в конфликте).

Задачи	Возможные техники и приемы
1 Создание и	<u>Техника активного слушания, то есть:</u>

<p>поддержание доверительного контакта(в том числе при первоначальном отказе человека от контакта)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• контакт глаз</li> <li>• слушать, не перебивая</li> <li>• доброжелательное внимание к человеку (в том числе в позе и жестах, расположении в пространстве, интонации и пр.)</li> <li>• «нейтральный» (а не клеймящий) язык</li> <li>• не торопить разговор</li> </ul> <p>Техника пассивного слушания (слушать, не перебивая, дать человеку выговориться)</p> <p>Прояснение собственных целей (как медиатора, хранителя круга и т. д.)</p> <p>Техника «Отражение»</p> <p>Понимание человека и помощь ему</p> <p>Приглашение поделиться своими представлениями</p>
<p>2. Задавание вопросов (открытых, закрытых, альтернативных) в понимании своей ситуации</p>	<p>Выдерживание паузы для размышлений собеседника</p> <p>Техника «Переформулирование»</p> <p>Техника «Резюмирование»</p> <p>Разделение при резюмировании и переформулировании событий, чувств и состояний, оценок и устремлений собеседника</p> <p>Деконструкция (прояснение) высказываемых «общих» или «шаблонных» суждений собеседника («что ты имеешь в виду, когда говоришь..?»)</p> <p>Фиксация значимой для собеседника проблемной ситуации и разных ее контекстов</p>
<p>3. Обсуждение последствий произошедшего и отношение человека</p>	<p>Доброжелательное и безоценочное спрашивание: к каким последствиям приведет (привели, еще могут привести) те или иные действия, устраивает ли это собеседника с точки зрения его ценностей и «стратегических ориентиров»</p> <p>Обсуждение разных вариантов выхода и их последствия.</p> <p>Заявление собственной позиции медиатора без оценки позиции собеседника</p> <p>Взгляд в будущее: «Давай представим, что будет, если ты...»</p>
<p>4. Помочь найти и принять решение, а также ответственность за последствия этого решения</p>	<p>Техника «мозгового штурма»</p> <p>Поиск исключительных моментов: «Были в твоей жизни моменты, когда тебе все-таки удавалось решать подобные сложности, что тебе помогало?»</p>
<p>5. Помочь спланировать работу по реализации принятого решения</p>	<p>Уточнение договоренностей</p> <p>Поддержка диалога между несколькими участниками в качестве нейтрального посредника</p> <p>Перевод резких выражений человека в «я-высказывание»</p> <p>Прояснение человеку состояния и смысла слов его собеседника</p> <p>Восстановление непосредственного контакта (просьба обращаться лично к человеку)</p>

## 9.2. УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАЦИЕЙ В ХОДЕ ПРОЦЕДУРЫ ПРИМИРЕНИЯ

Коммуникативные техники медиатора неотрывно связаны с целями и принципами восстановительной медиации. Их отделение от описания работы медиатора и вынесение в отдельную главу было сделано для удобства понимания текста.

Если встреча сторон идет гладко, **то никакого управления коммуникацией** (кроме уточнения следующей темы, когда предыдущая себя исчерпала) **не нужно**. Но такие ситуации - большая редкость. В основном возникают различные проблемы в коммуникации, и здесь медиатор старается нормализовать общение между участниками встречи. Что еще может помочь медиатору?

### Формирование позитивной истории при обсуждении вопроса о будущем поведении

Важно обращать внимание человека на позитивные факты в его жизни, в которых он проявлял ответственность, чуткость, находил выход из сложной ситуации. Обсуждая с собеседником, какие качества помогли ему исправить ситуацию в прошлом, медиатор предлагает использовать их для разрешения настоящего конфликта.

Если в человеке произошли изменения, желательно их закрепить в ходе обсуждения: кто примет его в новом качестве, кто из близких поддержит эти изменения.

### Целостность понимания другого. Интерес к человеку в разных его проявлениях

Человек не может быть постоянно преступником, жертвой, задирой и т. д. При выделении только одной черты (сторону, качество) человека понимание других сторон его жизни и поведения ускользает. **Медиатор помогает сторонам лучше узнать друг друга и увидеть за ролью человека.**

Следовательно, медиатор стремится построить диалог так, чтобы стороны видели друг в друге не обидчика, жертву или сторону конфликта, а людей со своей интересной жизнью. Для этого медиатор поощряет рассказы участников о себе, своей жизни и интересах, даже если они напрямую не относятся к конфликтной ситуации. Такие рассказы помогают возникновению доверия. В результате стороны перестают сражаться друг с другом, начинают воспринимать другого как человека и личность, начинают вместе обсуждать выход из ситуации.

### Поддержание баланса сил между сторонами переговоров

Баланс сил может нарушиться, если одна из сторон получает сильное преимущество перед другой. Например, конфликт ученик-учитель: у учителя есть определенный ранг и власть - он может перенести (вольно или невольно) свое негативное состояние на учебный процесс («завалить» ученика), и ученик это понимает - медиаторам стоит обсудить эту ситуацию.

**Кстати, взрослые (учителя, родители и администрация) часто не придают значения своему статусу, поскольку привыкли к нему. Они изначально выше подростка, поэтому могут его перебить, прекратить разговор по своему желанию, начать разговор, не спрашивая желаний ученика, разглашать полученные сведения или обсуждать их в своем кругу или с другими учениками, использовать уменьшительно-ласкательные имена без разрешения, могут использовать по отношению к ребенку такие слова и выражения, которые, будучи возвращены им подростком, будут восприняты ими как оскорбление и хамство и т. д.**

Медиатор может столкнуться также с чрезмерными претензиями пострадавшего, пытающегося за счет обидчика поправить свое материальное положение.

Еще нельзя допускать, чтобы было несколько человек напротив одного (особенно недопустимо, чтобы класс высказывал «изгою» свое неудовольствие), чтобы с одной стороны были родители, а с другой - нет. Если такое происходит, медиатор должен «выровнять» баланс - предложить прийти с другом (подругой) или взрослым, которому он доверяет, разумно рассадить участников, выбрать, кто начнет разговор и т. д.

Разные взгляды на то, что происходило в ситуации Бывает, что стороны конфликта по-разному описывают то, что произошло (но не отрицают своего участия, поскольку тогда медиация невозможна). В этом случае медиатор дает участникам возможность обменяться своими точками зрения. Затем он обращает внимание на то, что их объединяет, и что в любом случае надо искать выход из ситуации и двигаться навстречу друг другу (а перепалка не способствует взаимопониманию, примирению и договоренности).

В школе часто говорят «виноваты оба участника». Но акцент на вину вынуждает людей оправдываться и защищаться. Медиатор скорее настроен на то, что оба правы, и это позволяет более конструктивно общаться со сторонами и переходить к поиску решения и обсуждению будущего. Сильные эмоции: стороны начинают ругаться, оскорблять или давить друг на друга, повышать голос. То есть во время конфликта каждый видит то, что видит.

- Самое простое - напомнить о правилах (не перебивать, не оскорблять).

- Переформулировать резкие высказывания, когда медиатор может:

- повторить слова одной из сторон, попросив другую услышать (или даже повторить);

- просит разрешения у участника донести мысль от его имени, но в виде «я-высказывания» и обращаясь к другому по имени.

- Выйти с каждым из участников в другую комнату и:

- помочь справиться с сильными эмоциями, используя техники активного слушания и отражения;

- обсудить, что в данный момент, по мнению человека, происходит, что ему мешает, что поможет, напомнить о цели и задачах медиации, готов ли он дальше участвовать в медиации (в каком-то смысле повторить предварительную встречу).

- Предложить сделать перерыв или перенести встречу.

- Подделиться с участниками своим видением ситуации на медиации в форме «я-высказывания»:

- Я чувствую, что атмосфера накаляется, и вам кажется, что выхода не видно. Меня беспокоит, что продолжение разговора в том же стиле будет для вас небезопасно. Давайте подумаем, стоит ли продолжать, или вы сейчас не готовы и нам сделать перерыв, отложить или прекратить встречу?

Таким образом, медиатор передает сторонам ответственность за происходящее на встрече и за ее продолжение.

Поддержка диалога

Восстановление непосредственного контакта

Часто в начале встречи стороны обращаются не друг к другу, а к медиаторам. Это видно по повороту их тела, головы, говорению о присутствующем тут же человеке в третьем лице. Это объясняется тем, что у медиаторов сложился контакт с каждым из участников на предварительной встрече и стороны пытаются продолжить общаться в той же форме. Медиатор должен тактично перевести разговор на непосредственный диалог между сторонами (а самому постепенно «выключаться» из беседы сторон). Для этого медиатор просит участников обращаться непосредственно к другой стороне, использовать «я-высказывания» и периодически напоминает об этом.

Деконструкция - это просьба о прояснении смысла, стоящего у человека за привычными представлениями и понятиями («настоящий мужчина должен...», «каждый опытный педагог обязан...», «он должен нести ответственность...» и пр.). Деконструкция представлений помогает человеку перейти от общеупотребимых и распространенных в обществе шаблонных фраз к личному смыслу и осознанию своей позиции.

Поиск решения

Чаще всего участники медиации по очереди высказывают предложения вариантов решения, обсуждают их плюсы и минусы. Но если возникает затруднение, можно использовать определённые приемы:• метафора. Может применяться, если стороны не видят никаких вариантов. Метафора предполагает предложение, которое не может быть реализовано участниками (чтобы они не приняли ее как совет), но которая показывает, что решение подобных ситуаций уже происходило и потому возможно.

«Однажды был в моей практике случай, чем-то похожий на ваш. То, что придумали тогда люди, вам, скорее всего, не подойдет, но может быть натолкнет на какие-то мысли». (Далее следует рассказ медиатора о похожем случае.)

«Я могу рассказать, какие вопросы волновали других людей в подобной ситуации, а вы мне скажете, отзывается ли это у вас?»

• мозговой штурм. Формулирование сторонами разных вариантов решения ситуации сначала без критики и анализа (медиатор только фиксирует предложения), затем проводится общее обсуждение возможных вариантов

#### Прояснение договоренностей (в том числе при написании договора) уточнение неясностей, неточностей:

- Кто, что, где, когда обещает сделать?
- Кто и как будет это контролировать (не медиатор)?
- Все ли заявленные вопросы обсуждены?
- Остались ли какие-то еще вопросы?

### **9.3. КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ ТЕХНИК, ПРИМЕНЯЕМЫХ МЕДИАТОРОМ В ХОДЕ ПРИМИРИТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ**

#### Активное слушание

Физическая способность человека слушать еще не означает способности услышать и понять. Слушая, мы часто не слышим другого человека, обдумывая в это время возможный ответ, вспоминая похожие ситуации из своей жизни. В результате наша оценка опережает понимание. Слышать – значит улавливать ключевые слова и мысли, запоминать (фиксировать), анализировать. Активное слушание означает принятие человека (что не обязательно означает согласие) и готовность понимать его точку зрения (даже если она отличается от нашей позиции).

Медиатором произносятся слова и фразы, поддерживающие рассказ человека о личной истории, помогающие ему продолжать разговор:

- *Это действительно важно.*
- *Можно ли подробнее?*
- *С чего все началось?*
- *Что было после этого?*
- *Как отнеслись знакомые?*

**Невербальными средствами могут быть** расположение стульев, кивок или наклон головы, приближение к собеседнику и другие проявления поддержки, желания слушать и выделить время на неторопливый разговор. Имеют значение тембр голоса (низкий, спокойный), поворот тела к говорящему, открытая поза, контакт глаз, громкость и скорость речи (неспешная), паузы, наличие и характер жестов, интонация.

*Что значит «слушать красиво», показано в иероглифе, где сочетаются знаки глаза, уха, сердца и неотрывного внимания:*

• открытые вопросы требуют развернутого ответа или объяснения. Обычно начинаются со слов: «Как..?», «Кто...?», «Почему...?», «Каково ваше мнение?», «Что бы вы хотели в результате этого?» и пр. При этом возникает непринужденная атмосфера, но человеку бывает труднее на них отвечать. Особенно сложно подросткам ответить на вопрос: «Что ты тогда чувствовал?». Во-первых, подросток мог испытывать одновременно

много разных чувств и эмоций (страх, злость, радость и т. д.), во-вторых, подростку их не просто идентифицировать и перевести в слова, а в-третьих, его словарного запаса обычно хватает на перечисление лишь нескольких сильных эмоций и чувств.

- закрытые вопросы предполагают однозначный ответ «да» или «нет», проясняют некоторый факт («Вы обиделись на его слова?»). Это сокращает время разговора, но может вызвать ощущение допроса у партнера. Кроме того, вместо размышления и внутреннего изменения может возникнуть внешнее согласие со всем, что говорит медиатор (поскольку это проще).

- альтернативные вопросы представляют собой нечто среднее между открытыми и закрытыми вопросами и предлагают несколько вариантов ответов, с одной стороны, давая возможность рассказывающему согласиться с каким-то из предложенных вариантов, а с другой - оставляют вопрос «открытым»: «Вы почувствовали гнев? Обиду? Огорчение? Растерянность? Или что-то еще?»

При общении используются также вопросы переформулирования и резюмирования. Хочу еще раз подчеркнуть, что задача - не вывести нечто у человека, а помочь ему самому понять произошедшее и выработать к этому собственное отношение.

#### Переформулирование

Как уже говорилось, понять человека достаточно сложно и наше понимание его сбивчивой речи может быть искажено. Причем искажено не, только из-за недостаточности внимания у медиатора, но и из-за того, что человек в ходе разговора может сам менять свое отношение к своему рассказу. В начале рассказа ему казались важными одни события, факты, чувства - и он давал одну оценку произошедшему, а по ходу разговора оценка важности событий менялась и, в итоге, малозначительное может стать решающим. Часто именно из-за изменения отношения человека к случившемуся конфликт может быть решен. Чтобы помочь человеку лучше понять произошедшее и выработать к этому свое отношение, медиатор возвращает, «отражает» услышанное человеку, дает ему «обратную связь», причем без добавлений, оценок, жалости, воспитания и подталкиваний «на путь истинный» и пр.

Переформулирование - это почти дословное краткое повторение высказанных партнером мыслей и чувств:

- Я правильно вас понял, что...
- Насколько я вас понял, Вы...
- Поправьте меня, если я ошибусь, Вы сказали...
- Проконтролируйте меня, правильно ли я Вас услышал, что...

Обратная связь 'Сообщение' Если собеседник отвечает: «Да, вы поняли правильно, Но...» - значит, медиатор не совсем понял или исказил информацию. Тогда уместно медиатору задать уточняющий вопрос, например: «А как будет правильно, еще раз скажите, пожалуйста?»

Когда вы повторяете без искажений то, что сказал человек, он слышит себя со стороны и может отнестись к своей собственной мысли. Нередко человек сам понимает, что высказанное не совсем точно отражает произошедшее (состояние или стремление человека) и начинает менять, корректировать свою позицию в более конструктивную сторону. И это является важнейшим изменением у участников конфликта, которое осуществляется не за счёт давления, убеждения, поучения, а за счет того, что люди сами начинают лучше понимать свое отношение к случившемуся и брать на себя ответственность за произошедшее и выход из ситуации.

Резюмирование представляет собой краткую формулировку важнейших мыслей собеседника. В процессе рассказа и понимания ситуации участника (с использованием переформулирования и вопросов), у медиатора формируется некоторое предположение, что для человека в ситуации является наиболее важным:

- Как я понял, основной сложностью для вас является...
- Больше всего вас волнует...
- Самым важным для вас является...

Если медиатору удалось понять и резюмировать наиболее важные для человека аспекты конфликтной ситуации, образуются вопросы и темы, которые станут основой повестки примирительной встречи:

Я правильно понял, что для вас важным является восстановить справедливость? Если верно, то можем ли мы обсудить на встрече вопрос восстановления справедливости через исправление причиненного вреда?

Я правильно понял, что для вас важно, чтобы обидчик почувствовал боль, которую он вам принес и принял на себя ответственность? Могу ли я записать в качестве темы, что вы расскажете ему о своих переживаниях, а я попрошу его выслушать не перебивая. Вторым пунктом я записал, что вы обсудите, какую ответственность за решение ситуации он готов на себя принять.

Приведу цитату, на мой взгляд, отражающую, с одной стороны, важность, а с другой - определенные рамки, в которых возможно применение техник коммуникации:

Техники слушания, тем не менее, могут и помешать искреннему диалогу, особенно в тех случаях, когда использующий их человек не в состоянии чувствовать себя комфортно в ситуации молчания. Неспособность уважать молчание, глубоко задумываться над сказанным участниками и над тем, что они чувствуют и переживают в данный момент, мешает посреднику. Наиболее наглядный пример технически безупречного использования приемов рефлексивного слушания, которое препятствует искреннему диалогу, - когда посредник перефразирует каждый кусочек диалога таким образом, что его участник воспринимает это как навязчивое и бесчувственное вмешательство, если не обиду.

Подлинный диалог предполагает, что стороны чувствуют себя в безопасности и могут говорить и слушать, не прибегая к обороне и не занимаясь самооправданиями. Он требует жизненного опыта и навыков, которые органичны для многих незападных культур, но сложны для нас. Это способность говорить и слушать «сердцем», уважать молчание и не ощущать неловкость пауз.

Разделение событий, чувств и состояний, оценок и устремлений

При восприятии следует сразу отделять факты, которые произошли или могут произойти, от эмоций, переживаний и состояний человека.

Насколько глубокой должна быть работа с чувствами, эмоциями и состояниями? Поскольку медиация - достаточно рациональная практика и ориентируется на осознание и понимание, то важно, чтобы участники были способны понимать ситуацию, другую сторону, принимать ответственные решения и осознанно договариваться. Если этому мешают слишком сильные эмоции и переживания, медиатор работает с ними (например, через технику отражения или нарративные практики). Но этот процесс не предполагает полного успокоения и длительной работы, он ограничивается готовностью людей вместе конструктивно обсуждать проблему и выход из нее.

**В любом случае на медиации будет достаточно высокий уровень эмоций (и это хорошо, значит участники заинтересованы в процессе), главное, чтобы эмоции не «зашкаливали» и не становились разрушительными.**

Выдерживание пауз

Когда Вы задали человеку важный вопрос, нужно терпеливо ждать ответ (не задавайте следующий и не подсказывайте решение). Если вопрос важный, изменяющий отношение, затрагивающий ценности, человеку обязательно требуется время на размышление над этим вопросом! Часто пауза - это признак того, что человек задумался,

размышляет, пытается понять свои чувства, переосмыслить произошедшее. То есть происходит процесс внутренних изменений.

*Молчание в работе медиатора - это приглашение человека в пространство диалога.* Исследования показывают, что в 80 % случаев человек воспринимает паузу в речи как приглашение к продолжению разговора. *Одинаково ценно уважение к паузам собеседника (дать ему «собраться с мыслями») и паузы в собственной речи, когда собеседник может задать уточняющие вопросы.*

Признание, использование силы тишины и способность комфортно себя чувствовать, храня молчание (качества, как отмечалось выше, часто встречающиеся не в западных культурах), очень важны для гуманистической модели примирения. Сохраняя молчание, мягко препятствуя нетерпеливым попыткам его нарушить вопросами или предложениями двигаться дальше (например, медленно считая до десяти перед тем, как начать говорить), посредник лучше сможет помочь сторонам конфликта воспринять посредничество как диалог и взаимную поддержку.

### *Пассивное слушание*

Эмоции часто захватывают людей, не давая им возможности принимать разумные решения. И пока человеку не удастся справиться с ними, он не будет видеть многих конструктивных путей выхода из ситуации. Сильные эмоции у разных людей могут выражаться по-разному: криком и обвинениями, молчанием или отказом от беседы и пр. *Работать с сильными эмоциями позволяют техника пассивного слушания и техника отражения.*

Пассивное слушание - это внимательное выслушивание человека почти без внешней реакции на его слова. Применяется при сильном эмоциональном возбуждении собеседника. Это дает ему возможность выговориться, а медиатору - показать, что вы его слушаете и понимаете.

Медиатор должен быть готов, что на встрече могут выплеснуться эмоции, что стороны могут начать кричать, высказывать обвинения и пр. Сильное выражение эмоций - знак того, что предмет разговора для людей очень важен, что затронуты какие-то болезненные темы. Поэтому на медиации допускается определенный уровень эмоций и медиатору не стоит этого бояться. В какой-то момент и сами стороны, выговорившись и увидев бесперспективность такой формы общения, могут остановиться и начать общаться более конструктивно. Либо медиатор может сказать: «Я вижу, что эта тема очень важна для всех, и хорошо, что были высказаны многие наболевшие вопросы, пусть и в такой резкой форме. Но я не уверен, что взаимные обвинения помогут нам найти выход. Предлагаю не продолжать обвинять друг друга, а вместе обсуждать решение этой ситуации».

### *Отражение чувств и состояний*

Данная техника обычно используется, когда эмоции «захватили» человека и не дают ему возможности разумно и конструктивно понимать произошедшее и обсуждать это с медиатором.

Вы стараетесь понять состояние и чувства человека и называете их в виде вопроса или предположения. *Этот способ общения позволяет сообщить партнеру, как мы воспринимаем его эмоциональное состояние на данный момент и что мы ждем от него подтверждения (или уточнения) нашего отражения:*

- Мне кажется, вас это очень огорчает.
- Вас это обидело?
- Вы были рассержены или даже разгневаны ?
- Вы чувствуете усталость от нашего разговора?
- Вам наш разговор кажется бесполезным?

Вопросы могут быть про настоящее, прошлое, желаемое будущее.

Если собеседник проявляет сильное возбуждение, негативные эмоции или агрессию, важно увидеть за этим его боль, страх, беспокойство и т. п. При этом важно избегать оценочных суждений типа: «Плохо» или «Неправильно, что вы чувствуете то-то и то-то». Каждый имеет право на свои чувства и нельзя называть их неправильными, тем более когда человек раскрыл их перед вами. В данном случае важно максимально точно отразить чувство партнера или воспользоваться альтернативными вопросами, перечисляя несколько вариантов.

Суть отражения заключается в том, что при высказывании (а не при проявлении) своих негативных чувств и эмоций человек постепенно освобождается от них и начинает более уравновешенно относиться к ситуации.

«Я-высказывание» - умение говорить о своих чувствах, состояниях, опасениях от первого лица

Пример:

- Я чувствую, что эмоции слишком накаляются и ситуация может стать небезопасной, что Вы думаете по этому поводу?

Медиатор просит стороны также обращаться друг к другу в форме «я-высказывания», сообщая о своих чувствах или состояниях вместо взаимных нападок:

«Можете ли вы сказать второй стороне, что вы чувствовали, когда это с вами случилось? Могли бы вы начать со слов «я чувствовал...» и дальше рассказать о ваших переживаниях?»

## 10. ОСНОВНЫЕ ПРОГРАММЫ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЕ ПРИМИРЕНИЯ

**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.

Восстановительная медиация может применяться в случаях конфликтов или мелких криминальных ситуаций (краж, драк), межнациональных конфликтах, конфликтах между учениками и учителями, между родителями и администрацией и т.д.

**Круги сообщества** – программа, направленная на профилактику или разрешение конфликтов, в которые втянуты от четырех и более человек. Важнейшей особенностью данной программы является привлечение к обсуждению проблемы всех заинтересованных людей, что обеспечивает их активное участие в принятии решения и разделении ответственности за его выполнение.

Также возможны медиация **через письма, школьные восстановительные конференции и т.д.** Проведение восстановительных программ дает возможность каждому участнику освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации, задуматься о будущем.

### 10.1. КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРИМИРИТЕЛЬНЫХ ВСТРЕЧ ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ВСТРЕЧА

Информация может поступить из разных источников: от администрации школы, самих участников конфликта, свидетелей ситуации, родителей и т.д. Ведущему необходимо ориентироваться, на какой стадии находится ситуация, каковы перспективы ее развития (в зависимости от успеха или неуспеха программы), отношение источника информации к процессу и результату программы.

Затем начинается организация предварительной встречи. Как показывает практика, иногда трудность возникает при самом первом контакте. Обычно предварительную встречу организует кто-то из администрации, либо медиатор непосредственно подходит к человеку и предлагает поговорить о ситуации. Делать это лучше в спокойной обстановке, когда вокруг никого нет, и человек никуда не торопится. Если вы еще не знаете мнения противоположной стороны, можно сказать: «Предположим, другая сторона согласилась. Что в этом случае решите вы?»

Решение об участии в программе принимают не только стороны конфликта, но и ведущий. И если ведущий не уверен в безопасности сторон в ходе программы, он должен отказаться от ее проведения. Поводом для отказа может послужить также стремление сторон использовать программу в своих целях (например, желание «разобраться» с другой стороной).

*При организации встречи следует учесть удобство расположения людей, расстояние между ними, наличие круглого стола или расположение стульев по кругу. Нужно сделать так, чтобы во время встречи не мог войти никто посторонний.*

#### **Как медиатору представиться на предварительной встрече**

- *Добрый день! Меня зовут (назвать свое имя).*
- *Я работаю в службе примирения. Наши программы направлены на то, чтобы люди сами смогли найти решение своей ситуации.*
- *Я пришел по поводу ситуации..., про которую узнал от... (назвать человека, передавшего вам информацию о случае). Нам передали эту информацию, поскольку видят неэффективность административных мер или наказания, и считают, что здесь могут быть использованы наши программы.*
- *Я не представляю ни одну из сторон, то есть я не обвинитель, не адвокат и не советчик.*
- *Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примите решение, подходит ли вам программа, и 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 сначала я прошу рассказать о случившемся подробнее (я обладаю довольно общей информацией), а мне важно именно ваше отношение к произошедшему событию.*

Если в конфликте есть обидчик и жертва (это ситуации краж, грабежей, порчи чужого имущества), то начинать лучше со встречи с обидчиком, чтобы в случае отказа жертва не получила дополнительную психологическую травму. Кроме того, для жертвы обычно очень важно знать, что обидчик хочет встретиться для разрешения конфликта, это подтверждает его желание разрешить ситуацию.

#### **Возможные состояния обидчика**

Если нарушитель чувствует давление по отношению к себе (например, со стороны администрации или правоохранительных органов), он начинает изворачиваться и уходит от ответственности.

Социологи выявили 5 типов оправданий, используемых малолетними правонарушителями:

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

- призыв к высшей справедливости, к более важным обстоятельствам («Это было сделано из лучших побуждений», «Я не мог оставить своих друзей»).
- Обычно обидчик чувствует страх, несправедливость, стыд, смущение, неприязнь. Часто он предвзято относится к жертве, заранее полагая, что она его, например, «никогда не простит». У него есть и свой способ выхода из конфликта. Это может быть месть, желание спрятаться от проблемы, смириться и бездействовать.

#### **Возможные потребности обидчика**

Обидчик может испытывать потребности в:

- конфиденциальном разрешении конфликта; избегании наказания (вызова на педсовет или в КДН, постановления на учет, вызова родителей и пр.);
- избавлении от клеймения и отвержения, стремлении вернуться в общество;
- желании понять реальные последствия своих действий и задать потерпевшим вопросы;
- исправлении содеянного (и в целом возможности проявить активную по отношению к ситуации вместо ожидания);
- стремлении «не стать врагами»;
- желании донести до другой стороны свое мнение, свою позицию.

*Принято думать, что нарушитель будет изворачиваться и юлить. Однако если он чувствует, что его слышат, что к нему серьезно относятся, он, как правило, перестает защищаться и начинает искать выход из ситуации. Большинство нарушителей были настроены на разрешение конфликта.*

#### **Возможные состояния жертвы**

У жертвы выделяют следующие возможные кризисы:

- личной безопасности: «Почему это произошло именно со мной?»;
- отношений между людьми – «Можно ли людям доверять» (часто их чувства не признаются даже близкими: «Успокойтесь, ничего не произошло, сами виноваты»);
- подрыв веры в справедливость устройства мира.

*Вследствие этих кризисов возникает тревожность, неуверенность в себе и окружающем мире, а иногда и ответная агрессия. Кроме того, может возникнуть и изоляция жертвы либо из-за сложившегося недоверия, либо из-за отношения окружающих к жертве как к «слабаку», «жалобщику» и пр. Бывают случаи, когда жертве объявляли бойкот, как «предателю» и т.д.*

*Все это говорит о том, что потребностям и чувствам жертв надо уделять повышенное внимание при решении ситуации.*

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

- восстановить чувство собственной безопасности;
- получить возмещение ущерба;
- получить ответ на вопрос: «Почему данная ситуация произошла и именно со мной?» и «Правонарушитель имеет что-нибудь против меня лично?» (или на другие вопросы);
- изложить свою точку зрения на произошедшее;
- участвовать в дальнейшем развитии ситуации с тем, «чтобы подобного не повторилось». То есть в будущем нарушителя и самой жертвы.
- убедиться, что никто не будет мстить.

*Есть мнение, что в большинстве случаев жертва будет настаивать на денежном возмещении морального ущерба. Однако практика показывает, что это не так. Часто жертва хочет, чтобы поняли ее чувства. Не находя понимания, она нередко начинает*

*требовать денег. Если же остальные потребности жертвы в ходе программы будут удовлетворены, то вопрос возмещения морального ущерба, как правило, не встает.*

## ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ПРОГРАММЫ

*(Подбор программы под конкретную ситуацию, но с учетом принципов восстановительной медиации)*

Медиатор выслушивает личную историю человека, помогая ему выговориться, высказать свою боль и негативные переживания (ненависть, страх, обиду и пр.), которые возникли из-за этого события. Ведущий расспрашивает не для выяснения истины, а для того, чтобы услышать рассказ о том, что было до, что – после события, как отреагировали друзья и близкие, как собеседник сам относится к произошедшему.

Проявляя искренний интерес к личности рассказчика, не жалея и не осуждая, медиатор повторяет его основные слова, чтобы тот услышал 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 партнер начинает более конструктивно искать выход из ситуации. Можно обсудить, что он уже пытался сделать, к чему это привело, хотел ли договориться со второй стороной.

В ходе встречи у человека возникают разные варианты выхода из конфликта: собрать друзей и отомстить, попытаться стерпеть и все забыть, отомстить втихую, пожаловаться в силовые и властные органы и т.д. Проявляются типичные для человека способы реагирования (которые он видел в своем окружении, в образах СМИ и т.д.) и медиатору лучше не отговаривать, а помочь представить последствия того или иного поступка: приведут ли они к настоящему решению проблемы или наоборот углубят ее.

Постепенно проясняются те важные темы, которые волнуют человека, и которые он хочет понять, вопросы, на которые он хочет найти ответ. Получив вербальное и невербальное подтверждение правильности своего понимания (используя технику резюмирования), медиатор понимает потребности и значимые вопросы собеседника (а также помогает осознать их ему самому) и показывает, как программа примирения может ему помочь.

После ознакомления с программой участник конфликта выбирает: принимать в ней участие или нет. Медиатор также и для себя принимает решение, готов ли он работать с этим случаем, либо для решения ситуации, нужно привлечь других медиаторов или куратора.

**При разговоре обычно не рекомендуют произносить слово «примирение».** Лучше употреблять более общие фразы, такие как «не остаться врагами», «сохранить нормальные отношения», «спокойно относиться друг к другу в будущем».

Также при общении с мальчиками и юношами не следует апеллировать к таким чувствам, как стыд и страх, запретных в подростковом обществе. Уместно использовать более мягкие выражения, например: «ты, чувствовал себя неловко». Также вместо слово **«конфликт»** можно сказать **«напряженные отношения», «недопонимание»**, поскольку многие **считают, что конфликт – это плохо.**

Все программы уникальны. В каком-то смысле медиатор подбирает программу под конкретную ситуацию, но с учетом принципов восстановительной медиации. Он не может никого уговаривать. Иначе на примирительной встрече у сторон могут возникнуть трудности с принятием на себя ответственности за выход из ситуации.

*Чаще всего от встреч отказываются не потому, что кто-то настроен против примирения, а потому, что ему непонятен его смысл. Это может говорить только в одном, что медиатору не удалось достичь доверия и объяснить суть программы. Не*

*согласиться на встречу может каждый – это его право. Тогда медиатор (ведущий) оставляет свою визитку и просит связаться с ним, если человек изменит свое мнение.*

### **ЗАВЕРШЕНИЕ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ВСТРЕЧИ**

В конце встречи, что должны знать обе стороны конфликта!? И что следует и как следует об этом медиатору.

- Итак, вы согласились участвовать в программе примирения. На ней мы не будем выяснять вопросы вины, устраивать расследование, поучать или советовать. Мы обсудим:

- ваше отношение к ситуации, и ее последствия для каждого из вас;
- пути выхода в данной ситуации;
- как сделать, чтобы подобного больше не повторилось.

Главными действующими лицами на примирительной встрече (на процедуре примирения) будете ВЫ, непосредственные участники конфликта.

**Моя задача как медиатора (ведущего) – наладить конструктивный диалог** между вами - участниками (сохраняя нейтральность) с целью достичь соглашения.

*Чтобы все участники встречи чувствовали себя защищенными, и примирение прошло эффективно, я предлагаю ввести на программе такие правила:*

- *не перебивать говорящего, давая каждому возможность высказаться до конца;*
- *не оскорблять друг друга, чтобы все чувствовали себя в безопасности;*
- *участие во встрече добровольно, вы вправе покинуть ее, если по каким-то причинам сочтете свое дальнейшее пребывание невозможным;*
- *у медиатора(ведущего) есть возможность переговорить с кем-либо из участников наедине;*
- *соблюдать конфиденциальность разговора (не рассказывать окружающим о том, что было на программе).*

*Если вы согласны, то давайте обсудим удобное для всех место и время.*

В случае необходимости присутствия на встрече родителей, учителей, социальных педагогов с ними надо также провести предварительную встречу и согласовать их приход с остальными. Этот вопрос связан, в том числе, и со статусом участников. Например, если во встрече собираются участвовать старшеклассник и ученик младших классов, или одна сторона придет с родителями, а вторая без, то у участников будет разный статус, что может осложнить встречу. Тогда можно предложить второму участнику придти с кем-то из друзей, кто будет его поддерживать, но и с этим человеком будет нужна предварительная встреча.

Помещение для примирительной встречи должно быть отдельным (то есть во время встречи посторонние входить не должны). Желательно наличие двух комнат, чтобы иметь возможность для конфиденциального разговора с кем-либо из участников.

Примирительная встреча длится примерно около часа-полутора (но в практике она часто проходит от 30 минут до 4 часов с перерывом).

Желательно, чтобы в помещении были чашки и чайник. Обычно чаепитие в перерыве или после встречи создает дружелюбную неформальную обстановку.

### **ПРИМИРИТЕЛЬНАЯ ВСТРЕЧА**

#### **Рекомендуемое начало примирительной встречи**

- Добрый день!

Возможно, многим было нелегко прийти сюда, поэтому я благодарю всех участников встречи за решимость участвовать сегодня в нашем разговоре.

Мы собрались сегодня по поводу ситуации, происшедшей с вами.

Хочу начать с представления участников сегодняшней встречи. Это (...), его родители (...), социальный работник (...). Я – ведущий. Меня зовут (...). Мой помощник (...).

Напоминаю, что основными и главными участниками нашей встречи являетесь вы. Моя задача — не выяснять виновность и не защищать какую-либо сторону, а помочь вам

организовать диалог и разрешить возникшую ситуацию. Я буду сохранять нейтральность к сторонам.

Наша встреча является добровольной. Это значит, что вы пришли сюда по собственному желанию и вправе покинуть ее, если посчитаете это необходимым.

Для того чтобы нам удалось нормально общаться и разрешить ситуацию, я предлагаю ввести следующие правила (напомню их):

- *Я попрошу вас не перебивать говорящего, давая каждому возможность высказаться до конца;*
- *Я попрошу вас не оскорблять друг друга, чтобы все чувствовали себя в безопасности;*
- *Участие во встрече добровольно, вы вправе покинуть ее, если по каким-то причинам сочтете свое дальнейшее пребывание невозможным;*
- *Встреча будет продолжаться столько времени, сколько вы сочтете нужным. Также по вашему желанию встреча может быть перенесена или продолжена в другое время;*
- *В ходе встречи каждый участник (и я в том числе) может попросить отдельной беседы наедине;*
- *Я попрошу всех соблюдать конфиденциальность разговора (не рассказывать окружающим о том, что было на программе);*

Вы согласны с предложенными правилами или хотели бы внести свои предложения и какие-нибудь дополнения? Есть ли ко мне вопросы или мы можем начать?

Я попрошу на время встречи выключить мобильные телефоны.

Итак, прошу вас рассказать, что вы думаете об этой ситуации.

### **ХОД ПРИМИРИТЕЛЬНОЙ ВСТРЕЧИ**

На первом этапе медиатор (ведущий) дает возможность жертве рассказать, чем для нее стала эта ситуация (конфликта или преступления). При этом он создает такие условия, в которых и жертва, и обидчик чувствуют себя в безопасности. Если обидчик понимает ту боль, которую он принес жертве, он сможет найти способ отозваться на эту боль.

Медиатор (ведущий) помогает участникам встречи наладить конструктивный диалог. Начиная высказываться, собеседники, как правило, обращаются к ведущему, поскольку с ним у каждого сложился контакт еще на предварительной встрече. Их высказывания в адрес другой стороны могут быть резкими и даже оскорбительными. Медиатор придает им корректную форму и передает другой стороне.

**Например:**

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

**Медиатор:** *«Я напоминаю о правилах и прошу воздержаться от оскорблений. И я правильно понял, что вы очень обижены и даже можете 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 ведущий выстраивает диалог между сторонами, призывая их обращаться, непосредственно друг к другу.

**Медиатор (ведущий):** *«Если можно, скажите это друг другу напрямую». «Лучше будет, если вы повернетесь друг к другу».*

Медиатор (ведущий), 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, то медиатор (ведущий) не вмешивается в их общение. Если вдруг напряжение и негативные эмоции опять стали

мешать процессу, тогда медиатор (ведущий) помогает сторонам вернуться к диалогу и снова передает им инициативу.

Если высказывания слишком грубые, медиатор (ведущий) может напомнить о правилах «не перебивать», «не оскорблять». Если кто-то из участников продолжает слишком резко реагировать, 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).

Если одно из задач встречи не решается, можно вернуться к ней позднее. И наоборот, если возникло непонимание, то лучше снова еще раз напомнить принципиальные вещи.

Медиатор (ведущий) поддерживает рассказ участников встречи о себе, чтобы они постепенно вышли из своих конфликтующих ролей (обидчика и жертвы) и их общение стало более человечным и заинтересованным. Одновременно с этим благодаря своей нейтральной (то есть в равной степени заинтересованной) позиции медиатор (ведущий) помогает сторонам принять ответственность за решение ситуации, и поверить в то, что они сами смогут найти решение. Но, сохраняя нейтралитет по отношению к сторонам, медиатор (ведущий) не остается безучастным к самому факту причинения вреда. Если такой факт установлен, то вред должен быть устранен усилиями самого обидчика.

**Как правило, на примирительной встрече обсуждаются три вопроса:**

- отношение сторон к ситуации и ее последствия для них;
- пути решения данной ситуации;
- как сделать, чтобы подобного больше не повторилось.

Результат восстановительных действий обычно виден по изменившейся позе участников. Они начинают разговаривать между собой и вместе обсуждать выход из болезненной ситуации, а не противостоят друг другу, как это бывает в начале встречи.

### **ПОДПИСАНИЕ ДОГОВОРА**

В конце программы стороны заключают договор (устный или письменный). Составление договора – это еще одна возможность подвести итоги разговора и закрепить взаимные договоренности. 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 договор реален и устраивает обе стороны, то медиатор не оценивает его «правильность».

Письменный примирительный договор может быть необходим для предоставления результатов встречи, например, на педсовет (или на КДН и т.д.), где он может служить основанием для смягчения последствий для обидчика.

Если в ходе программы подросток понимает, что причиной правонарушения стали его определенные качества, то медиатор вместе с подростком может составить план по изменению этих качеств (реабилитационную программу). Например, если человек сам признает, что причиной правонарушения было его неумение контролировать агрессию или он очень зависит от мнения группы, **то можно предложить обратиться к специалисту (психологу, ведущему тренингов).**

Кроме того, **помощь может понадобиться и второй стороне конфликта. Например, родителей часто интересует, как их детям перестать быть «белыми воронами» и как дети должны себя вести, чтобы их не травил одноклассники. Иногда обидчик оказывается единственным человеком, который может дать ответ на этот вопрос.**

### **10.2. ПРОГРАММА «ШКОЛЬНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ»**

Довольно часто в школах конфликтная или криминальная ситуация затрагивает большое количество участников. В школьной медиации примирительные встречи в этом

получили название школьные конференции. Сторонами в конференции выступают группы или человек и группа. Достаточно стандартным поводом для проведения школьных конференций являются драки, унижения или издевательства. Они могут проводиться также в случае угрозы исключения ученика из учебного заведения в связи с систематическим срывом занятий или наличием у него прогулов. Школьная служба примирения в состоянии предложить лучший выход при практическом решении сложных дисциплинарных проблем, чем исключение из школы или отстранение от занятий «трудных» подростков. Здесь появляется возможность выявить проблемы ученика (часто семейные и, в некоторых ситуациях, настолько сложные и запущенные, что существует риск социального сиротства) и наметить пути их решения силами сверстников, специалистов школы, родителей.

Школьные конференции помогают также при разрешении затяжных конфликтов между классами, между учеником и классом, классом и учителем (учителями).

Важную роль школьные конференции могут сыграть для преодоления ситуации отвержения (остракизма) ребёнка в классе. В определённых случаях предметом насмешек являются те или иные физические недостатки. В других - сам отверженный провоцирует своим поведением негативную реакцию других детей. Неумение ребёнка строить отношения со сверстниками, психологическая травма, которая начинает проявляться в его поведении, те или иные невротические наклонности вызывают отторжение со стороны части класса. Обычно дети достаточно жестоко реагируют на нарушение сложившихся групповых норм, и нередко начинается травля этого ребёнка. Учителя в подобных случаях пытаются выяснить зачинщиков и начинают их «прорабатывать», что мало помогает: те сами нуждаются в коррекции поведения. Ведущий конференции, напротив, апеллирует к здоровому ядру класса, которые в силу специфики детского возраста могут просто не замечать проблем отвергаемого ученика, а иногда невольно провоцировать конфликтные ситуации.

Конференции позволяют ребятам обратить внимание на собственное поведение и наметить пути изменения. Участники получают возможность высказать друг другу свои претензии и «выговориться», обсудить факторы, вызывающие враждебность, и сделать шаг к взаимопониманию. Одновременно фактически идёт обучение конструктивному способу разрешения конфликта.

*Для проведения «Школьной конференции» должно быть подготовлено помещение, в котором можно рассадить всех участников по кругу, чтобы во время общего разговора все могли видеть всех, что способствует открытому общению и достижению взаимопонимания (при большом стечении участников возможно использование спортивного или актового зала).*

**ХОД ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ВСТРЕЧИ (отдельно с каждой из сторон конфликта)**

1. Приветствие, знакомство, представление целей школьной конференции.
2. Ведущий предлагает участникам принять правила поведения на конференции: говорить о себе, о своих чувствах, о своей точке зрения, не допускать обвинительных высказываний, после окончания встречи сохранять конфиденциальность и т.д. Участники обсуждают эти и другие правила и принимают их.
3. Каждый участник высказывает свое мнение о ситуации, отвечая на вопросы: в чем состоит ситуация, как развивался конфликт, каков вклад каждой стороны в возникновение и развитие конфликта, каковы последствия для их жизни, какие чувства вызывает эта ситуация. В ходе этой беседы ведущий помогает участникам прояснять их чувства, скрытые потребности, истинные стремления, применяя приемы активного слушания: отражение чувств, перефразирование, резюмирование.
4. Ведущий обобщает все высказывания, делает выводы.

5. Участники высказывают свое мнение о возможностях разрешения конфликта, о том, что может сделать каждая сторона для этого, а также о том, как будет проходить обмен мнениями и предложениями во время конференции между сторонами. Ведущий делает акцент на том, что на общей встрече представители каждой стороны не только будут иметь возможность высказать свое мнение, но и должны это сделать. Ведущий информирует ребят о своей нейтральной позиции в отношении правоты или неправоты сторон конфликта, а также о своей главной миссии - помощь в возникновении и осуществлении подлинного диалога между участниками.

6. Ведущий обобщает все высказывания, делает выводы, благодарит участников и завершает встречу.

### **ХОД ШКОЛЬНОЙ КОНФЕРЕНЦИИ**

1. Приветствие ведущего, представление целей начавшейся встречи.

2. Знакомство. Каждый участник называет свое имя и цель своего участия во встрече.

3. Ведущий предлагает участникам принять правила поведения на конференции: говорить о себе, о своих чувствах, о своей точке зрения, не допускать обвинительных высказываний, после окончания круга сохранять конфиденциальность и т.д. Группа обсуждает эти и другие правила и принимает их.

4. Каждый участник высказывает свое мнение о ситуации, отвечая на вопросы: в чем состоит ситуация, как развивался конфликт, каков вклад каждой стороны в возникновение и развитие конфликта, каковы последствия для их жизни, какие чувства вызывает эта ситуация. В ходе этой беседы ведущий помогает участникам прояснять их чувства, скрытые потребности, истинные стремления, применяя приемы активного слушания: отражение чувств, перефразирование, резюмирование.

5. Ведущий обобщает все высказывания, делает выводы.

6. Участники высказывают свое мнение о возможностях разрешения конфликта, о том, что может сделать каждая сторона для этого.

7. Ведущий обобщает все высказывания, делает выводы и проверяет, насколько они совпадают с мнением членов круга.

8. Ведущий предлагает участникам поделиться своими впечатлениями о прошедшей встрече, участники делают это по желанию.

9. Ведущий благодарит всех за участие и завершает встречу.

### **ЗАДАЧИ ВЕДУЩЕГО ВО ВРЕМЯ «ШКОЛЬНОЙ КОНФЕРЕНЦИИ»**

- Организация коммуникации;
- Оказание поддержки участникам в ситуациях, когда они испытывают негативные чувства (плачут, молчат в ответ на вопросы, слышат в свой адрес критику и т.д.);
- Выдерживание темы разговора, если он уходит в области, не относящиеся к целям, поставленным перед участниками;
- Недопущение критики, обвинений, клеймения участников в адрес друга друга;
- Постоянное ориентирование участников на то, чтобы, говоря, они обращались не к ведущему (что гораздо легче в подобной ситуации), а к тому человеку, для кого предназначено высказывание, т.е. Не «он(а)сказал(а)...», а «ты сказал (а)...»;
- Поддержка ведущим инициатив, направленных на личностный рост конфликтующих сторон. Например, если дети начинают вырабатывать цивилизованные правила поведения в группе, следует поддержать эту инициативу и дать возможность высказаться всем участникам. Одновременно важно выявить факторы, мешающие диалогическим формам взаимодействия учеников и учителей. Ведущему необходимо уметь работать уже не только с отдельными подростками, но и с подростковыми (детскими) компаниями (сообществами). В противном случае есть опасность, что конференция воспроизведёт обычный режим групповых взаимодействий, где фактически

лишь получают подтверждения «властные полномочия» лидеров. Исключительно важна роль того, кто в дальнейшем поддержит всё положительное, что может укрепить нормальные отношения между участниками конференции (в этой роли могут выступать социальные работники, учителя, школьные психологи). **Освоение и использование программ примирения и школьных конференций отвечает наиболее важным вопросам школьной жизни, таким, как:**

1) обеспечение новыми способами работы классных руководителей, социальных педагогов и школьных психологов и тем самым повышение неформального статуса работников, осуществляющих воспитательную работу в школе, а также повышение степени управляемости поведением подростков; 2) совершенствование взаимодействия родителей и педагогов в воспитательной работе и тем самым повышения доверия к школе со стороны населения.

**ПМПк (консилиум специалистов) по результатам проведенной работы. Цель консилиума: обмен мнениями по следующим вопросам:** 1) алгоритм проведения школьной конференции (насколько он разработан); 2) насколько эффективно были проведены предварительные встречи с каждой из противоборствующих сторон; 3) достигла ли школьная конференция поставленных целей; 4) как возникали и как преодолевались затруднения в ходе работы, что мешало и что помогало достижению поставленных целей; 5) каков прогноз развития ситуации.

### **9.3. ПРОГРАММА «КРУГИ СООБЩЕСТВ» - ЗАДАЧА НА ПОНИМАНИЕ**

*Чтобы в конфликтной ситуации найти понимание, нужны специальные формы группового взаимодействия.*

*Технологию «Круга» рекомендуется использовать для разрешения трудных ситуаций. В особо сложных случаях, где работа требует системного и комплексного подхода.*

Формы группового взаимодействия «Круги сообществ» – это древнее средство, которое существует в различных формах во многих культурах. Какой бы ни была конкретная задача Круга, он всегда представляет собой собрание для решения относительно сложных вопросов, проблем в атмосфере взаимоуважения и заботы, согласно определенным правилам. Ответственность за поиск решения возлагается не на административный или властный ресурс, а на самих участников ситуации и их социальное окружение.

**Философия Кругов базируется на ряде ценностных убеждений. Во-первых**, на предпосылке, что каждое человеческое существо хочет хороших отношений с другими. И хотя отрицательный опыт может подавлять это врожденное желание, мы нуждаемся друг в друге и в определенной степени это осознаем. **Во-вторых** – что все разделяют основные жизненные ценности, которые позволяют построить хорошие отношения. **В-третьих**, Круги предполагают, что хорошего отношения не так уж легко достичь, особенно если возникают конфликты. Наши жизненные ценности могут оказаться погребенными под болью негативного жизненного опыта или заслониться навязанными ценностями. Мы можем прийти к мысли об отказе от своих ценностей ради выживания. И в результате чувствуем одиночество. **В-четвертых**, Круги предполагают, что в безопасности мы вновь можем открыть в себе основные ценности и глубинное желание хороших отношений.

Процедура Круга позволяет каждому рассказать свою жизненную историю и быть при этом услышанным другими. Переживание личной истории другого человека создает почву для эмпатии, соучастия, пусть даже этот человек живет по совсем другим правилам. Круг создает условия для проявления сущностных качеств человека, а не ролевых, что способствует снятию масок и раскрытию личности. Круг может дать начало глубоким

изменениям в каждом за счет актуализации и озвучивания ценностных, интимных пластов жизненных историй участников. Сам формат Круга развивает культуру равенства, как бы растворяет барьеры («мы равны в том, что мы все разные, и имеем на это одинаковое право»).

Таким образом, развитие практики Кругов в подростковых сообществах (в рамках школ, лагерей, клубов) может быть эффективным способом профилактики конфликтов.

**ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ «КРУГА» для разрешения школьного конфликта одной из школ г.Москвы.**

**Предварительная встреча с ребятами класса позволяет принять решение:** проводить Круг или нет. Было предложено обсудить три вопроса: считают ли дети, что в классе есть такая проблема, о которой говорят взрослые; хотят ли они ее решить; готовы ли они с этой целью принять участие в Круге. Ответы были положительными. Степень включенности демонстрировала личный интерес в разрешении трудностей: после встречи один из «трудных» ребят сказал, что не ожидал всего этого услышать и что «в голове все перевернулось».

Договорились о времени проведения Круга и в назначенный час собрались все участники: ученики, классный руководитель, куратор школьных служб примирения, учитель математики, учитель русского языка и литературы и два хранителя Круга (ведущие).

Участников встречи ознакомили с правилами (говорить по очереди, не перебивать друг друга) и принципами. Один из основных звучит так: все что прошло в Кругу, в нем и остается: личная информация, которая вошла в Круг, не разглашается за его пределами, за исключением случаев, когда возникает угроза участникам – это принцип конфиденциальности. Обязательным является принцип добровольности участия. И конечно, принцип безопасности всех участников Круга.

**ПРОБЛЕМА, КОТОРУЮ ВЫНЕСЛИ НА «КРУГ», формулировалась так:**  
***«Как добиться дисциплины, при которой у ребят была бы возможность спокойно и успешно учиться».***

С самого начала чувствовались некоторое напряжение и неопределенность настроения со стороны детей. И это удивляло, ведь на предварительной встрече они заняли активную позицию относительно проблемы и желая ее разрешить.

Оказалось, что со времени проведения предварительной встречи произошло много неприятных событий, в том числе за день до Круга произошла драка между Борисом и Сашей, который пользовался авторитетом у одноклассников и учителей. Ребята в Круге не были настроены на доброжелательный и откровенный разговор. Ощущались отчаяние и неверие в возможность что-то изменить. Все ребята были настроены против Бориса. Хранители Круга смягчали то и дело усиливавшееся напряжение.

Во время перерыва (после двух часов общения в Круге) Борис и Саша в очередной раз подрались. Когда все вернулись в Круг, мальчики вновь «сцепились». После чего Борис изъявил желание покинуть Круг. С этого момента у ребят начались откровенные излияния наболевшего, связанного с поведением Бориса. Неоднократно, как говорит классный руководитель, сами дети предлагали все начать с чистого листа, но он ни разу не воспользовался их предложением. Со слов одноклассников, ему предлагали даже помощь в учебе, но и это предложение мальчика не заинтересовало (хотя до ухода из Круга он в грубой форме сказал одной из девочек, чтобы она вместо критики и обвинений лучше бы помогла ему в учебе). И чем больше ребята говорили об этом, тем больше пессимизма звучало в их словах, когда речь заходила о решении «их» проблемы. Кто-то даже предложил его «побить», чтобы он остерегался так себя вести – силу он все-таки уважает. Большую поддержку оказали присутствующие на Круге педагоги, поскольку их

высказывания помогали увидеть и положительные стороны Бориса, предостерегали от насилия одних детей над другими.

В заключение хранители Круга спросили ребят, удавалось ли кому-то так говорить с Борисом, что он к ним прислушивался? Четверо мальчиков, чье мнение для него было значимым, сказали, что готовы общаться с ним и по возможности сглаживать возникающие острые ситуации. На этом Круг завершился, но работа продолжилась.

После совместного обсуждения и анализа прошедшего Круга с администрацией и учителями мы приняли решение о необходимости индивидуальной работы с Борисом. На первой встрече выяснилось, что Борису важно мнение одноклассников – он поинтересовался, что говорили о нем, когда он ушел с Круга. Мы составили список ребят, с которыми он предпочел бы дружить. Оказалось, что к некоторым он уже подходил с предложением о дружбе (после Круга) и кто-то даже согласился (при условии, что Борис будет нормально себя вести). Договорились о том, что специалист встретится с ребятами и передаст им его предложение о дружбе.

Пришедшие на встречу ребята (среди них был и Саша) подтвердили, что Борис действительно после Круга подходил к ним с предложением о дружбе. И некоторые были готовы оказать ему поддержку. Также выяснилось, что не всегда и не во всем виноват один Борис. В классе, по мнению нескольких ребят (в том числе и Саши), есть такие, кто цепляется к Борису «за каждый его чих» – а остальные уже по привычке присоединяются к ним. Далее в школе был проведен малый педсовет с участием предметников этого класса, администрации школы и медиаторов ШСП. Оказалось, что на каких-то уроках мальчика удавалось «включать» в учебный процесс. Учителя делились своими рецептами успеха, кто-то уже по-другому смотрел на конфликты с участием этого ребенка. Звучали мнения, что не всегда он виноват в стычках и драках. Постепенно рисовалась непривычная картина класса и источников его проблем. Этот педсовет стал одним из результатов нашей совместной работы. Позже нам удалось пообщаться с молодым преподавателем, у которого возникали трудности с этим ребенком. Он рассказал, что в последнее время ребята допускают, чтобы Борис садился с ними рядом (или за соседний стол), а не только на последнюю парту. И это, на наш взгляд, тоже результат. Проанализировав работу, решили, что дети способны включиться в процесс по разрешению трудной ситуации и найти пути выхода из нее, если проблема касается их лично и включает их эмоциональные переживания. И если процесс носит специально организованный характер, позволяющий им проявить чувство взрослости и ответственности за происходящее

Педагог-медиатор, применяющий восстановительный подход, беседуя со своим подопечным, задает вопросы, проявляя уважение к его мнению, ничего не оспаривая, не подвергая сомнению ни одно высказывание. Главное, что он демонстрирует собеседнику – интерес к его мнениям, состояниям, ценностям, а также их принятие, несмотря на, может быть, очевидную их ошибочность и деструктивность. Отсутствие директивности и уважение способствуют тому, что актуализируется собственная потенциальная конструктивность собеседника. Он становится способным самостоятельно понять, в чем заключается его деструктивность, в чем его вклад в создавшуюся конфликтную или проблемную ситуацию. При этом, благодаря отсутствию критики и осуждения со стороны специалиста, он «сохраняет лицо», не чувствует угрозы для самоуважения. Отсутствие директивности и оценок со стороны специалиста, способствует также тому, что человек начинает осознавать ту ответственность, которую он может и хочет взять на себя для того, чтобы исправить то, что он до сих пор делал. При этом он начинает проявлять разумность, самостоятельность, справедливость. [Подобное взаимодействие с подростком и членами их семей может и должно приводить к следующим результатам:](#)

- осознание подростком (родителем) своих чувств, потребностей, убеждений, мотивов поведения;
- осознание собственного вклада в создавшуюся кризисную ситуацию (не другие виноваты, а я сам ..... );
- активизация внутренних позитивных ресурсов подростка (родителя), повышение самооценки;
- повышение способности адаптации к меняющимся условиям жизни, а также к тяжелым кризисным ситуациям;
- развитие способности по- другому посмотреть на конфликт, придумать выход из трудной ситуации;
- развитие собственной мотивации на самостоятельное успешное функционирование в обществе;
- развитие способности построения эмоционально благополучных отношений с близкими;
- развитие умения позитивного отношения к неизбежным между людьми столкновениям интересов и потребностей;
- развитие умения использовать конфликты для лучшего понимания себя и других, а также для решения проблем.

*Получение таких результатов возможно при достаточной квалификации специалистов, применяющих восстановительный подход. Критериями достаточной квалификации являются:*

- Приверженность и следование философии восстановительного подхода. Уверенное владение технологией проведения Круга заботы (последовательность этапов работы, задач, решаемых на каждом этапе, путей решения этих задач)
- Умение (владение необходимыми техниками) строить доверительные отношения с участниками конфликта, а также с теми, кто приглашен на Круг заботы.
- Способность отслеживать качество работы по ходу Круга заботы.
- Способность к самоорганизации, развитая рефлексия (осознавать собственные эмоциональные реакции в ходе проведения программ примирения, отслеживать и сохранять профессиональную позицию).

*Круг, как форма организации коммуникации заинтересованных лиц, может применяться в различных модификациях:*

- Круг заботы
- Круг решения проблем
- Круг сообщества

*Для проведения Круга заботы должно быть подготовлено помещение, в котором можно рассадить всех участников по кругу, чтобы во время общего разговора все могли видеть всех, что способствует открытому общению и достижению взаимопонимания.*

#### **Ход встречи.**

- 1.Приветствие ведущего, представление целей начавшейся встречи.
- 2.Знакомство. Каждый участник называет свое имя и сообщает в качестве кого он здесь присутствует.
- 3.Ведущий предлагает участникам принять правила поведения в кругу: говорить о себе, о своих чувствах, о своей точке зрения, не допускать обвинительных высказываний, после окончания круга конфиденциальность и т.д. Группа обсуждает эти и другие правила и принимает их.
- 4.Каждый участник высказывает свое мнение о ситуации, отвечая на вопросы: в чем состоит ситуация, почему эта ситуация требует вмешательства, почему она требует

именно моего участия, каким образом должна измениться ситуация, чтобы ребенок мог остаться в семье, а родители выполняли свои обязанности по воспитанию.

5. Ведущий обобщает все высказывания, делает выводы, предлагает подростку и его родителям высказать свое отношение к мнению участников, при необходимости проводится дополнительное обсуждение для того, чтобы мнения участников круга и членов семьи совпадали по таким важнейшим позициям, как оценка ситуации, причины затруднений, необходимые изменения.

6. Каждый участник предлагает, что он мог бы делать, в течение какого времени и с какой периодичностью, с целью обеспечения заботы и поддержки, как по отношению к ребенку, так и по отношению к родителям, о том, с кем из участников круга ему придется взаимодействовать и как это взаимодействие организовать, чтобы ребенок получал не только заботу, но и воздействия социализирующего характера.

7. Ведущий обобщает все высказывания, делает выводы и проверяет насколько они совпадают с мнением членов семьи с целью достижения согласия между участниками круга и членами семьи.

8. Группа обсуждает вместе с подростком и его родителями и принимает решение о продолжительности временного периода, когда семья будет жить в новом для себя режиме, и с какого времени родители смогут выполнять свои функции без помощи участников круга.

9. Ведущий предлагает участникам поделиться своими впечатлениями о прошедшей встрече, участники делают это по желанию.

***Круги сообществ помогают также при разрешении затяжных конфликтов*** между классами, между учеником и классом, классом и учителем (учителями). Важную роль Круги сообществ могут сыграть для преодоления ситуации отвержения (остракизма) ребёнка в классе. В определенных случаях предметом насмешек являются те или иные физические недостатки. В других – сам отверженный провоцирует своим поведением негативную реакцию других. Неумение ребёнка психологическая травма, которая начинает проявляться в его поведении, те или иные невротические наклонности вызывают отторжение со стороны части. Обычно дети достаточно сложившихся групповых норм, и нередко начинается травля этого ребёнка. Учителя в подобных случаях пытаются выяснить зачинщиков и начинают их «прорабатывать», что мало помогает: те сами нуждаются в коррекции поведения. Ведущий Круга, напротив, апеллирует к здоровому ядру класса, которое в силу специфики детского возраста может просто не замечать проблем отвергаемого ученика, а иногда невольно провоцировать конфликтные ситуации.

Участие в Кругах сообщества позволяет участникам обратить внимание на собственное поведение и возможность высказать друг другу свои претензии и «выговориться», обсудить факторы, вызывающие враждебность, и сделать шаг к взаимопониманию.

Одновременно фактически идет обучение восстановительному способу разрешения конфликта, а также решения проблем.

***Ведущему необходимо уметь работать уже не только с отдельными подростками, но и с подростковыми (детскими) компаниями (сообществами).*** В противном случае есть опасность, что Круг воспроизведет обычный режим групповых взаимодействий, где фактически лишь получают подтверждения «властные полномочия» лидеров. Исключительно важна роль того, кто в дальнейшем поддержит все положительное, что может укрепить нормальные отношения между участниками Круга (в этой роли могут выступать социальные работники, учителя, школьные психологи).

## **11. ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ШКОЛЬНЫХ СЛУЖБ ПРИМИРЕНИЯ**

## 11.1. СЛУЧАИ ИЗ ПРАКТИКИ ШКОЛЬНЫХ СЛУЖБ ПРИМИРЕНИЯ ШКОЛ ГОРОДА МОСКВЫ

**Программа №1** (Это первая программа примирения, проведенная в России)

**Источник информации:** Воронова Дарья, как свидетель конфликта

**Ведущие:** Воронова Дарья, Шестакова Мария, Ефанов Владимир, Реунов Сергей

**Фабула ситуации :** Конфликт между учителем и учеником.

Ученик на уроке русского языка во время объяснения учительницы занимался своими делами. Учительница увидела это и спросила: «Что, всем наплевать на то, что я пишу на доске?», на что ученик ответил «Да!». В ходе дальнейшего конфликта на его сторону также встал и класс. Учительница разозлилась и написала докладную директору, в которой фактически был выражен ультиматум: или мальчик уходит из школы, или учительница не ведет этот класс, который останется без русского.

**Ход и результат программы:**

Были проведены предварительные встречи, на которых девочки разговаривали с учительницей, а мальчики с подростком. Также с учительницей переговорила куратор Дурова Е.С. Стороны согласились на примирение сказав, что хотят уладить отношения.

На примирительной встрече учительница рассказала, что была расстроена и обижена, но призналась, что погорячилась. Она высказала желание переговорить с учеником. Ученик сожалел о совершенном. Он извинился, потому что не хотел продолжать конфликт. Сторонам удалось высказать свои чувства и достичь взаимопонимания по поводу совершенного. Учительница смогла вернуться работать в класс, докладную от директора забрала.

**Программа №2** **Источник информации:** заявление от мамы одной из участниц конфликта, которое классный руководитель направила в службы примирения.

**Ведущие:** Воронова Даша, Саидов Аюбджон, Коновалов Антон Юрьевич

**Фабула ситуации:** Многолетний конфликт и драки между тремя девочками 7 «А» класса: Верой и Лерой с одной стороны и Лизой с другой.

Вера и Лера выказали свое недовольство по поводу агрессивного поведения, а также из-за того, что она берет их вещи. Также с их слов Лиза периодически стремится что-то получить первой, Они хотят удалить Лизу из класса в параллельный, мотивируя это тем, что «ей там будет лучше» и «мы мучаемся, пусть и тот класс помучается».

Лиза очень эмоциональна и из-за болезненности отстает по учебе (в результате она на 2 года старше своих одноклассниц). Ее претензиями было то, что берут ее вещи, обижают ее словесно и физически.

Таким образом, примирительная встреча началась в ситуации, когда одна из сторон фактически не высказала своего желания участвовать. Кроме того, Лизе требовалась помощь психолога. Однако мы приняли решение провести встречу.

**Ход и результат встречи:**

Лиза сказала, что ее сильно обижает такое отношение со стороны девочек, что ей очень нравится класс, что она хотела в нем остаться. И что она просит прощения у девочек за свое резкое поведение. Также она рада, и что, наконец, она смогла высказаться. Изменение отношений между девочками было заметно по изменению их поз. Обе стороны легко пришли к договоренности не брать без разрешения вещи друг друга. Однако неразрешимым остался вопрос контролирования Лизой своих эмоций.

Всеми участниками встречи в виде мозгового штурма предлагались разные варианты того, как они «сбрасывают» негативные эмоции. Из всех возможных вариантов Лиза сказала, что она будет просто поворачиваться и уходить от ситуации. На вопрос, действительно ли она сможет уходить и это ей поможет, Лиза сказала, что попробует. Поскольку здесь уже вопрос самоконтроля выходил за рамки Лизиной ответственности (в

связи с ее психофизическим состоянием), было решено прекратить встречу и встретиться с родителями Лизы для прояснения ситуации (что позже и было проделано).

Через неделю ведущая Даша Воронова связалась с Верой и Лерой. Они сказали, что ситуация нормализовалась. Лиза встречалась с классным руководителем и горячо благодарилась за то, что ей впервые за эти годы дали возможность высказаться. Она сказала, что все хорошо и ей в классе намного легче.

### **Программа №3**

**Источник:** заявление мальчиков (Руслана и Саши)

**Ведущие:** Хегай А., Зуева А.

**Фабула:** В течение четырех лет ребята (Руслан и Саша) регулярно обзывались на девочек, что часто заканчивалось драками. Ребята сказали, что Наташа часто вмешивается в дела ребят и принимает на свой счет то, что к ней не относится. Девочки, не имея признания в классе, очень болезненно реагируют на то, что о них говорят.

Мальчики не заинтересованы в учебе и на уроках им откровенно скучно. Когда они говорят о девочках, то допускают всевозможные пошлые и другие неприятные сравнения. Не то чтобы они хотят их обидеть (они обо всех так говорят), а просто то, что это резко воспринимается только раздражает их. Именно это и становится причиной разборок на переменах. В разборки подключаются старшие братья, друзья и т.д.

#### **Ход и результат встречи:**

Предварительная встреча была направлена на признание собственной ответственности за происходящее. То, что только они сами, а не администрация (к которой неоднократно обращалась) или брат (драки помогают максимум на неделю), смогут понять что происходит и это изменить.

Интересная деталь: Прошла программа в программе. На следующий день должна была состояться «стрелка» (драка). Мы выяснили, что причиной для этого стала неправильно понятая информация от их общего знакомого. После чего прямо в ходе программы ребята позвонили этому человеку и поняли, что информация была искажена. “Стрелку” отменили. После чего договорились, что по возможности они будут проверять слухи друг у друга.

Встреча была долгой, часа 4-5, с несколькими перерывами. Были выбраны наиболее понимающие участники, и разговор с ними шел на основании их историй, а потом следовала просьба рассказать товарищам, что же они поняли.

Мальчишки поняли, что девочки обижаются тогда, когда всем остальным нормально, признали, что именно их поведение становится этому причиной, и признали это несправедливым. Девочки поняли, что мальчишки не хотят их обижать, но сказали, что воспринимают такое прилюдное неприятное обсуждение как оскорбление.

Но они не могли самостоятельно найти решение (а ведущие не собирались подсказывать), поэтому встреча не пришла к четкому результату. Скорее всего, причина в том, что они хотели, чтобы за несправедливость отвечал кто-то еще, а не они сами.

**Программа №4 Источник:** Информация о ситуации поступила от родителей одной из сторон.

**Ведущие:** Хегай Анна, Коновалов Антон Юрьевич

**Фабула ситуации:** Колю поставили на учет в милицию за драку. Со слов отца, над Колей в школе постоянно в течение трех лет издевался одноклассник Андрей. В последний раз Андреем была порвана тетрадь Коли, за что Коля погнался за Андреем и ударил мальчика в нос, повредив его. Причем, произошло это в присутствии учителя, который вел ребят обратно в класс. Андрей с родителями обратился в травмпункт, откуда сообщили в милицию и Колю поставили на учет.

После этого отец Коли хотел «замять» дело, однако через несколько дней учительница вывела Колю перед собранием всех учеников и сказала: «Это наш самый

главный хулиган». После этого к Коле начались постоянные придирки, в результате чего он был вынужден уйти из школы. К моменту обращения Коля уже учился в другой школе.

#### ***Ход и результат программы***

Коля на предварительной встрече сказал, что он чувствует себя неправым, что ударил Андрея в нос, поскольку так конфликты решать нельзя, и что он хотел бы извиниться. Но при этом с другой стороны его не устраивает поведение Андрея, и он не знает, что с этим делать.

Андрей также согласился, что лучше расставаться в мире.

Вопрос о возмещении ущерба сторонами не поднимался (поскольку повреждения были не сильными).

На примирительной встрече присутствовали Коля, Андрей, отец Коли и бабушка Андрея. Мальчики и ведущие сидели вокруг стола, а родители сзади на диване.

Разговор начался с рассказа Коли о том, что произошло и его переживаний по поводу издевательств, помятой тетради, порванной куртки и т.д. Однако на все это Андрей завил, что он тут не причем, что это было типичным поведением в их классе по отношению к Коле и что Коля сам во всем виноват.

На вопрос ведущего, какие именно действия Коля вызывают такую реакцию, Андрей не смог ответить.

Поскольку эмоции между ребятами стали вновь накаляться, ведущие вывели Андрея в другую комнату для конфиденциального разговора. Там Андрей сказал, что не чувствует вины, поскольку Коля сам виноват и «все так делают». Однако (по возвращении в комнату) на прямой вопрос: считает ли он такие действия справедливыми, Андрей после долгих раздумий ответил, что не считает. Он признал, что последствия его действий для Коли были неприятными и что Коля переживает из-за этого.

После этого, сторонам был задан вопрос, как они хотят урегулировать отношения и исправить несправедливость. Коля предложил вместе сходить в Макдональдс. А Андрей сначала долго молчал, а потом сказал, что вполне достаточно просто поговорить наедине и выяснить отношения. Поскольку к тому моменту сильные эмоции спали, начался диалог именно между ребятами по поводу выхода из ситуации, и стало ясно, что стороны в состоянии конструктивно договариваться, ведущие предложили им пройти в другую комнату и самим разрешить все вопросы.

Вернулись Мальчишки спокойные и сказали, что обо всем договорились.

Тем временем, на стол был поставлен чай, и были приглашены к столу родители (которые сказали, что для них главное, что мальчики сами помирились). Отец Коли спросил, что в поведении его сына провоцирует драки, однако Андрей не смог выделить ничего такого, что выделяло бы Колю среди остальных. Таким образом, ответ на вопрос о не повторении таких ситуаций в этой школе не стоял (в связи с переходом Коли в другую школу).

За столом ребята уже спокойно общались между собой, но главным знаком примирения для нас послужил следующий факт: когда бабушка Андрея сказала, чтобы он собирался уходить, тот сказал, что пойдет только вместе с Колей и будет его дожидаться. Так ребята ушли вместе, что может служить знаком примирения.

## **11.2. РОЛЬ РОДИТЕЛЕЙ и МИНИ-МЕДИАЦИЯ**

*«Конфликты между семьей и школой ложатся всей тяжестью на ребенка. Часто родители бывают, солидарны со школой в не всегда справедливых обвинениях в адрес ребенка, чтобы избавить себя от навязываемой школой опеки над ним».*

*Януш Корчак*

Когда родители сталкиваются с тем, что их ребенок совершил проступок (и тем более правонарушение), им очень сложно понять и принять случившееся. Для них это тяжелый удар. Получается, что их представления о заботе и воспитании оказываются несостоятельными: они воспитывали в ребенке доброе отношение к миру, а он совершил нечто, что не укладывается в их сознании. Родители начинают обвинять себя или не оправдавшего их надежд ребенка, начинают отрицать возможность произошедшего: «наш мальчик никак не мог такого сделать». При разборе ситуации нередко всплывают еще какие-то проступки ребенка, на которые раньше не обращали внимания (ругается матом, курит, конфликтует с учителями и пр.), что еще больше усугубляет родительскую растерянность. Негативная реакция и осуждение со стороны родственников, родителей одноклассников, педагогов оставляет родителей правонарушителя в кольце непонимания и отчуждения, один на один со своей бедой. Родители испытывают чувство стыда от того, что каким-то образом стали причиной агрессивного поведения своего ребенка, и не понимают, как справиться с этим состоянием.

Представим, что родители с ребенком вызваны в школу к директору, где им предстоит непростой выбор:

- Либо они должны защищать и оправдывать своего ребенка, что усиливает его безответственное поведение. Школа при этом может попытаться навесить на родителей ярлык «скандальных», «неадекватных» и не идущих на контакт (педагоги и представители школьной администрации при желании легко могут обвинить родителей подростка либо в чрезмерной строгости, либо в попустительстве, либо в непоследовательности - и в любом случае обосновать, что они виновны в плохом воспитании ребенка). В результате, и без того порой не очень высокий авторитет родителей в глазах ребенка падает. Тем более что и некоторые подростки начинают приписывать вину за свое поведение родителям, пытаясь манипулировать ими и переложить на них ответственность.

- Либо родители присоединяются к обвинениям школы, и ребёнок теряет последнюю поддержку в лице самых близких людей. Разрыв между ребёнком и родителями усиливается. Ситуация еще больше осложняется, если ребенок не считает себя виноватым (например, в конфликте учитель-ученик).

Родителям пострадавшего тоже бывает непросто. С одной стороны, они хотят вмешательства и быстрого решения со стороны администрации, а с другой - отношения одноклассников к их ребенку не как к ябеде, доносчику и слабаку. Но административными приказами этого не добьешься. Некоторые хотят привлечь внимание к случившемуся за счет родителей других учеников класса таким образом, чтобы при этом никто из них не формировал в обсуждении со своими детьми негативного отношения к их ребенку (пострадавшему), а соблюсти это непросто. Еще родителей часто интересует, как их детям перестать быть «белыми воронами» и как дети должны себя вести, чтобы их не травил одноклассники. Иногда обидчик оказывается единственным человеком, который может дать ответ на вопрос, что именно в поведении жертвы вызывает агрессию.

Пострадавший ребенок тоже мечется между активностью защищающих его родителей и тем, как к этому отнесется класс, где ему приходится находиться каждый день. Бывает и так, что дети помирились, а родители продолжают ссориться и усиливать конфликт вопреки желанию своих детей. А случается, что ребята используют своих родителей как «дубинку», манипулируя ими, давая им неточную одностороннюю информацию, натравливая родителей на своих врагов. Не имея полной информации, родители совершают опрометчивые поступки и ввязываются в конфликт.

Всё это говорит о том, что иногда прямо на предварительной встрече необходимо провести мини-медиацию между ребенком и родителями для прояснения ситуации конфликта (правонарушения) и роли каждого на встрече со второй стороной конфликта.

Мы говорим о мини-медиации как вспомогательной программе. Ее задача - подготовка семьи к участию во встрече со второй стороной. Если помимо произошедшего, в семье существуют разногласия, медиатор может предложить провести отдельно программу примирения в семье между подростком и родителями или порекомендовать помощь психолога.

Иногда, если против обидчика возбуждено уголовное дело, родители нанимают адвоката, выплачивают денежную компенсацию причиненного ущерба и тому подобное. Их желание защитить ребенка и оградить его от неприятностей можно понять – в итоге, они перекладывают на себя его ответственность за произошедшее. Но это их ребенок причинил вред, и если он не извлечет никаких уроков из ситуации, то, скорее всего, подобное повторится снова. В безопасной атмосфере медиации можно обсуждать, какую часть ответственности примут на себя родители, а какую - сам ребенок. Кроме того, родители тоже испытывают на себе последствия конфликта: отпрашиваются с работы на встречу с директором, тратят деньги на адвокатов, возмещают ущерб, переживают. Медиатор обязательно ставит перед семьей вопрос: как проявится участие ребенка в исправлении последствий конфликта? Если у ребенка нет денег, может быть, он будет по вечерам мыть посуду. Или летом будет крыть крышу вместо отца, пока тот зарабатывает в городе деньги. Или возьмет у родителей займы, а за лето заработает и вернет родителям. Это примеры реальных договоров разного возраста детей и их родителей о возмещении материального ущерба.

С созданием службы примирения у педагогов и администрации появляется еще один эффективный механизм работы с взаимоотношениями в подростковом сообществе. Приведем еще пример.

***Елена Сергеевна (заместитель директора по УВР, куратор службы)***

*У нас в 6 классе есть мальчик Игорь. Лидер, но очень негативный: всех бьет, выпивает. А второй парень, Роман, имеет медали по у-шу. У Романа была девочка, а Игорь отбил девочку, и теперь с ней дружит. И всё равно Игорь успокоиться не может: то он толкнет Романа, то еще что-то. И тогда Роман вызвал его на «стрелку». Мать Игоря, когда узнала про будущую «стрелку», пришла в школу, взяла Романа за грудки и сказала, что «если еще раз он будет приставать к ее сыну, то ему непоздоровится», затем позвонила матери Романа и сказала, что она его убьет. Мать Романа пришла в школу и написала заявление, что мать Игоря - хулиганка. И уже такая ненависть началась между родителями!*

*Дело было направлено в службу примирения. На встрече мальчики высказали свое мнение друг о друге, медиаторы только помогли и хотели, чтобы сложившаяся ситуация дошла до понимания каждого. И, представляете, мальчики помирились. А Игорь после этого пришел в службу примирения и говорит: «Я очень конфликтный, но тоже хочу научиться разрешать конфликты». После примирительной встречи помирились и их родители: подошли к нам на родительском собрании и сказали, что все конфликты разрешили, и теперь ребята — большие друзья.*

## **12. РОЛЬ ПРИМИРИТЕЛЬНЫХ ПРОЦЕДУР ПО ПРОФИЛАКТИКЕ СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА**

### **12.1 ОБЩИЙ АЛГОРИТМ ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ ТЕХНОЛОГИИ и содержание его составляющих элементов**

#### **I. Получение информации о ситуации:**

- 1.1. Вариант мотивированного, направления, прихода или же самостоятельного обращения ( домашнее насилие, сопряженное с угрозой разрушения семьи; детско-родительские конфликты)
- 1.2. Вариант немотивированного включения (информация от разных источников:

информация о социально-пассивных или агрессивных родителях; негативное восприятие семьи специалистами служб, занимающихся семьей).

- II. Кризисная интервенция (активное вмешательство специалистов в конфликт с целью мотивации сторон на позитивное изменение):
- 2.1. Какая цель «интервенции»;
  - 2.2. Налаживание контакта (дать клиенту ощущение безопасности);
  - 2.3. Мотивирование клиента на изменение ситуации;
  - 2.4. Получение согласие клиента на проведение процедуры примирения.
- III. Выяснение нужд и потребностей клиента:
- 3.1. Налаживание доверительных отношений;
  - 3.2. Индивидуальная работа с каждым субъектом конфликта;
  - 3.3. Работа с независимыми членами или специалистами.
- IV. Проведение процедуры (по выбору):
- 4.1. «Процедура примирения»;
  - 4.2. «Круг заботы»;
- другие возможные процедуры.
- 4.3. Заключение соглашения, составление программы реабилитации.
- V. Программа сопровождения, контроля за результатом.

## 12.2. ПРИМИРЕНИЕ И КРУГ ЗАБОТЫ

	<b>Примирение</b>	<b>Круг заботы</b>
<b>В каких случаях и с какими целями проводится</b>	Примирение проводится, когда взаимонепонимание, наращивание взаимных претензий и обид, невозможность достучаться друг до друга - становятся причиной кризиса. Примирение направлено на разрешение конфликта.	Круг заботы проводится в случаях, когда ребенок или семья в СОП. В этих ситуациях необходимо создавать некоторый эквивалент <i>первичной социальной среды</i> , поддерживающей ребёнка, а также запускать <i>процесс реабилитации для родителя-правонарушителя</i> . Социальный работник знакомится с ситуацией и определяет возможных участников «круга»
<b>Как происходит</b>	Программа примирения предполагает, что конфликтующие стороны встречаются в спокойной обстановке и с помощью ведущего формулируют и выражают взаимные претензии. Роль ведущего заключается в том, чтобы подготовить стороны и помочь им ясно сформулировать имеющиеся претензии и донести их друг до друга. Ведущий поддерживает доброжелательную обстановку в ходе встречи.	Ведущий круга заботы проводит серию встреч: с подростком, родителями, родственниками, учителями, коллегами по работе, представителями социального учреждения, КДН, ПДН. Результатом таких встреч должно быть установление доверительных отношений, получение согласия на участие и привлечение внешних для семьи взрослых к осуществлению поддержки и заботы о подростке, подготовка участников к разговору в форме заинтересованного конструктивного обсуждения. Ведущий поддерживает формат и правила разговора. Участники высказываются по очереди, оценивая ситуацию и внося предложения о своём участии в её изменении.

Результат	<p>Когда обе стороны, рассказывая о чувствах, которые они испытали в результате конфликта, материальных потерь, недостойного поведения, тогда возможна договорённость об изменении ситуации и их поведения в будущем. В кризисной ситуации могут потребоваться и более глубокие формы работы, например, психотерапия, однако программа примирения даёт возможность сторонам сделать первый шаг к осознанию необходимости собственных усилий и изменению стратегии поведения</p>	<p>Инициативы участников кругов с помощью ведущего должны превратиться в серию взаимосвязанных мероприятий, которая оформляется в виде программы реабилитации и помощи семье, включающей обязательства всех участников, родителей и ребёнка по её выполнению. Представители официальных органов обязуются свои действия (вопрос о лишении родительских прав, сообщение официальной информации родственникам ребёнка и т.п.) ставить в зависимость от выполнения этой программы. После круга специалисты сопровождают выполнение программ реабилитации, оказывают необходимую помощь, в то время как ребёнок получает поддержку социализирующего характера.</p>
-----------	---	--

### 12.3. КРИЗИСНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ

Ведущий технологии в рабочем порядке решает вопрос о возможности проведения интервенции в семью силами социального работника или иного лица, заинтересованного в преодолении семейного кризиса. Постановление об интервенции может быть принято и на заседании КДН в присутствии членов семьи и лица, берущего на себя функции интервента. Все действия интервента поддерживаются административными полномочиями комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав. При категорическом отказе семьи от работы с интервентом (как на заседании КДН, так и в дальнейшем) допустимы крайние меры, вплоть до ограничения или лишения родительских прав. О запланированном проведении интервенции извещаются все органы, работающие с семьей.

**Восстановительная интервенция может осуществляться** и после немедленного отобрания ребенка (ст. 77 Семейного кодекса) и даже после лишения родительских прав (см. ниже пример из практики). Здесь сам факт отобрания способен сыграть роль катализатора положительного процесса, и тогда вторжение в частную жизнь пройдет на грани нежелания и желания семьи получить помощь извне.

**Определение:** **кризисная восстановительная интервенция в семью** — это процесс вмешательства в жизненный уклад семьи, при котором члены семьи испытывают дискомфорт и оказывают сопротивление.

**Цель:** приостановление процесса распада семьи, замена негативных тенденций семейного уклада позитивными, защита прав детей.

**Объект интервенции:** деструктивная семья, члены которой подвергаются насилию и утратили навыки жизнеустройства, семейный уклад нарушен.

**Интервент:** назначаемый КДН человек, имеющий общественно значимую ценность для семьи и проживающий в непосредственной близости от нее.

#### Неудачи и выход из создавшегося положения

1. На любом этапе может возникнуть ситуация, которую интервент не в состоянии разрешить самостоятельно. Тогда он вправе обратиться за помощью в государственные учреждения.

2. На первых двух этапах интервент почти всегда встречает активное сопротивление: грубость, угрозы и т.д. Нужно терпеливо объяснять и продолжать работать. Если есть угроза жизни и здоровью, лучше уйти и вернуться на следующий день или в другое время.

3. Нежелание или отказ выполнять те или иные поручения, обязанности можно сопровождать разъяснением того, что их семью ждет, опираясь на действующее законодательство (лишение родительских прав, отобрание ребенка, выселение и т.д.).

## **12.4 ИНДИВИДУАЛЬНАЯ РАБОТА С КЛИЕНТОМ или СПЕЦИАЛИСТАМИ СЛУЖБ**

Индивидуальная работа с клиентом (взрослым членом семьи, или ребенком, а также специалистом службы системы профилактики, осуществляющем поддержку семьи) осуществляется в следующем порядке:

- Установление контакта
- Получение первичной информации о ситуации конфликта
- Работа с личными чувствами клиента
- Работа по отражению чувств другой конфликтующей стороны
- Выяснение потребностей
- Настрой на восстановительную процедуру.

При работе с клиентом необходимо ориентироваться на достижение следующих результатов:

- Выяснение причин конфликта с позиции клиента
- Выяснение отношений между конфликтующими сторонами и других заинтересованных участников к сложившейся ситуации.
- Выяснение чувств конфликтующих сторон друг к другу.
- Выяснение планов на возможное решение ситуации в дальнейшем.
- Предоставление конфликтующим сторонам возможных вариантов дальнейшего конструктивного взаимодействия.
- Создание ситуации успеха для клиентов.
- Подведение к пониманию того, что примирение нужно для самих клиентов.
- Получение согласия на встречу.
- Проговаривание ожиданий и пунктов соглашения.

## **12.5. «ПРОЦЕДУРА ПРИМИРЕНИЯ»**

Процедуру необходимо проводить только после того, как чувства конфликтующих сторон отработаны полностью и есть уверенность, что они не сорвутся на выяснение отношений.

На предварительных встречах ищем позитивные чувства по отношению к себе и партнеру.

Готовность участников конфликта к проведению процедуры определяется:

- осознанием своей проблемы (спокойное обсуждение);
- проговаривание ожиданий («Для меня значимо ...», «Я хотел бы ...»).

Для проведения процедуры примирения необходимо предварительно согласовать дату и время, подготовить пространство, правила и полномочие ведущего процедуры, правила поведения участников процедуры.

Задача ведущего: выйти на соглашение.

Задача наблюдателя: отследить этапы и помочь выйти из затруднительной ситуации

**Алгоритм проведения:**

1. Приветствие
2. Предложение удобно устроиться в круге
3. Проговорить правила ведущего:
  - безоценочное суждение
  - право прервать, остановить разговор, перенести на другое время
  - брать паузу.
4. Проговорить правила участников:
  - искренность
  - выслушивание другой стороны до конца без комментария
  - безоценочное суждение (принятие позиции)
  - возможность выйти, встать, выпить воды, взять паузу...
  - возможность выйти с одним из ведущих и скорректировать свои требования
  - дополнить правила
  - запрещаются любые формы насилия.
5. Вступительное слово ведущего (определение цели, благодарность за согласие на процедуру, краткое описание предварительной работы и т.п.)
6. Высказывание сторон (начинаем с «жертвы»):
  - что произошло
  - что я чувствую по поводу случившегося
  - какой я вижу выход
  - что я хочу и могу сделать для изменения ситуации
  - чья еще помощь потребуется для исправления ситуации.
7. Обсуждаются пункты соглашения.
8. Определяется дата контрольной встречи.
9. Ритуал «примирения» (пожатие рук, объятия, другие формы)

Если результат не достигнут, то возможно повторное возвращение к ситуации: «Мы (Вы) еще не готовы», «Давайте еще поработаем и снова встретимся».

**12.6. ОБЯЗАННОСТИ ВЕДУЩЕГО И НАБЛЮДАТЕЛЯ:**

<b>Обязан</b>	<b>Не имеет право</b>
Помочь клиенту разобраться в себе	Идти на поводу у клиентов
Подвести к решению	Не контролировать свои эмоции
Быть открытым с клиентом	Принимать сторону одного из клиентов
Соблюдать нормы этики и конфиденциальность	Затягивать процесс работы
Применять методы активного слушания	Давать советы
Работать от потребностей клиентов	Обещать быстрый успех
Ответственность за результат лежит на клиентах	

**12.7. «КРУГ ЗАБОТЫ»**

Индивидуальная работа с клиентом (взрослым членом семьи, или ребенком, а также специалистом службы системы профилактики, осуществляющем поддержку семьи) осуществляется в таком же порядке, что и «Процедура примирения» с некоторым добавлением этапов:

- Установление контакта
- Получение первичной информации о ситуации конфликта
- Определение возможных участников «круга», заинтересованных в изменении ситуации
- Индивидуальная работа с их чувствами, ожиданиями, возможными видами помощи
- Исключение немотивированных участников
- Разработка с мотивированными участниками стратегии проведения «круга»
- Определение даты, времени и места проведения «круга», с обязательным согласованием с особо значимыми участниками «круга».

Задача ведущего: организовать поддержку социального окружения, определить вместе с участниками «Круга заботы» маршрут сопровождения семьи.

Задача наблюдателя: отследить этапы и помочь выйти из затруднительной ситуации в случае нарушения сторонами правил.

#### **Алгоритм проведения:**

- 1-6 пункты – так же как и в «процедуре примирения»
7. Высказывания других участников о проблеме, создание ситуации успеха для клиентов
8. Уточняющие вопросы.
9. Предложения в программу сопровождения семьи.
10. Согласование с членами семьи видов помощи.
11. Определение сроков выполнения пунктов программы, ответственных за их реализацию.
12. Определение времени контрольной встречи.

### **13. РЕКОМЕНДАЦИИ ПЕДАГОГАМ ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ МЕДИАТИВНЫМ НАВЫКАМ ПО РАЗРЕШЕНИЮ СЕМЕЙНЫХ КОНФЛИКТОВ**

Не будучи профессиональными медиаторами, мы можем использовать навыки для разрешения семейных конфликтов, особенно в случаях, когда не являемся стороной конфликта, например, при разрешении родителем конфликтов между собственными детьми.

#### **Важнейшие навыки при разрешении конфликтов**

- **Удержание нейтральности** (многие начинающие медиаторы отмечают, что с трудом сдерживаются, чтобы не начать процесс дознания, то есть выяснения, кто именно виноват, или, защищая ту или иную сторону, играть роль адвоката. А также могут оказаться в роли морализатора или обвинителя, пытающегося пробудить у детей совесть).

- **Сдерживание оценочных и поучающих суждений** (это прямо относится и к первой проблеме, но часто продиктовано не столько отсутствием нейтральности, сколько опытом прошлой работы с конфликтными ситуациями, неумением пользоваться иными приемами, кроме тех, которые используются в профессиональной работе, а также тем, что знают с детства от собственных родителей и учителей).

- **Удержание от навязывания способа решения проблемы, попыток помочь советом** (один из самых сложных навыков, которому должен научиться человек, работающий с конфликтной ситуацией, – это поддержка процесса самостоятельного поиска участни-

ками решения проблем, поскольку для нас всех привычный способ жизни состоит в том, что мы ждем советов, даем советы, а при воспитании это иногда бывает основным средством).

## **РАЗГОВОР МОЖНО ВЫСТРОИТЬ в 4 ЭТАПА**

**1. САДИМСЯ ВМЕСТЕ С ДЕТЬМИ ЗА СТОЛ ПЕРЕГОВОРОВ И ПРИНИМАЕМ ПРАВИЛА** (садиться не обязательно за стол, можно расположиться по кругу, правила

лучше записать и повесить на стену. Если разговор идет на кухне, можно повесить правила на холодильник):

### **Правила встречи**

Не перебивать – у каждого есть возможность быть выслушанным до конца.

Не оскорблять, чтобы все чувствовали себя в безопасности.

Конфиденциальность – не рассказывать окружающим, что происходило на встрече.

Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, перенести продолжение встречи на другой день. Родитель может поговорить с кем-то из участников

наедине или ребенок с родителем.

**2. СЛУШАЕМ КАЖДУЮ СТОРОНУ** и следим за выполнением правил. При разговоре не стараемся выяснить, что на самом деле было, и не ищем виноватого, а обсуждаем

последствия этой ситуации, в том числе и для вас.

Ваши действия:

- предложить детям рассказать свою версию случившегося и к каким последствиям это привело;

- предложить высказать свое отношение к услышанному;

- поддержать диалог между детьми по поводу ситуации и ее последствий.

В ходе встречи необходимо трансформировать негативные высказывания так, чтобы это помогало конструктивному диалогу и усиливало позитивные идеи и шаги по отношению друг к другу.

## **КАКИЕ ТЕХНИКИ МОЖНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ В БЕСЕДЕ**

**Перефразирование.** Перефразировать – значит, сказать ту же мысль собеседника, но своими словами. Этот приём помогает удостовериться, насколько точно мы расшифровали слова собеседника, и продолжать общение дальше с полной уверенностью, что до сих пор всё понято правильно.

Перефразирование уместно, когда говорящий сделал паузу, и собирается с мыслями, думает, о чём говорить дальше. Наше повторение его слов в такой ситуации не только не

сбьёт его с толку, но, наоборот, послужит фундаментом, от которого он сможет оттолкнуться, чтобы двигаться дальше.

Перефразирование можно начинать фразами:

– Если я правильно тебя понял, ты предлагаешь...

– То есть ты считаешь, что...

– Верно, ли я тебя услышал, что...

– Другими словами, ты считаешь, что...

– Правильно ли я тебя понял, что... и т. д.

**Резюмирование.** Резюмирование происходит тогда, когда слушающий разделяет то, что ему рассказывают, на содержательные блоки и в конце каждого блока проверяет свое

понимание посредством пересказа говорящему и начинает свой пересказ с вопроса  
Правильно ли я понял, что...

**Техника отражения состояний** – это отражение и словесное обозначение вербально или невербально выраженных человеком эмоций (произошедших в прошлом, переживаемых в настоящий момент или предполагаемых в будущем), чтобы облегчить их проживание и осмысление. Отражение чувств поощряет их прямое выражение, помогает человеку войти в более полный контакт с тем, что он говорит и чувствует в данный момент. При отражении чувств основное внимание уделяется не содержанию сообщения, а чувствам собеседника, эмоциональной составляющей его высказываний. **Прием отражение используется в работе с сильными эмоциональными состояниями людей в следующем порядке:**

- выслушивание человека;
- реконструкция состояния;
- словесное выражение (отражение) состояния.

**Не рекомендуется использовать категоричное суждение:**

-Я знаю, что ты чувствуешь.

**Также предлагается использовать вопросы с отражением состояний детей:**

- Ты чувствуешь себя раздраженным, обиженным, оскорбленным и т. д..
- Мне кажется, что ты испытываешь... Верно?.
- Вероятно, тебя это очень расстроило....

**Проясняем ценности, цели, интересы.** Здесь родитель доброжелательно и безоценочно спрашивает, к каким последствиям приведет (привели, еще могут привести) те или иные действия, устраивает ли это собеседника с точки зрения его ценностей и стратегических ориентиров (ценности, интересы, цели, проблемы). **И здесь будет уместно задать, например, такие вопросы:**

- Что побуждает тебя так делать, чего ты хочешь достичь?
- Что для тебя важно в отношениях с братом, сестрой?

### 3. ИЩЕМ И ПРИНИМАЕМ РЕШЕНИЯ

**Ваши действия:**

- инициировать поиск вариантов решений самими детьми;
- обсудить взаимоприемлемые варианты разрешения ситуации;
- обсудить, что ребенок будет делать, если попадет в похожую ситуацию;
- что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось;
- фиксировать решения и четкий план их реализации;
- зафиксировать устное соглашение или письменный договор;
- обсудить, что делать, если договор не будет выполнен.

### 4. РЕФЛЕКСИЯ ВСТРЕЧИ (обсуждение итогов встречи)

Ваши действия:

- обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное;
- спросить, что важного для себя они узнали в результате **встречи**.

**И, КОНЕЧНО, ЧАЙ С ЧЕМ-НИБУДЬ ВКУСНЕНЬКИМ !!!**

## 14. СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Рустем Максудов, Антон Коновалов. Школьные службы примирения. Идеи и технологии. М: МОО центр «Судебно-правовая реформа», 2009.
2. Школьные службы примирения. Методы, исследования, процедуры. Сборник материалов. Составитель и ответственный редактор Н.Л. Хананашвили. М: Фонд «Новая Евразия», 2012.
3. ВЕСТНИК ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ ЮСТИЦИИ, № 9, 2012 (Практики примирения: история и современность). М: МОО центр «Судебно-правовая реформа», 2012.
4. О.В. Коновалова, старший методист отдела профилактической работы с семьей и детьми в системе образования ППМС центра Пензенской области,  
«Организация деятельности школьных служб примирения в образовательных учреждениях Пензенской области», 2013г.
5. И. С. Маловичко, Волгоградское отделение Всероссийской ассоциации восстановительной медиации (Создание и развитие деятельности ШСП/ медиации в Волгоградской области), 2015г
6. Н.Б. Полянина, секретарь КДН г. Арзамаса, консультант проекта «Восстановительные технологии в профилактике социального сиротства» Интернет-ресурсы.
  1. <http://sprc.ru/library.html>.
  2. <http://altruism.ru/sengine.cgi/5/28/10/4?page=&print=1>
  3. <http://doroga.karelia.ru/samo/slu>.

## 15. ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТАЦИЙ И ИНФОРМАЦИОННО-РЕКЛАМНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (Приложение 1-16)

Приложение №11.

Управление в сфере образования \_\_\_\_\_кожууна  
(или Департамент образования города Кызыла)  
Государственное бюджетное образовательное учреждение \_\_\_\_\_средняя  
общеобразовательная школа №\_\_\_\_\_

---

### ПРИКАЗ

Дата \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_

#### О создании школьной службы примирения

В соответствии с реализацией положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации № 1916-р от 15 октября 2012 года,

Согласно письму с рекомендациями МИНОБРНАУКИ по организации школьной службы примирения в образовательных организациях от 18 декабря 2015 года N 07-4317,

На основании Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

#### Приказываю:

1. Создать в ГБОУ «Школа №\_\_\_\_\_» Школьную службу примирения (далее ШСП) с (дата)
2. Руководителем и куратором Школьной службы примирения назначить (должность, ФИО)
3. Утвердить список сотрудников и детей-волонтеров, направленных на обучение восстановительным технологиям разрешений конфликтов в следующем составе:

- Педагоги:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- Дети-волонтеры (медиаторы):

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_

#### 4. Утвердить:

4.1 Положение о Школьной Службе Примирения (Приложение 1)

4.2 Устав Школьной Службы Примирения (Приложение 2)

4.3. Функциональные обязанности:

##### 4.3.1 Для руководителя и взрослых:

Куратор Школьной службы примирения организует деятельность службы, проводит работу с педагогическим коллективом, родителями, привлекает учащихся; проводит восстановительные программы; сопровождает учащихся в разрешении конфликтных ситуаций; организует и проводит поддерживающие мероприятия для участников и детей-волонтеров из ШСП. В том числе осуществляет общее руководство деятельности ШСП, взаимодействие с администрацией школы; проектирует работу ШСП; анализирует работу ШСП.

#### 4.3.2 Для детей-волонтеров:

Дети-волонтеры принимают участие в обучении и реализуют деятельность ШСП в рамках ученического совета самоуправления, привлекают учащихся разрешать конфликтные ситуации конструктивными способами; анализируют конкретные случаи, руководствуясь принципами, перечисленными ниже в п. 4.4.

#### 4.4 Принципы проведения программ Школьной службы примирения:

- согласия сторон, вовлеченных в примирительную программу;
- конфиденциальности, предполагающей обязательство службы примирения не разглашать полученные в ходе программы сведения. Исключение составляет информация о возможном нанесении ущерба для жизни, здоровья и безопасности;
- передачи ответственности за разрешение ситуации участникам примирительной программы;
- нейтральности: служба примирения не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение;
- заглаживания причиненного вреда перед всеми участниками конфликтной ситуации;
- предоставления возможности существующим в школе сообществам понять друг друга и увидеть в каждом человека, исходя из личностных, а не ролевых отношений;
- снижения уровня агрессивности в школьном сообществе.

5. Администрации школы в лице \_\_\_\_\_ и куратору ШСП в лице \_\_\_\_\_ довести до сотрудников школы основы и принципы работы школьной службы примирения.

Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор школы \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

*Приложение №2.*

**Управление в сфере образования \_\_\_\_\_кожууна  
(или Департамент образования города Кызыла)  
Государственное бюджетное образовательное учреждение \_\_\_\_\_ средняя  
общеобразовательная школа № \_\_\_\_\_**

### **ПРИКАЗ**

#### **О назначении куратора Школьной службы примирения**

1. На основании приказа **О создании ШСП** от 16.02.2016 в целях осуществления общего руководства деятельности Школьной службы примирения (далее ШСП), планирования и проектирования работы ШСП; назначить \_\_\_\_\_ на должность куратора Школьной службы примирения.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор школы \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

С приказом ознакомлен: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Приложение № 3

**Управление в сфере образования \_\_\_\_\_кожууна**  
**(или Департамент образования города Кызыла)**  
Государственное бюджетное образовательное учреждение \_\_\_\_\_ средняя  
общеобразовательная школа № \_\_\_\_\_

---

**Приложение 1 к приказу о Создании Школьной службы примирения**

**Положение о школьной службе примирения (ШСП)**

Утверждаю:  
Директор ГБОУ Школа № \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
/ \_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ г.

**1. Общие положения**

1.1. Школьная служба примирения является оформленным объединением участников образовательного процесса, реализующим восстановительный подход к разрешению конфликтов, профилактике деструктивного поведения и правонарушений детей и подростков и построению конструктивных отношений в школьном сообществе. Может быть оформлена как структурное подразделение ученического самоуправления образовательной организации или методическое объединение.

1.2. Школьная служба примирения является альтернативой другим способам реагирования на конфликты и противоправное поведение с причинением вреда, не противоречащим законодательству РФ. Результаты работы службы примирения и достигнутое соглашение конфликтующих сторон должны учитываться в случае вынесения административного решения по конфликту или правонарушению.

1.3. Школьная служба примирения является приоритетным способом реагирования, то есть сторонам конфликта должно предлагаться обратиться в школьную службу

примирения, а, при их отказе или невозможности решить конфликт путем переговоров, образовательная организация может применить другие способы решения конфликта и/или меры воздействия.

1.4. Допускается создание школьной службы примирения только из специалистов образовательной организации и родителей учащихся. В деятельность школьной службы примирения включены учащиеся средней и старшей школы на основе деятельности в рамках школьного ученического совета самоуправления.

## **2. Правовая основа деятельности школьной службы примирения**

Служба примирения осуществляет свою деятельность на основании:

- Федерального закона №273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации»;
- данного Положения; а также в соответствии с:
- Указом Президента РФ №761 от 01.06.2012 о Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы;
- Письмом с рекомендациями МИНОБРНАУКИ по организации школьной службы примирения в образовательных организациях от 18 декабря 2015 года N 07-4317;

## **3. Принципы деятельности школьной службы примирения**

3.1. Деятельность школьной службы примирения основана на следующих принципах восстановительного подхода к реагированию на конфликты с причинением вреда и правонарушения несовершеннолетних:

- Восстановление у участников конфликта способности понимать (осознавать) свою ситуацию и ситуацию второй стороны, переосмысливать и исправлять ее.
- Ответственность нарушителя перед жертвой (если в ситуации был нарушитель), состоящая в заглаживании причиненного вреда насколько возможно силами самого нарушителя. Исцеление жертвы (если в ситуации была жертва) в процессе заглаживания нарушителем причиненного жертве вреда и ответа на волнующие жертву вопросы со стороны обидчика и его близких.
- Принятие самими участниками конфликтной ситуации (если стороны конфликта «равны») на себя ответственности по ее урегулированию, исключаящее насилие или дальнейшее причинение вреда; прекращение взаимной вражды и нормализация отношений.
- Планирование сторонами конфликта своего будущего, позволяющего избежать повторения подобных ситуаций в дальнейшем и формирование более ответственного поведения как важный элемент воспитания.
- Помощь близких и уважаемых людей в актуализации у участников конфликтной ситуации нравственных установок (ориентиров), отсутствие которых привело к конфликту/нарушению. Поддержка позитивных изменений и выполнения участниками заключенного примирительного договора (плана) со стороны родных, близких и школьного сообщества.

3.2 При проведении восстановительных программ служба примирения соблюдает следующие принципы:

- Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие сотрудников и детей-волонтеров 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 посредником, после которой стороны могут участвовать или не участвовать в восстановительной программе.

- Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство школьной службы примирения не разглашать полученные в процессе примирения сведения за исключением примирительного договора (по согласованию с участниками встречи). Также исключение составляет ставшая известная посреднику информация о готовящемся преступлении.
- Принцип нейтральности, запрещающий ведущему восстановительных программ принимать сторону какого-либо участника конфликта (в том числе сторону администрации). Посредник – ведущий восстановительных программ в равной степени поддерживает обе стороны в их стремлении в разрешении конфликта. Нейтральность предполагает, что школьная служба примирения не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение. Если ведущий программы понимает, что не может сохранять нейтральность из-за личностных взаимоотношений с кем-либо из участников, он должен отказаться от процедуры примирения или передать ее другому специалисту.
- Принцип информирования. Посредник – ведущий восстановительных программ должен предоставить сторонам необходимую информацию о сути программы примирения, ее процессе и возможных последствиях того или иного их выбора (в том числе согласия или отказа от участия в восстановительной программе).
- Принцип безопасности. Посредник – ведущий восстановительных программ обязан обеспечить безопасность участников на совместной встрече. В случае сомнений в безопасности необходимо продолжить работу со сторонами по отдельности, или отказаться от проведения совместной встречи.

#### **4. Миссия, цели и задачи школьной службы примирения**

Миссия школьной службы примирения — развить и закрепить как культурную традицию способность людей к взаимопониманию, а также формировать ответственное поведение и взаимную поддержку внутри школьного сообщества.

Цель школьной службы примирения — развитие в образовательных учреждениях восстановительного способа реагирования на конфликты и правонарушения детей и подростков.

##### **4.1. Задачами** школьной службы примирения являются:

- проведение восстановительных программ (программ примирения, «кругов сообщества», «школьных восстановительных конференций» и т.д.) для участников споров, конфликтов и противоправных ситуаций;
- обучение учащихся (воспитанников) и других участников образовательного процесса цивилизованным методам урегулирования конфликтов и реагирования на правонарушения детей и подростков;
- организация просветительных мероприятий и информирование участников образовательного процесса о принципах восстановительного подхода к реагированию на конфликты и правонарушения детей и подростков;
- включение восстановительных практик в существующие в школе формы управления и воспитания (таких как родительские собрания, педагогические и методические советы, классные часы и пр.), налаживание взаимопонимания между разными участниками образовательного процесса;
- ограничение административных и ориентированных на наказание реакций на конфликты, нарушения дисциплины и нарушений в поведении несовершеннолетних;
- в случае совершения правонарушения/преступления учащимся образовательной организации - взаимодействие и содействие КДНиЗП, суду и другим субъектам

системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних учеников - с целью координации действий для реализации принципов восстановительного подхода и соблюдения интересов детей.

## **5. Порядок формирования школьной службы примирения**

5.1. В состав школьной службы примирения могут входить сотрудники школы и родители обучающихся, прошедшие очное обучение по восстановительному подходу.

Также проводится обучение среди детей 6-11 классов (группа набирается на основе анкетирования и субъективного желания к участию в данной деятельности) основам восстановительного правосудия с целью ознакомления и распространения данных знаний среди обучающихся. Важно отметить, что дети самостоятельно не проводят процедур медиации, а участвуют в деятельности службы на основании деятельности ученического самоуправления.

5.2. Руководителем (куратором) службы может быть социальный педагог, психолог или иной работник образовательной организации, прошедший обучение по восстановительному подходу, на которого возлагаются обязанности по руководству школьной службой примирения приказом директора образовательного(-й) учреждения организации. Куратор (руководитель) школьной службы примирения:

- поддерживает принципы восстановительного подхода и является практикующим ведущим восстановительных программ;
- проходит подготовку в качестве ведущего программ восстановительного разрешения конфликтов;
- осуществляет общее руководство деятельностью службы, проектирует работу службы и её развитие;
- координирует примирительные программы с участием взрослых и, при желании детей-волонтеров, проводит программы примирения в их присутствии, для просветительского, познавательного и профориентационного интереса последних; осуществляет взаимодействие с администрацией ОО;
- проводит совместно с членами службы примирения и детьми-волонтерами мероприятия по распространению опыта деятельности (выступления на школьных мероприятиях и иных гос.учреждениях);
- организует деятельность детей-волонтеров в ШСП в рамках ученического самоуправления;
- обеспечивает получение информации о конфликтах и организационные условия для проведения восстановительных программ;
- знает правовые вопросы, связанные с проведением восстановительных программ;
- участвует в собраниях Ассоциации кураторов служб примирения и/или кустовых методических сборов для кураторов ШСП.

5.3. Участие детей-волонтеров и подростков в деятельности школьной службы примирения возможно с согласия их родителей (законных представителей).

5.4. Вопросы членства в школьной службе примирения, требований и иные вопросы, не регламентированные настоящим Положением, могут определяться уставом службы, принимаемым школьной службой примирения самостоятельно.

## **6. Порядок работы школьной службы примирения**

6.1. Школьная служба примирения может получать информацию о конфликтах и нарушениях поведения несовершеннолетних от педагогов, учащихся, администрации образовательного учреждения, членов школьной службы примирения, родителей.

6.2. Школьная служба примирения принимает решение о возможности или невозможности проведения примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно, в том числе на основании предварительных встреч со сторонами конфликта. При

необходимости о принятом решении информируются должностные лица образовательной организации.

6.3. Восстановительные программы (программа примирения, «Круг сообщества», «Школьная восстановительная конференция») проводится только в случае согласия конфликтующих сторон на участие. Сторонам должны быть предложены все возможные виды помощи, существующие в образовательной организации формы работы.

6.4. Если действия несовершеннолетних квалифицированы правоохранительными органами как правонарушение или преступление, для проведения программы также необходимо согласие родителей или их участие во встрече. В этом случае рекомендуется привлечь к работе окружную или городскую службу примирения. Проведенная восстановительная программа не отменяет рассмотрения дела в КДНиЗП или суде, но ее результаты и достигнутая договоренность может учитываться при вынесении решения по делу. Администрация образовательной организации может ходатайствовать о приобщении к материалам дела примирительного договора, а также иных документов в качестве материалов, характеризующих личность обвиняемого, подтверждающих добровольное возмещение имущественного ущерба и иные действия, направленные на заглаживание вреда, причиненного потерпевшему.

6.5. Переговоры с родителями и должностными лицами проводит руководитель (куратор) школьной службы примирения.

6.6. Сотрудник ШСП вправе отказаться от проведения процедуры примирения или любой другой восстановительной программы (на основании Рекомендации МИНОБРНАУКИ по организации школьной службы примирения в образовательных организациях от 18 декабря 2015 года № 07-4317) в случае недостаточной квалификации, или невозможности обеспечить безопасность процесса. В этом случае образовательная организация может использовать иные педагогические технологии.

6.7. Школьная служба примирения самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.

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

6.9. При необходимости служба примирения передает копию примирительного договора администрации образовательной организации.

6.10. Школьная служба примирения помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств, школьная служба примирения может проводить дополнительные встречи сторон и помочь сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.

6.11. Школьная служба примирения информирует участников примирительной программы о возможностях других специалистов (социального педагога, психолога, специалистов учреждений социальной сферы, социально-психологических центров).

6.12. Деятельность школьной службы примирения может фиксироваться в журналах и отчетах, которые являются внутренними и конфиденциальными документами службы;

6.13. Руководитель (куратор) школьной службы примирения обеспечивает мониторинг проведенных программ, проведение супервизий (обсуждений) с детьми-волонтерами проведенных программ и их соответствие принципам восстановительного подхода.

6.14. Восстановительные практики не являются психологической процедурой, и потому не требуют обязательного согласия со стороны родителей. Однако, куратор старается информировать и привлекать родителей в процедуру примирения (по указанным в пунктах 5.3 и 5.4 категориям дел участие родителей или согласие на проведение медиации в их отсутствие является обязательным).

6.15. По согласованию с администрацией образовательной организации руководителем школьной службы примирения, сотрудники ШСП могут проводить программы разрешения конфликтов между педагогами и администрацией, родителей и их детей, а также по семейным конфликтам и спорам.

6.16. При необходимости, служба примирения получает у сторон разрешение на обработку

их персональных данных в соответствии с законом «О персональных данных» 152-ФЗ.

## **7. Организация деятельности школьной службы примирения**

7.1. Школьной службе примирения администрация образовательного учреждения предоставляет помещение для сборов и проведения примирительных программ, а также возможность использовать иные ресурсы образовательной организации (оборудование, оргтехнику, канцелярские принадлежности, средства информации и другие).

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

7.3. Методическая поддержка и сопровождение школьной службы примирения может осуществляться социально-психологическими центрами или общественными организациями, имеющими обученных и практикующих специалистов.

7.4. Должностные лица образовательной организации оказывают школьной службе примирения содействие в распространении информации о деятельности службы среди педагогов и учащихся, не препятствуя и не обесценивая деятельность службы.

7.5. Школьная служба примирения в рамках своей компетенции взаимодействует с педагогом-психологом, социальным педагогом и другими специалистами образовательной организации.

7.6. Администрация образовательной организации содействует школьной службе примирения в организации взаимодействия с педагогами образовательной организации, а также социальными службами и другими организациями. Администрация поддерживает обращения педагогов и учащихся (воспитанников) в школьную службу примирения, а также содействует освоению ими навыков восстановительного подхода.

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

7.8. Администрация образовательной организации поддерживает участие руководителя (куратора), иных сотрудников ШСП и детей-волонтеров в проведении супервизий и в повышении их квалификации.

7.9. Желательно проведение совещаний между администрацией и службой примирения по улучшению работы школьной службы и ее взаимодействия с педагогами с целью предоставления возможности участия в примирительных встречах большему числу желающих.

7.10. Служба примирения может вносить на рассмотрение администрации предложения по снижению конфликтности в образовательной организации.

## **8. Заключительные положения**

8.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

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

*Приложение*

## **ПОРЯДОК РАБОТЫ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПРИИРЕНИЯ \_\_\_\_\_ СО СЛУЧАЕМ КОНФЛИКТА**

Проведение программы примирения:

ученик-ученик

ученик-класс (совместно со взрослыми членами ШСП)

отслеживание исполнения договора сторон конфликта

Проведение программы примирения:

ученик-педагог

педагог-родитель

ученик-класс  
отслеживание исполнения договора сторон конфликта  
Руководитель:  
анализирует информацию  
отбирает дела  
распределяет случаи между членами ШСП

*Приложение №5*

### **ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ КУРАТОРА и ЧЛЕНОВ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ**

#### **Куратор ШСП:**

- Получает заявку (информацию со случаем и организует работу по реализации восстановительной программы;
- Взаимодействует и привлекает детей в качестве ведущих для разбора детских конфликтов;
- Осуществляет сопровождение данных участников конфликтов с целью реализации программы;
- Отчитывается о результатах работы со случаем перед координатором по установленной форме в установленные сроки;
- Ведет необходимую отчетную документацию по каждому случаю (регистрационная карточка, промежуточный отчет, итоговый отчет);
- Участвует в реализации мероприятий по созданию и расширению информационного пространства о восстановительных технологиях;
- Участвует в супервизиях, методических мероприятиях с целью повышения профессионального мастерства в восстановительных технологиях;

#### **Члены ШСП:**

- Проводят предварительные встречи с конфликтующими сторонами;
- Планируют и проводят примирительные встречи;
- Ведут записи об итогах встреч;
- Представляют службу примирения перед детскими коллективами образовательной организации, педагогическим коллективом, родительской общественностью, в общественных и государственных структурах;
- Изучают, анализируют и пропагандируют инновационный опыт работы.

*Приложение №6*

### **ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ КУРАТОРА ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ (Образец)**

#### **I. Общие положения.**

- 1.1. Педагог-куратор ШСП назначается по приказу директора образовательной организации из состава педагогического коллектива.
- 1.2. Задача куратора - организовать работу службы примирения и обеспечить получение службой примирения информации о конфликтах и криминальных ситуациях.
- 1.3. Куратором назначается человек:  
- заинтересованный в развитии восстановительных практик в образовательной организации и разделяющий их ценности;

- готовый освоить деятельность медиатора, проводить медиации и другие восстановительные программы;
- имеющий доступ к информации о конфликтных ситуациях;
- пользующийся авторитетом у учителей и обучающихся;
- способный отстаивать своё мнение перед администрацией;
- способный организовать группу школьников-медиаторов.

1.4. Куратор ШСП работает в тесном взаимодействии с педагогическим коллективом образовательной организации, прежде всего, с социальным педагогом и психологом образовательной организации, под руководством заместителя директора по воспитательной работе.

1.5. Куратор ШСП в обязательном порядке проходит обучение по одной из программ дополнительного профессионального образования в сфере восстановительных технологий.

## **II. Обязанности:**

2.1. Куратор ШСП организует кампанию по привлечению медиаторов из числа несовершеннолетних обучающихся к работе ШСП и их дальнейшее равноправное участие во всех просветительских, организационно-методических, практических, аналитических и других мероприятиях.

2.2. Куратор ШСП проводит обучение медиаторов из числа обучающихся.

2.3. Куратор ШСП совместно с руководством образовательной организации организует участие медиаторов из числа несовершеннолетних обучающихся в тематических межшкольных семинарах и конференциях, помогает медиаторам из числа обучающихся представить их опыт работы и познакомиться с опытом медиаторов из других ШСП.

2.4. Куратор ШСП документирует процесс и результаты рассмотрения конфликтных ситуаций, поступивших в ШСП из любых источников, оформляет итоговые результаты. Итоговые результаты работы ШСП куратор представляет руководству образовательной организации, в координационный орган, а также по запросу в другие заинтересованные органы и структуры.

2.5. Куратор службы обеспечивает мониторинг проведенных программ, проведение супервизий с медиаторами на соответствие их деятельности принципам восстановительной медиации.

## **III. Права:**

Куратор ШСП имеет право:

3.1. Знакомиться с проектами решений руководства образовательной организации, касающимися его деятельности.

3.2. Вносить предложения по совершенствованию работы образовательной организации, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями.

3.3. Запрашивать лично или по поручению непосредственного руководителя информацию и документы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.

3.4. Приобщать детей и подростков к общечеловеческим нормам, формированию толерантности.

## **IV. Ответственность:**

4.1. Куратор отвечает за ведение документации, написание отчетов.

4.2. Отвечает за общее руководство службой, планирует развитие и продвижение службы, организует порядок и контроль реализации программ, ведет мониторинг и анализ реализации программ в учреждении.

## **V. Взаимоотношения:**

5.1. Выстраивает взаимодействие с заинтересованными учреждениями и ведомствами.

## ЭТАПЫ И ЗАДАЧИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОГРАММЫ.

Этапы	Задачи
<b>Подготовительный</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Получив информацию о событии, определить, подходит ли оно по критериям для работы с использованием восстановительных программ.</li> <li>2. Выяснить возможное участие источника информации в программе, заполнить регистрационную карточку.</li> <li>3. Понять, как будет развиваться ситуация дальше в зависимости от проведения программы примирения (будет ли дело передано в педсовет, на заседание КДД, в суд и пр.)</li> </ol>
<b>Предварительные встречи</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Представиться и установить доверительные отношения.</li> <li>• Выслушать личную историю человека.</li> <li>• Понять и принять переживания участников ситуации, снять сильные негативные эмоции и вместе с участниками сориентироваться в их проблемах и нуждах.</li> <li>• Выяснить и обсудить предложения человека по разрешению ситуации.</li> <li>• Принять решение об уместности программы и ее типе.</li> <li>• Представить программу и предложить сторонам участвовать в ней.</li> <li>• Если сторона дает согласие, подготовить ее к участию в программе (информировать о вопросах, которые будут обсуждаться на программе, о правилах программы).</li> <li>• Учесть пожелания каждой стороны в организации программы (состав участвующих лиц, место и время проведения).</li> </ul>
<b>примирительная встреча</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Создать условия для проведения примирительной встречи (удобное помещение, расположение участников, возможность для конфиденциальных переговоров).</li> <li>2. Представить участников и обсудить правила встречи.</li> <li>3. Помочь выразить (а при необходимости переформулировать) сильные эмоции сторон.</li> <li>4. Организовать диалог сторон, направленный на восстановление картины и последствий ситуации.</li> <li>5. Помочь сторонам в осознании несправедливости произошедшего.</li> <li>6. Организовать диалог о возмещении ущерба, о будущем правонарушителя, а при необходимости и будущем жертвы. Поиск ответа на вопрос: «Как и что сделать, чтобы этого не повторилось?»</li> <li>7. Составить примирительный договор сторон, учитывающий согласованные решения сторон и механизм его выполнения.</li> <li>8. Выяснить, кто будет информировать медиатора о ходе выполнения договора.</li> <li>9. При необходимости организовать представление результатов программы примирения в официальные органы (суд, правоохранительные органы, КДД, ИДН, школу и т.п.)</li> </ol>
<b>Выполнение договора</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проверить выполнение договора.</li> <li>2. Организовать при необходимости дополнительную встречу.</li> <li>3. Написать отчет по программе</li> </ol>

**ДОКУМЕНТЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
ПРОГРАММ ПРИМИРЕНИЯ**

- Форма регистрационной карточки
- Форма примирительного договора
- Форма отчета о проведенном случае в программе примирения

**ФОРМА РЕГИСТРАЦИОННОЙ КАРТОЧКИ**

<b>РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА</b>	
<b>Куратор, получивший информацию:</b>	
<b>Источник информации о ситуации (ФИО, должность, контактные данные)</b>	
<b>Дата передачи дела куратору</b>	
<b>Информация о сторонах</b>	
<b>(ФИО, возраст, адрес, телефон, школа (место работы), класс)</b>	
<b>Сторона конфликта</b>	<b>Сторона конфликта</b>
<b>Представитель</b>	<b>Представитель</b>
<b>(кем приходится, адрес, телефон)</b>	<b>(кем приходится, адрес, телефон)</b>
<b>Дата ситуации</b>	
<b>Описание ситуации</b>	
<b>Дополнительная информация для ведущего (медиатора)</b>	
<b>Ведущий, принявший дело</b>	
<b>Дата передачи дела ведущему</b>	
<b>Примирительная встреча</b>	
<b>Дата проведения встречи</b>	<b>Дата написания отчета</b>
<b>Не проведена (причина)</b>	

**Карта предварительной встречи**

**Фамилия** \_\_\_\_\_

**Имя** \_\_\_\_\_

**Отчество** \_\_\_\_\_

**Содержание встречи**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Психологическая проблема** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

1. **Педагогическая проблема** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. **Семейная проблема** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Рекомендовано** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Ведущий программы примирения** \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

**СОГЛАШЕНИЕ<sup>1</sup>  
о проведении процедуры медиации (посредничества)**

г. Кызыл

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_

Данное соглашение является примерным

\_\_\_\_\_

[ Ф.И.О.], в лице \_\_\_\_\_  
(данные участника примирения), действующего на основании \_\_\_\_\_, именуемое (-ый, -ая) в дальнейшем «Сторона 1», с одной стороны, и

\_\_\_\_\_

Ф.И.О.], в лице \_\_\_\_\_ ( Данные участника примирения), действующего на основании \_\_\_\_\_, именуемое (-ый, -ая) в дальнейшем «Сторона 2» с другой стороны, а вместе именуемые «Стороны» заключили настоящее соглашение о нижеследующем:

1. В целях урегулирования возникшего между Сторонами спора (споров) Стороны в соответствии с настоящим соглашением дают свое согласие на участие в процедуре примирения(посредничества).

2. Краткое описание спора (споров), которые Стороны готовы разрешить с использованием процедуры примирения: \_\_\_\_\_

3. Каждая сторона обязуется предпринять, по крайней мере, одну рабочую встречу с медиатором.

4. Стороны обязаны в отношениях друг с другом и в отношении с медиатором воздерживаться от действий или поведения, которые могут серьезно осложнить процесс медиации или создать препятствия для достижения соглашения, выслушивать аргументы другой стороны<sup>2</sup>.

5. Стороны пришли к соглашению, что медиация будет проводиться одним медиатором<sup>3</sup>.

6. Для урегулирования возникшего между ними спора (споров) Стороны выбирают по обоюдному согласию в качестве медиатора (ов): \_\_\_\_\_

7. Стороны договорились, что медиация будет осуществляться в соответствии с Правилами проведения примирительной процедуры с участием посредника (медиации), утвержденными Школьной службой примирения МБОУ \_\_\_\_\_».

8. Стороны установили предельный срок окончания процедуры медиации \_\_\_\_\_ (например, один месяц со дня подписания настоящего Соглашения).

Кроме того Стороны договорились начать процедуру медиации (провести первую совместную встречу с медиатором) не позднее \_\_\_\_\_

9. Стороны пришли к соглашению об участии в процедуре примирения добровольно

10. Любая информация, полученная Сторонами и/или их представителями, в процедуре медиации является конфиденциальной<sup>4</sup>. Такая информация может быть раскрыта только в случае, если на это имеется взаимное согласие всех сторон спора, конфликта.

\_\_\_\_\_

В случае необходимости Стороны могут дополнить настоящий пункт по собственному усмотрению.

Или: в коллегиальном составе (в этом случае необходимо указать точное количество медиаторов).

В случае, если в процессе медиации от имени сторон участвуют их представители, то представители должны подписать соглашение о конфиденциальности информации, полученной в ходе медиации.

Подписанием настоящего Соглашения Стороны принимают на себя обязательства по сохранению конфиденциальной информации<sup>5</sup>.

11. Каждая из Сторон сохраняет все юридические права и возможность прибегнуть к любым другим способам защиты своих прав, не запрещенных законом, если в результате процедуры медиации не будет достигнуто соглашение, приемлемое для каждой из сторон.

12. Любое соглашение, достигнутое между сторонами в ходе примирения, должно быть оформлено в письменном виде и подписано Сторонами (или уполномоченными лицами сторон).

14. Настоящее соглашение оформлено в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

15. Настоящее соглашение вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами.

Реквизиты и подписи Сторон:

**Сторона 1**

**Сторона 2**

Сторона 1

Сторона 2

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
/

*Приложение №11*

**Договор о заглаживании вреда**  
(Образец примирительного договора №1)

Ф.И.О.нарушителя \_\_\_\_\_

Ф.И.О.потерпевшего \_\_\_\_\_

Дата конфликта \_\_\_\_\_

Позиция потерпевшего \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Позиция нарушителя \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Стороны договорились о следующем:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Роль законных представителей во встрече по заглаживанию  
вреда: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Стороны соглашения вправе предусмотреть ответственность за разглашение  
конфиденциальной информации.

По поводу заглаживания вреда потерпевший \_\_\_\_\_  
высказал следующее: \_\_\_\_\_

Нарушитель \_\_\_\_\_ приносит свои извинения  
потерпевшему \_\_\_\_\_ и обязуется \_\_\_\_\_

О выполнении условий договора РШСП будет извещать:

с периодичностью \_\_\_\_\_

**Дальнейшие намерения**

Был поставлен вопрос: «Как сделать, чтобы подобное не повторилось?». Участники  
встречи высказали по этому поводу следующее: \_\_\_\_\_

**Примечания**

**Реабилитационная программа** \_\_\_\_\_

**Организация дальнейших встреч:**

Участники высказали по поводу необходимости дальнейших встреч  
следующее: \_\_\_\_\_

Подписи участников:

Нарушитель	_____
Законный представитель	_____
Потерпевший	_____
Законный представитель потерпевшего	_____
_____	_____
Специалист	_____
	Дата _____

*Приложение №12*

**Форма примирительного договора**  
(Образец примирительного договора №2)

<b>ПРИМИРИТЕЛЬНЫЙ ДОГОВОР</b>
Фамилия, имя, отчество участников конфликта _____
_____
_____

Мы договорились, что \_\_\_\_\_

Проверить выполнение условий договора и уведомлять ведущих Программы Примирения об их успешном завершении будет \_\_\_\_\_

Возмещение ущерба (требуется, не требуется, возможно, невозможно) \_\_\_\_\_

Объяснение \_\_\_\_\_

Дальнейшие намерения

Мы поставили вопрос «Как сделать так, чтобы в будущем это не повторилось?»  
Участники встречи высказали по этому поводу следующее \_\_\_\_\_

Организация дальнейших встреч

Участники договорились о необходимости дальнейшей встречи. Встречу предполагается провести \_\_\_\_\_

Подписи сторон

Дата

Приложение №13

**Необходимая отчетная документация для заполнения  
о проведенном случае по программе примирения**

Обязательные раздела отчета выделены курсивом.

*Порядковый номер программы. Название программы.*

*Имена и фамилии ведущих. Дата проведения программы.*

*Источник направления информации об участниках ситуации на программу.*

*Информация об участниках и фабула ситуации.*

*Особенности проведения предварительных встреч.*

*Восприятие ситуации сторонами конфликта.*

*Особенности проведения и результаты примирительных встреч.*

Удалось ли сторонам поделиться своим видением ситуации? Если нет, то почему? Удалось ли сторонам достигнуть взаимопонимания по поводу последствий конфликта? Если не было достигнуто, то почему? Кратко опишите суть диалога сторон на этом этапе.

Как стороны выработали способ выхода из сложившейся ситуации? Если не удалось, то почему?

Как стороны отвечали на вопрос: «Что сделать, чтобы подобного не повторилось?».

Укажите дополнительные положительные результаты встречи (если они были).

*Ход дополнительной встречи или последующих переговоров с участниками встречи (если они были). (Обязательно заполняется в случае последующего за примирительной встречей возмещения ущерба).*

Приложение №14

## СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ

**Если вы:**

- Поругались или подрались
- У вас что-то украли, вас побили и вы знаете обидчика
- Если вас обижают в классе и т.д.

### **ВЫ МОЖЕТЕ ОБРАТИТЬСЯ В СЛУЖБУ ПРИМИРЕНИЯ**

Работа службы примирения направлена на помощь ученикам школы в мирном разрешении конфликтов. Программы примирения могут проводиться службой только при добровольном участии всех сторон конфликта.

То есть это альтернативный путь разрешения конфликта.

Люди, ведущие примирительную встречу не будут судить, ругать, кого-то защищать или что-то советовать. Их задача – помочь вам самим спокойно разрешить свой конфликт. То есть главными участниками встречи будете вы сами.

**Условия, при которых ситуация конфликтная может быть рассмотрена службой:**

- 1) Стороны признают свое участие в конфликте или криминальной ситуации (но не обязательно признают свою неправоту) и стремятся ее разрешить;
- 2) Сторонам больше 10 лет.
- 3) Стороны не употребляют наркотические вещества и психически здоровы (поскольку в противном случае они не могут брать на себя ответственность за свои поступки);
- 4) Желательно, чтобы информация о ситуации не передавалась (и на время рассмотрения службой не будет передана) в другие структуры (педсовет, совет по профилактике, обсуждение на классном часе и т.п.).<sup>6</sup>
- 5) Если в конфликте участвуют учителя или родители, на встрече возможно присутствие взрослого ведущего.

### РЕБЯТА!

В Школьную службу примирения поступили записки, из которых, к сожалению, трудно понять, кто кого обижает. Просим вас писать яснее.

#### Образец заявки.

1. Фамилия, имя автора записки - заявки, КЛАСС
2. Фамилия, имя обидчика, КЛАСС
3. Что произошло или происходит
4. Дата, подпись

#### ПРИМЕР

Меня зовут **Петя Иванов** (7 «В» класс)

Меня дразнит **Смирнов Сергей** (7»В» класс)

**Он меня бьет. Помогите, пожалуйста**

6.10.06 *Иванов*

**Волонтеры ШСП**

#### НА ВСТРЕЧЕ ВЫПОЛНЯЮТСЯ СЛЕДУЮЩИЕ ПРАВИЛА

- 1) Поскольку каждый человек имеет право высказать свое мнение, то перебивать говорящего человека нельзя. Слово будет дано каждому участнику.
- 2) На встрече нужно воздержаться от ругани и оскорблений.
- 3) Чтобы не было сплетен после встречи, вся информация о происходящем на встрече не разглашается.
- 4) Вы в любой момент можете прекратить встречу или просить индивидуального разговора с ведущим программы.

### ПРИНЯТИЕ ПРИСЯГИ МЕДИАТОРА.

#### КЛЯТВА

#### ВСТУПАЮЩЕГО В ДЕТСКУЮ СЛУЖБУ ПРИМИРЕНИЯ

Быть верным идеям восстановительного правосудия и примирения. Способствовать снижению конфликтности среди детей в школе и в обществе.

**КЛЯНЕМСЯ!**

Пропагандировать важность разрешения конфликтов мирным путём с помощью программ примирения.

### **КЛЯНЕМСЯ!**

В ходе проведения примирительных программ следовать принципам добровольности, конфиденциальности и нейтральности, уделять внимание чувствам и потребностям сторон, в первую очередь чувствам пострадавшего.

### **КЛЯНЕМСЯ!**

Повышать авторитет Службы примирения в школе. Свой опыт проведения примирительных программ передавать другим волонтерам.

**КЛЯНЕМСЯ! КЛЯНЕМСЯ! КЛЯНЕМСЯ! (вручение удостоверений ШСП)**

## **16. ОПЫТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ШСП И КДНиЗП ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ И РАЙОНОВ ВОЛГОГРАДА (Приложения с 17-24)**

*Приложение № 17*

### **ПОРЯДОК**

#### **межведомственного взаимодействия**

**комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав муниципальных районов, городских округов Волгоградской области, районов Волгограда и служб школьной медиации (примирения) Волгоградской области по реализации восстановительного правосудия в отношении детей**

#### **Используемые сокращения:**

ВП – восстановительные программы

КДНиЗП – комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав муниципального района, городского округа, района Волгограда

ШСМ – школьная служба медиации (примирения)

СОП – социально опасное положение

ИПР – индивидуальная программа реабилитации семьи и несовершеннолетнего, находящихся в СОП

ПДН ОВД – подразделение по делам несовершеннолетних органов внутренних дел

**Цель:** Содействие профилактике и социально-психологической реабилитации участников конфликтных ситуаций на основе принципов восстановительного правосудия.

#### **Задачи:**

1. Организовать взаимодействие КДНиЗП и школьных служб медиации (примирения) в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации.

2. Обеспечить адресный подход в организации и проведении реабилитационных мероприятий с несовершеннолетними, совершившими правонарушения и общественно опасные деяния и пострадавшими от противоправных действий.

## **1. Нормативно-правовые основы, регламентирующие применение восстановительных технологий**

Конвенция о правах ребенка

Кодекс об административных правонарушениях Российской Федерации

Гражданский кодекс Российской Федерации

Семейный кодекс Российской Федерации

Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации"

Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних"

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"

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

Национальная Стратегия действий в интересах детей на 2012-2017 годы, утвержденная Указом Президента Российской Федерации от 1 мая 2012г. № 761

Концепция развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2014 г. N 1430-р

Закон Волгоградской области от 25.07.2003 № 858-ОД "О комиссиях по делам несовершеннолетних и защите их прав"

Закон Волгоградской области от 31.10.2002 № 748-ОД "О профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних"

## **2. Выявление совершения правонарушения и общественно опасного деяния несовершеннолетними. Отбор дел для проведения ВП**

2.1. Инспектор ПДН по результатам рассмотрения материала **о случае**, с момента принятия решения, **в течение 3-х** дней направляет в КДНиЗП постановление об отказе в возбуждении уголовного дела в отношении несовершеннолетнего, совершившего общественно-опасное деяние, и не достигшего возраста уголовной ответственности.

2.2. В случае совершения несовершеннолетним административного правонарушения либо антиобщественного действия, при наличии соответствующей информации об особенностях его личности, условиях жизни и воспитания, родителях или иных законных представителях, сотрудник ПДН направляет в КДНиЗП материалы о несовершеннолетнем.

2.3. Специалист КДНиЗП отбирает материалы, направленные инспекторами ПДН, для проведения восстановительных программ в соответствии с существующими критериями (*Приложение № 1*).

2.4. Специалист КДНиЗП в течение 3-х дней с момента получения информации направляет Заявку в образовательную организацию, в которой обучается хотя бы один из участников конфликта (случая), на проведение восстановительной программы как приоритетного воздействия в рамках профилактической работы с несовершеннолетним (*Приложение №2*).

2.5. Специалист КДНиЗП передает информационные письма о возможности участия в восстановительных программах участникам конфликта (случая):

правонарушителю, потерпевшей стороне и их законным представителям. (Приложение № 6).

2.6. После завершения ВП, но не позднее 30-дневного срока, куратор ШСМ направляет в КДНиЗП протокол о результатах встречи сторон.

2.7. При рассмотрении дел на заседании КДНиЗП, в отношении которых проводилась дополнительная проверка и восстановительные процедуры, заслушивается сообщение куратора ШСМ о результатах проведенной восстановительной программы. Сообщение должно содержать:

формулировку проблемной ситуации на основе достоверной информации об обстоятельствах случая;

описание проделанной работы по восстановительным технологиям и результат программы;

определение методов социально-реабилитационной работы с семьей и несовершеннолетним;

предложение вариантов решения по рассматриваемому случаю.

2.8. В случае однократного совершения несовершеннолетним административного правонарушения либо антиобщественного действия, после проведения восстановительной процедуры, специалист КДНиЗП направляет на имя начальника территориального органа МВД России Волгоградской области мотивированное предложение о целесообразности постановки этого несовершеннолетнего на профилактический учет в ПДН.

### **3. Проведение восстановительных программ**

3.1. Директор муниципальной образовательной организации в течение **2-х дней** со дня получения материалов из КДНиЗП передает Заявку куратору ШСМ.

3.2. Куратор ШСМ в течение **2-х дней** со дня получения материалов анализирует их и собирает дополнительную информацию о случае, принимает решение и информирует КДНиЗП о принятии случая к производству, выбирает тип восстановительной программы, планирует ход проведения работы, предполагаемых помощников и участников.

3.3. Куратор ШСМ реализует восстановительную программу **в течение 10 - 30 дней**: проводит предварительные встречи с каждой из сторон случая и законными представителями, проводит примирительную встречу или другую восстановительную программу с согласия сторон, оформляет примирительный договор по результатам восстановительной программы (*Приложение №3*).

3.4. Если несовершеннолетний во время организации работы по проведению восстановительной программы находится в ЦВСНП, предварительную встречу с правонарушителем проводит специалист школьной службы медиации на базе ЦВСНП.

3.5. Если стороны конфликта обучаются в разных образовательных организациях, восстановительную программу проводят специалисты ШСМ, в которой обучается один из участников конфликта. Организация восстановительной программы возможна на территории пострадавшей стороны.

3.6. В течение 3 дней после завершения восстановительной программы специалист школьной службы медиации оформляет протокол о результатах встречи сторон с приложением копии примирительного договора (в случае его наличия и согласия участников ВП).

3.7. Куратор ШСМ **в течение 3 дней** по окончании проведения восстановительной программы заполняет учетную карточку реализации ВП (*Приложение №5*).

3.8. После завершения ВП, но не позднее 30-дневного срока, куратор ШСМ оформляет и направляет в КДНиЗП протокол о результатах встречи сторон или другой ВП с приложением примирительного договора, если примирение состоялось. (*Приложение №4*).

3.9. Куратор ШСМ контролирует выполнение условий договора по возмещению ущерба пострадавшей стороне, выполнению обязательств, принятых на себя сторонами/правонарушителем. В случае не выполнения или частичного выполнения договора куратор ШСП проводит повторную встречу.

3.10. Куратор школьной службы медиации по окончании реализации восстановительной программы, при необходимости, готовит и выдает рекомендации по дальнейшей работе с участниками конфликтной ситуации специалистам служб, длительное время сопровождающих несовершеннолетних.

3.11. Если семья состоит на учете в едином банке данных семей и несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении, куратор данной семьи в ходе проведения восстановительной программы взаимодействует с куратором ШСМ, выполняет рекомендации куратора ШСМ, участвует в контроле выполнения условий достигнутого соглашения между сторонами.

3.12. Раз в полугодие специалист КДНиЗП совместно с куратором ШСМ обобщают и анализируют данные о совершении первичных и повторных конфликтов, правонарушений и преступлений несовершеннолетними, с которыми проведены восстановительные программы специалистами ШСМ.

**Критерии отбора дел для проведения восстановительных программ в школьной службе медиации**

1. Стороны конфликта (случая) известны и признают своё участие в этой ситуации (но необязательно признают свою неправоту).
2. Хотя бы один несовершеннолетний участвует или является заинтересованной стороной конфликта (случая).
3. Хотя бы один из несовершеннолетних участников конфликта (случая) обучается в образовательной организации, в которой имеется ШСМ, специалисты которой способны проводить восстановительные программы.
4. В конфликте (случае) присутствуют признаки состава правонарушения, общественно-опасного деяния или конфликта, относящегося к виду: "несовершеннолетний – несовершеннолетний", "несовершеннолетний – родитель", "несовершеннолетний – педагог".
5. Возраст участников конфликта (случая) более 10 лет (возможны исключения, учитывая уровень развития ребенка).
6. Стороны не страдают наркотической зависимостью, за исключением периодов стойкой ремиссии.
7. Стороны не имеют отклонений в психическом развитии (VII, VIII вид берется в работу в зависимости от каждого индивидуального случая, его сложности по согласованию со специалистом ШСП).

Директору МОУ СОШ  
(лица, гимназии)

**Заявка на проведение восстановительной программы  
в школьной службе медиации**

Дата составления заявки \_\_\_\_\_

Исходящий № \_\_\_\_\_

ФИО ответственного специалиста КДНиЗП \_\_\_\_\_

Источник информации об участниках криминальной/конфликтной ситуации (выбрать только один вариант):

- протокол об административном правонарушении
- постановление об отказе о возбуждении уголовного дела
- личное обращение
- несовершеннолетний, родители (законные представители), другие члены семьи

**Участники**

**1 Сторона/потерпевший:**

**2 Сторона/правонарушитель:**

ФИО _____	ФИО _____
Дата рождения _____	Дата рождения _____

Место проживания (фактическое), тел.	Место проживания (фактическое), тел.
Место учёбы, работы _____	Место учёбы, работы _____
ФИО родителей _____	ФИО родителей _____
ФИО родителей _____ Контактные данные (тел.) _____	ФИО родителей _____ Контактные данные (тел.) _____

Фабула ситуации \_\_\_\_\_  
 Дата конфликта, правонарушения \_\_\_\_\_  
 Обвинение предъявлено (кому) по статье (какой) \_\_\_\_\_  
 Срок предоставления протокола о результатах восстановительной программы до \_\_\_\_\_  
 Ф.И.О. \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

Приложение № 20

### ПРИМИРИТЕЛЬНЫЙ ДОГОВОР (Образец)

Участники восстановительной программы (встречи сторон/медиации, школьной, семейной конференции или других программ) в лице:

Сторона 1

Сторона 2

Ведущий (ие) программы \_\_\_\_\_

Провели добровольную личную встречу, на которой стороны обсудили ситуацию, состоящую в том, что *(описать причину проведения восстановительной программы, в чем состоял конфликт/правонарушение, кому и какой вред был причинен)*

Стороны договорились о следующем:

Сторона 1 берет на себя следующие обязательства

Сторона 2 берет на себя обязательства \_\_\_\_\_

Для заглаживания вреда было предпринято: \_\_\_\_\_

О дальнейших намерениях, чтобы подобное не повторилось, стороны высказали следующее:

Контроль за соблюдение договоренностей берет на себя \_\_\_\_\_

***В случае невыполнения условий договора***

Договор заключен \_\_\_\_\_ сроком на \_\_\_\_\_

Мы согласны, что копия данного договора может быть передана администрации образовательной организации и другим сторонам, заинтересованным в урегулировании случая.

Подписи участников договора:

Сторона 1 \_\_\_\_\_

Сторона 2 \_\_\_\_\_

Подтверждаю: ведущий (ие) программы \_\_\_\_\_

*Приложение № 21*

### **Протокол о результатах восстановительной программы**

Дата проведения восстановительной программы \_\_\_\_\_

Место проведения восстановительной программы \_\_\_\_\_

Вид восстановительной программы \_\_\_\_\_

Ведущий (ие) восстановительной программы \_\_\_\_\_

Участники восстановительной программы:

Ф.И.О. стороны 1/ потерпевшего (ей) \_\_\_\_\_

Законные представители: \_\_\_\_\_

Ф.И.О. стороны 2/ правонарушителя \_\_\_\_\_

Законные представители: \_\_\_\_\_

Причина проведения восстановительной программы:

Дата конфликта, правонарушения \_\_\_\_\_

Конфликт между: \_\_\_\_\_

Правонарушение/преступление: обвинение предъявлено по статье \_\_\_\_ \_ Уголовного (Административного) кодекса РФ.

Фабула конфликта, преступления, правонарушения:

\_\_\_\_\_  
Позиция стороны 1/ потерпевшего: (добровольность согласия на встречу, признание участия в конфликте, готовность к выдвижению предложений для урегулирования конфликта, правонарушения)

\_\_\_\_\_  
Позиция стороны 2/ правонарушителя: (добровольность согласия на встречу, признание участия в конфликте, готовность к выдвижению предложений по заглаживанию вреда и урегулированию конфликта, правонарушения)

\_\_\_\_\_  
Стороны договорились о следующем / не договорились (причина):

\_\_\_\_\_  
Заглаживание вреда выразилось в следующем:

\_\_\_\_\_  
О дальнейших намерениях, чтобы подобное не повторилось, стороны высказали следующее

\_\_\_\_\_  
О необходимости дальнейших встреч стороны высказали следующее:

\_\_\_\_\_  
Контроль за соблюдение договоренностей возложен на \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Примечания

\_\_\_\_\_  
Подпись ведущего восстановительной программы М.П

## Учетная карточка восстановительной программы № \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

1. Район, город, район Волгограда \_\_\_\_\_
2. МОУ СОШ № (лицей, гимназия) \_\_\_\_\_
3. Куратор ШСП \_\_\_\_\_
4. Источник информации об участниках криминальной или конфликтной ситуации (можно выбрать только один вариант):
  1. заявка из КДНиЗП
  2. личное обращение
  3. несовершеннолетний, родители (законные представители), другие члены семьи
  4. другое
4. Характеристика заявки из КДНиЗП. Основания рассмотрения дела в КДНиЗП (можно выбрать только один вариант):
  1. Общественно опасное деяние (ООД), несовершеннолетний до 14 лет
  2. ООД, несовершеннолетний 14-16 лет
  3. Административное правонарушение (АП)
5. Информация об участниках конфликтной / криминальной ситуации

Страна 1/ Пострадавший	Страна 2 / Правонарушитель
Ф.И.О.	Ф.И.О.
Возраст	Возраст
Адрес, телефон	Адрес, телефон
Место учебы, работы	Место учебы, работы
Представитель	Представитель
Ф.И.О.	Ф.И.О.
Кем приходится	Кем приходится
Адрес, телефон	Адрес, телефон
Другие участники ситуации и их роль	
Контактная информация	

6. Тип конфликта (можно выбрать только один вариант):
  1. несовершеннолетний – несовершеннолетний
  2. несовершеннолетний – родитель, родственник (внутрисемейный конфликт)
  3. несовершеннолетний – учитель, специалист
  4. несовершеннолетний – другой взрослый
  5. несовершеннолетний – группа несовершеннолетних
  6. группа несовершеннолетних – группа несовершеннолетних
  7. группа несовершеннолетних – учитель, специалист
  8. другое
7. Характер конфликта (можно выбрать только один вариант):
  1. криминальный (избиение, кража, разбой, вымогательство, мошенничество и т.п.)
  2. не криминальный (обида, недопонимание, ссора и т.п.)
8. Тип восстановительной программы (можно выбрать один или несколько вариантов, если по одному случаю проводилось несколько ВП):
  1. программа примирения/медиация (не между родственниками)
  2. программа примирения/медиация в семье
  3. семейная конференция (с участием членов расширенной семьи)
  4. программа заглаживания вреда
  5. школьная конференция (с участием членов школьного сообщества и специалистов)
  6. круг примирения/ круг заботы (с участием членов школьного сообщества и специалистов)

9. Повторность участия сторон в конфликтной/криминальной ситуации (для каждой из сторон можно выбрать только один вариант):

Сторона 1 / Пострадавший

Сторона 2/Правонарушитель

1. впервые

1. впервые

2. повторно

2. повторно

10. Опыт участия сторон конфликтной/криминальной в восстановительных программах (для каждой из сторон можно выбрать только один вариант):

Сторона 1 / Пострадавший	Сторона 2/Правонарушитель
1. не принимал участие в восстановительной программе (до этого) 2. принимал участие в восстановительной программе (до этого)	1. не принимал участие в восстановительной программе (до этого) 2. принимал участие в восстановительной программе (до этого)

11. Информация о ситуации

Дата происшествия \_\_\_\_\_

Фабула ситуации \_\_\_\_\_

Последствия конфликта (нанесенный вред) \_\_\_\_\_

Дополнительная информация для специалиста КДНиЗП \_\_\_\_\_

Специалисты (кроме куратора ШСП), работавшие с участниками конфликта

Ф.И.О.	Должность, учреждение	Телефон

12. Результат восстановительной программы:

1. примирение сторон:

    заключен примирительный договор;

    принесены извинения;

    возмещен материальный ущерб;

    отказ от возбуждения уголовного дела;

    заккрытие уголовного дела в связи с примирением сторон;

    прекращение судебного разбирательства.

2. Разрешение ситуации без примирительной встречи.

3. Ситуация не изменилась.

4. Углубление конфликта.

13. Причина, по которой ВП не имела положительного результата (т.е. ситуация не изменилась, либо произошло углубление конфликта):

1. участники конфликта отказались от участия в примирительной встрече или другой ВП;

2. участники конфликта отказались от участия в примирительной встрече;

3. законные представители несовершеннолетних не дали согласие на участие их детей в ВП;

4. отсутствие одного из участников конфликта;

5. договоренность не достигнута по причине отсутствия возможности у нарушителя возместить ущерб.

Дата заполнения учетной карточки \_\_\_\_\_

Подпись куратора ШСМ \_\_\_\_\_

### Письмо правонарушителю

Уважаемые \_\_\_\_\_

В школьной службе медиации \_\_\_\_\_ района на основании Постановления \_\_\_\_\_ проводятся программы, помогающие сторонам конфликта, правонарушителям и пострадавшим достичь соглашения по вопросам заглаживания причиненного вреда.

Основной элемент программы – это встреча между Вами и пострадавшей стороной, организуемая специалистом Школьной службы медиации (ведущим восстановительной программы), который не является судьей, адвокатом или советчиком. На встрече у Вас будет возможность:

- обсудить то, что произошло, в спокойной, уважительной обстановке;
- высказать свое мнение о причинах и последствиях случившегося;
- высказать извинения пострадавшему;
- принять совместное решение о том, как загладить причиненный вред;
- определить, что можно сделать, чтобы подобное не повторилось;
- восстановить отношения с близкими людьми, если они были нарушены из-за случившейся ситуации;
- вернуть чувство уважения к себе.

Ведущий, не принимая чью-либо сторону, поможет наладить уважительный диалог между участниками для достижения соглашения по заглаживанию вреда (примирительного договора). Если соглашение будет достигнуто, оно может быть учтено при принятии решения административными органами или судом.

Такая встреча может состояться только при Вашем добровольном согласии.

Предполагаемое место встречи в учреждении \_\_\_\_\_

по адресу: \_\_\_\_\_

Место встречи может быть изменено по Вашему желанию и согласованию с другими участниками.

Ведущий позвонит Вам, чтобы договориться о предварительной встрече, на которой более подробно расскажет о восстановительной программе, ее правилах и возможностях.

На все интересующие Вас вопросы ответит специалист \_\_\_\_\_ по телефону \_\_\_\_\_

С уважением, \_\_\_\_\_

### Письмо потерпевшему

Уважаемые \_\_\_\_\_  
Школьной службой медиации \_\_\_\_\_ района на основании Постановления \_\_\_\_\_ проводятся восстановительные программы, помогающие сторонам конфликта, правонарушителям и пострадавшим достичь соглашения по вопросам заглаживания причиненного вреда.

Основной элемент восстановительной программы – это встреча между Вами и правонарушителем, организуемая специалистом Школьной службы медиации (ведущим восстановительной программы), который не является судьей, адвокатом или советчиком. На встрече у Вас будет возможность:

- обсудить то, что произошло, в спокойной, уважительной обстановке;
- высказать свое мнение о причинах и последствиях случившегося;
- выслушать извинения правонарушителя;
- принять совместное решение о том, как загладить причиненный вред;
- определить, что можно сделать, чтобы подобное не повторилось;
- восстановить отношения с близкими людьми, если они были нарушены из-за случившейся ситуации;
- вернуть чувство уверенности и безопасности.

Ведущий, не принимая чью-либо сторону, поможет наладить уважительный диалог между участниками для достижения соглашения по заглаживанию вреда (примирительного договора). Если соглашение будет достигнуто, оно может быть учтено при принятии решения административными органами или судом.

Такая встреча может состояться только при Вашем добровольном согласии.

Предполагаемое место встречи в учреждении \_\_\_\_\_

По адресу: \_\_\_\_\_

Место встречи может быть изменено по Вашему желанию и согласованию с другими участниками.

Ведущий позвонит Вам, чтобы договориться о предварительной встрече, на которой более подробно расскажет о восстановительной программе, ее правилах и возможностях.

На все интересующие Вас вопросы ответит специалист \_\_\_\_\_ по телефону \_\_\_\_\_

С уважением, \_\_\_\_\_  
(подпись)

Дата \_\_\_\_\_

# 17. РЕКЛАМНАЯ ПРОДУКЦИЯ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ

(Приложения с 26 по 30)

Приложение №26

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РФ  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ  
ФГБУ «ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ МЕДИАЦИИ»

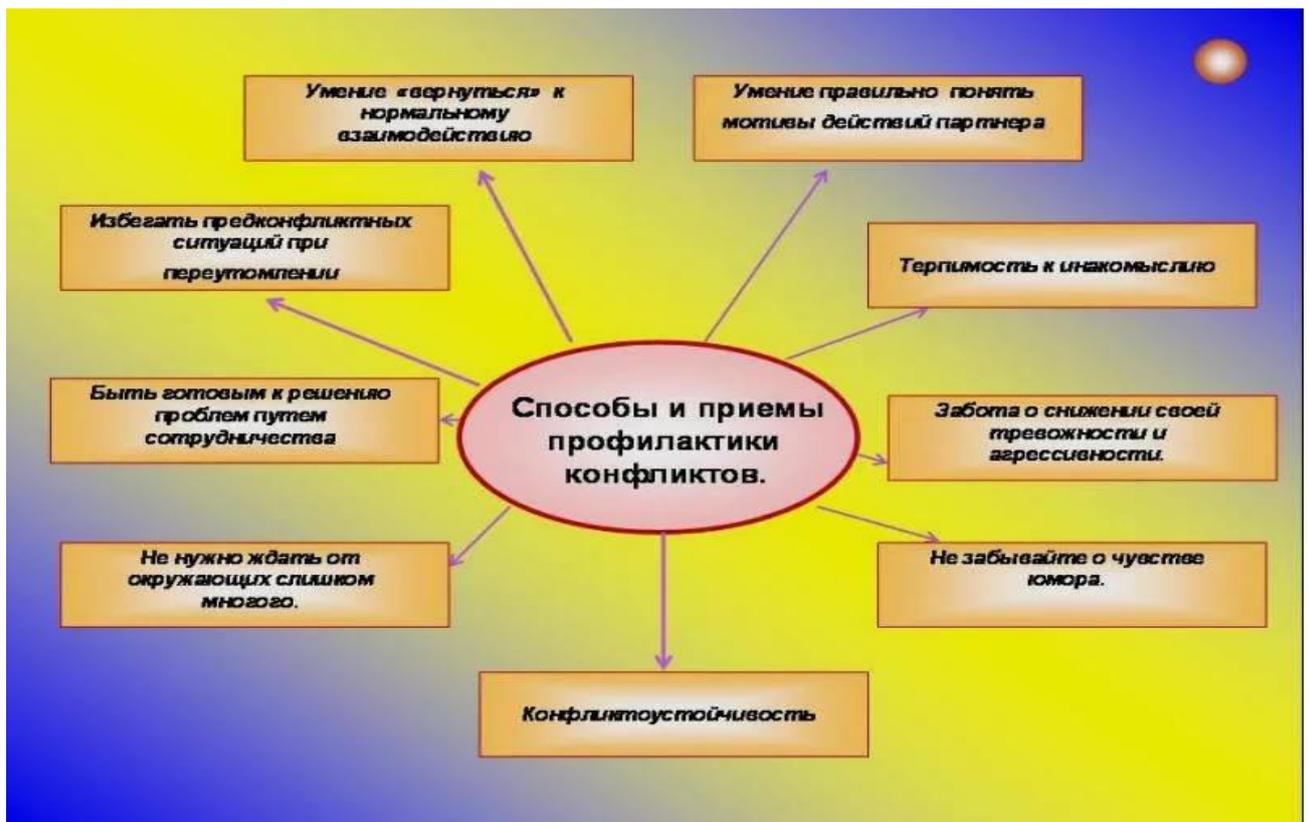
## РАЗВИТИЕ СЕТИ СЛУЖБ МЕДИАЦИИ



в соответствии с Концепцией развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия, в том числе в отношении детей, совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации (Распоряжение Правительства РФ от 30.07.2014 №1430-р)

## Порядок работы школьной службы примирения







**Плюсы и минусы  
традиционных способов разрешения конфликтов и – примирительных программ**

<b>Традиционные способы</b>	<b>Восстановительные способы</b>
Центр внимания - установление виновности	Центр внимания – решение проблем
Главные действующие лица – администрация и правонарушитель	Главные действующие лица – пострадавший, правонарушитель
Процесс – состязательный характер между обвинителем и обвиняемым	Процесс – диалогическая модель
В центре внимания – правонарушитель, пострадавший игнорируется	В центре внимания – потребности пострадавшего
Правонарушитель не несет ответственности за принятое решение в отношении его	Правонарушитель несет ответственность за принятое им решение
Ущерб правонарушителя уравнивается вынесенным ему наказанием	Ущерб правонарушителя возмещается самим правонарушителем
Решение «взрослых» поощряет безответственность правонарушителя	Поощряется ответственное поведение правонарушителя
Исход, при котором один выигрывает, другой проигрывает	Возможность решения, при котором обе стороны – в выигрыше



К сведению

**руководителей образовательных организаций и Школьных служб примирения!**

С 1 сентября 2017года открыта регистрация на участие в Международном дистанционном информационном Проекте «Медиация в образовании» на 2017-2018 учебный год.

**Проект разработан в соответствии:**

- Национальной стратегией действий в интересах детей на 2012-17 уч.год;
- Стратегией развития воспитания в РФ до 2015г;
- Госпрограммой РФ «Развитие образования» до 2013-2020гг;
- Письмом Минобрнауки РФ «Об организации Школьной службы медиации..»

<http://www.mediationedu.ru/>

**КОМПЛЕКСНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**  
**МЕДИАЦИЯ В ОБРАЗОВАНИИ**  
 МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДИСТАНЦИОННЫЙ ИНФОРМАЦИОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ПРОЕКТ  
 +7 (495) 664-90-37, +7 (495) 664-63-59

ГЛАВНАЯ ПОДАТЬ ЗАЯВКУ ИНСТРУКЦИИ БЮДЖЕТНОЕ ОБУЧЕНИЕ СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ  
 ИТОГОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ

**Участие в Проекте позволит:**

- внедрить медиацию в соответствии с требованиями ФЗ и рекомендациями Минобрнауки РФ
- быстро формировать бесконфликтную среду
- экономить время педагогов и финансы организации

Цель Проекта: **Уважаемые коллеги!**

сопровождение становления медиации в **С 1 сентября 2017 года открыта регистрация на участие**  
 организациях сферы образования: **в Международном дистанционном информационно-образовательном Проекте "Медиация в образовании" на 2017-2018 уч. год**

■ предоставление необходимых информационных-методических материалов **без оплаты организационного взноса и без оплаты обучения и повышения квалификации.**  
 (алгоритмов, рекомендаций, печатных пособий, модельных форм документов, %визуальных мотиваторов для детей и

**ВХОД В ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ**  
**РЕГИСТРАЦИЯ ЛИЧНОГО КАБИНЕТА**



*Школьная служба примирения имеет ряд преимуществ: во-первых, элемент новизны. Новое время диктует новые технологии. Во-вторых, педагоги меняют методы разрешения конфликтов на интерактивные и восстановительные. В-третьих, увеличивается число детей, вовлеченных в социальную практику, растет их нравственное развитие. Подростки и родители получают новые гражданские знания и навыки по праву, демократии и культуре отношений, видят возможность разрешения конфликтов путем диалога, сочувствия, сострадания.*

**Сегодня Службы примирения существуют в школах Москвы, Пермского края, Волгограда, Тюмени, Казани, Новосибирска, Иркутска, Красноярска, Абакана, Нижнего Новгорода, Самары, в республиках Чувашии, Саха (Якутия), Алтай и в том, числе Тыве и многих других регионах России.**











