



О.В.Коновалова

**Организация деятельности
школьных служб примирения
в образовательных учреждениях
Пензенской области**

Сборник материалов

Организация деятельности школьных служб примирения в образовательных учреждениях Пензенской области. Сборник материалов.

Утверждены на заседании Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав Пензенской области (Протокол № 1 от 26 марта 2013 года)

Составитель:

О.В. Коновалова, старший методист отдела профилактической работы с семьей и детьми в системе образования ППМС центра Пензенской области

Рецензент:

О.А. Бабкин, главный специалист-эксперт Правительства Пензенской области, ответственный секретарь Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав Пензенской области

Разработано в рамках реализации проекта «Развитие регионального института Уполномоченных по правам участников образовательного процесса через становление и развитие в регионе службы примирения»

Сборник составлен на основе авторских материалов, подготовленных специалистами, занимающимися созданием и продвижением в России социальной технологии «школьная служба примирения». Сборник содержит практические рекомендации по становлению и развитию школьных служб примирения в образовательных учреждениях Пензенской области.

Данный сборник предназначен для Уполномоченных по правам участников образовательного процесса. Может заинтересовать специалистов системы образования Пензенской области, изучающих современные эффективные технологии, направленные на разрешение конфликтов в образовательном учреждении, профилактику правонарушений детей и подростков, улучшение отношений среди участников образовательного процесса.

Введение

Образовательное учреждение — это не только учебный процесс, но и групповое взаимодействие совершенно разных людей, объединенных в одном пространстве и участвующих в различных видах деятельности. В ходе этого взаимодействия возникает большое число конфликтных ситуаций.

Проведение ежегодных мониторингов деятельности Уполномоченных позволяет сделать вывод о том, что именно конфликты между участниками образовательного процесса составляют значительную часть обращений к ним.

Системой образования Пензенской области для повышения эффективности работы Уполномоченных была выбрана технология примирения, которая реализуется через школьные службы примирения. Методическую составляющую деятельности служб примирения образуют принципы восстановительной медиации. В качестве важнейшего результата восстановительной медиации рассматриваются восстановительные действия (извинение, прощение, стремление искренне загладить причиненный вред), то есть такие действия, которые помогают исправить последствия конфликтной или криминальной ситуации.

Значимость начатой системой образования Пензенской области 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».***

Школьная медиация существует во многих странах мира: в Австралии, Канаде, Новой Зеландии, США, Великобритании, Шотландии и Северной Ирландии, Италии, Румынии, Польше, Турции, Германии, Южной Африке, Украине, Финляндии, Норвегии, Дании, Швеции и других. В некоторых странах (Киргизия, Белоруссия, Латвия) школьная медиация делает первые шаги.

В Российской Федерации на основе мирового опыта строится собственная модель школьной медиации. Работа в этом направлении в течение 10 лет ведется Центром «Судебно-правовой реформы» (г. Москва). За эти годы школьные службы примирения были созданы во многих регионах и городах России: Москве, Пермском крае, Волгограде, Великом Новгороде, Казани, Тюмени, Самаре и других.

Данный сборник материалов содержит информацию о подходах к организации службы примирения в образовательном учреждении, этапах её организации, процедуре использования метода восстановительной медиации в практике образовательного учреждения.

ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ СОЗДАНИЯ В РЕГИОНЕ ШКОЛЬНЫХ СЛУЖБ ПРИМИРЕНИЯ

Для создания сети школьных служб примирения необходимо:

- разработать и реализовать пилотный проект создания школьных служб примирения в нескольких образовательных учреждениях региона;
- разработать и реализовать проект создания школьных служб примирения в масштабах региона;
- создать региональное сообщество кураторов школьных служб примирения и участвовать в деятельности российского сообщества медиаторов и кураторов школьных служб примирения.

Таким образом, можно говорить о трех важнейших этапах внедрения и развития на территории Пензенской области данной технологии восстановительного правосудия.

Этап 1. Разработка и реализация проекта создания школьных служб примирения в отдельных общеобразовательных учреждениях как пилотных площадок, предполагающего:

- формирование команды инициаторов и освоение ими навыков ведущих программ примирения на базе технологии восстановительной медиации;
- определение функций и устройства пилотной площадки;
- включение детского сообщества в процесс реализации проекта;
- разработка и принятие документов, обеспечивающих функционирование и развитие деятельности пилотной площадки;
- организации и проведение мероприятий по работе со случаем;
- разработка универсальной формы по сбору информации, мониторинг и оценка.

Этап 2. Разработка и реализация проекта создания школьных служб примирения в масштабах региона. Для команды, реализующей данный проект, важно:

- разработать и утвердить на уровне правительства региона проект создания школьных служб примирения и формы поддержки такой работы;
- провести работу со специалистами и управленцами районных звеньев по информированию и обучению;
- сформировать рабочие органы сообщества практиков и руководителей, позволяющие управлять процессом развития и функционирования данного проекта как на уровне региона, так и в муниципальных образованиях;
- подключить к участию в проекте органы и учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений.

Этап 3. Создание регионального сообщества и участия в деятельности российского сообщества восстановительной ювенальной юстиции. Для команды, реализующей пилотный проект, важно разработать:

- организационно-правовую форму сообщества;
- стратегию и формы взаимодействия сообщества с региональными органами власти и общероссийским движением школьных служб примирения.

Понятие восстановительной медиации

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

Восстановительная медиация – это процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости - о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций.

В ходе восстановительной медиации важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации. Восстановительная медиация включает предварительные встречи медиатора с каждой из сторон по отдельности и общую встречу сторон с участием медиатора.

Основные принципы восстановительной медиации

- ***Добровольность участия сторон***

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

- ***Информированность сторон***

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

- ***Нейтральность медиатора***

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

- ***Конфиденциальность процесса медиации***

Медиация носит конфиденциальный характер. Медиатор или служба медиации обеспечивает конфиденциальность медиации и защиту от разглашения касающихся процесса медиации документов. Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена. Медиатор, передает информацию о результатах медиации в структуру, направившую дело на медиацию. Медиатор может вести записи и составлять отчеты для обсуждения в кругу медиаторов и кураторов служб примирения. При публикации имени участников должны быть изменены.

- ***Ответственность сторон и медиатора***

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

- ***Заглаживание вреда обидчиком***

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

- ***Самостоятельность служб примирения***

Служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

Процесс и результат медиации

Основой восстановительной медиации является организация диалога между сторонами, который дает возможность сторонам лучше узнать и понять друг друга. Диалог способствует изменению отношений: от отношений конфронтации, предубеждений, подозрительности, агрессивности к позитивным взаимоотношениям. Медиатор помогает выразить и услышать точки зрения, мнения, чувства сторон, что формирует пространство взаимопонимания.

Важнейшим результатом восстановительной медиации являются восстановительные действия (извинение, прощение, стремление искренне 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.

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 городском уровне и в средствах массовой информации, участие в конференциях, сборах, тренингах, специализированных сменах;
- обучение школьников конструктивной коммуникации и медиации;
- налаживание взаимопонимания между разными людьми, организация «школьных конференций» и «кругов» для решения важных для школьного сообщества проблемных вопросов.

Структура службы примирения

В большинстве случаев служба примирения состоит из куратора (обычно это заместитель директора по учебно-воспитательной работе, социальной педагог, педагог дополнительного образования, реже психолог или один из учителей; в нашем случае - это Уполномоченный по правам участников образовательного процесса) и порядка десяти школьников.

Все эти люди проходят подготовку в качестве медиаторов, администрация школы поддерживает создание службы примирения. В службе должны быть взрослые медиаторы (для тех ситуаций, которые подросткам не под силу в связи с их статусом), обычно этот человек является куратором 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 служба проводит презентации для педагогов, учеников и сверстников, выступает на конференциях, издает стенгазету и т.п.



Клуб 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 ведущих, в котором постепенно формировалось бы свое сообщество, и где ведущий получал бы поддержку своих коллег и партнеров.

Клуб необходим также для общения и анализа (на супервизиях) прошедших медиаций (поскольку, соблюдая принцип конфиденциальности, ведущий не может с кем-либо из посторонних обсуждать происходящее на медиации). Кроме того, без обсуждений с коллегами трудно представить личностный и профессиональный рост медиатора, так как ему самому увидеть «пробелы» в своей работе очень непросто (даже работая в паре), а помощь товарищей по работе будет способствовать развитию.

И последнее: клуб ведущих (медиаторов) важен подросткам, особенно, если там «кипит жизнь». Юные медиаторы приходят в Службу примирения, в том числе для общения и ярких переживаний, что свойственно их возрасту.

Однако существует опасность, что клуб ведущих может превратиться в затянувшийся тренинг или подростковый клуб, где главным образом будут решаться личностные проблемы участников. Основная деятельность службы состоит в работе по разрешению конфликтов и изменению школьного сообщества, а клуб – лишь средство для решения этих задач. Если работа с конфликтами не ведется, то такую группу вряд ли можно считать службой примирения.

Супервизия

Процесс подготовки ведущих (медиаторов) не может состоять только из прохождения тренинга, он обязательно включает проведение нескольких настоящих медиаций (от четырех до восьми), которые анализируются на супервизии в кругу медиаторов, с куратором или более опытным медиатором.

Часто на супервизии обсуждаются следующие вопросы:

- удалось ли ведущему удержать свою позицию, в каких местах он ее «терял» и что помогло вернуться обратно;
- поняли стороны на предварительной встрече о предстоящей медиации, с 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.

Проведение презентаций

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 задача презентаций не только рассказать о ценностях и технологии службы примирения, но также приобрести сторонников среди школьников, администрации, учителей и родителей. 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, можно пригласить выступить ведущих из той школы, где служба примирения уже существует.

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.

Учителями могут высказываться следующие опасения

• Дети не могут разрешать конфликты

Действительно, без подготовки не могут. Но, как показала наша практика, обученные подростки гораздо лучше понимают своих сверстников и справляются со многими сложными ситуациями (многомесячные прогулы, конфликты «учитель-ученик», подростковые «стрелки» и «разборки», конфликты между детьми разных национальностей и пр.).

• Программа примирения без наказания приучает нарушителей к безответственности

Но главный вопрос программы – личная ответственность обидчика перед жертвой. И если стороны сами пришли к соглашению, то, скорее всего, они его выполняют. В случае отказа обидчика или неудовлетворения жертвы дело передается в традиционные структуры (педсовет, совет по профилактике правонарушений и пр.).

• ***Школьникам опасно давать в руки власть – они используют её в своих целях***

Каждый подросток стремится к самоутверждению, и это естественное желание. Для того чтобы это стремление не вышло за этические границы, службу курирует взрослый (например, заместитель директора по УВР или социальный педагог), который помогает учащимся разобраться в сложных случаях, а также обсуждает результаты проведенных программ. Кроме того, в процессе подготовки ведущих на супервизиях следует обратить их внимание на этические моменты, которые, например, могут быть отражены в кодексе ведущего.

• ***Участники встречи могут отомстить ведущему***

Если ведущий не будет сохранять нейтральность и учитывать интересы сторон, то теоретически такая опасность существует. Поэтому ведущие работают только при добровольном согласии сторон и не выносят каких-либо решений. В сложных случаях предполагается участие взрослого.

Группа поддержки

Это подростки, которые сами не проводят программы примирения, но при этом поддерживают идеи службы примирения. Поэтому, когда они узнают о конфликте, то могут квалифицированно сориентироваться в происходящем и направить участников конфликта в службу примирения. В результате, служба будет постоянно в курсе происходящего в школе. Часто ребята из группы поддержки проводят презентации, выпускают стенгазеты и оказывают другую помощь службе.

Взаимодействие с родителями

Родителям важно знать, во что вовлекаются их дети и к каким последствиям это приведет, поэтому служба примирения обязательно проводит презентацию на родительских собраниях. Еще большее внимание уделяется родителям медиаторов, поэтому с ними лучше переговорить лично куратору и получить письменное разрешение на участие их ребенка в деятельности школьной службы примирения.

Позиция психолога

Чаще всего со службой примирения сотрудничают школьные психологи. Психолог может быть полезен медиаторам в освоении навыков коммуникации, а медиаторы, в случае необходимости на программе, могут помочь участникам конфликта сформулировать запрос к психологу.

Позиция куратора

Куратор – человек, создающий службу примирения, пользующийся доверием учеников, готовый не менее одного учебного года управлять процессом становления службы. Это позиция активиста, управленца, способного решать нестандартные задачи, управлять подростковым коллективом и отстаивать свою позицию. Также обычно именно к нему в школе собирается информация о конфликтах. Куратор обязательно участвует в тренинге и в сложных случаях может сам проводить медиации (или вместе с медиаторами – школьниками).

Позиция службы

Служба примирения является альтернативой существующим способам реагирования на конфликты, и не обязательно отменяет санкции. Также невозможно исключить вероятность драк в подростковом сообществе. Служба примирения стремится, чтобы конфликты в первую очередь направлялись на медиацию.

Хотя сами программы примирения проводятся только добровольно, т.е. при явном согласии сторон конфликта, на «предварительную встречу» администрация обычно направляет, поскольку для принятия добровольного решения у школьника должна быть информация о возможностях службы примирения. На предварительной встрече как раз и обсуждаются различные варианты решения конфликта, в том числе через примирительную встречу.

Если информация передана из администрации (от учителей), то медиатор или куратор могут сообщить им о результате встречи и о достигнутых договоренностях между участниками конфликта, но не о происходящем на медиации. О том, какая информация будет передана учителям и администрации обсуждается в конце самой медиации (как правило, это пункты примирительного договора).

На медиации в службе примирения участники конфликта находят уникальное решение для конкретной ситуации, и которое устраивает их обоих. Решение включает в себя исправления всех негативных последствий события (насколько это возможно). Обычно это воспринимается, как восстановление справедливости.

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.

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.

Этапы создания школьной службы примирения

Этап	Мероприятие	Ответственные
1	Встречи с администрацией школы - директором и его заместителями, Уполномоченным по правам участников образовательного процесса	специалисты ППМС центра
2	Презентация проекта для педагогического	специалисты ППМС

	коллектива Школы	центра
3	Принятие Школой решения о создании Службы	Школа
4	Определение плана взаимодействия ППМС Центры и Школы	ППМС центр Школа
5	Определение куратора площадки в Школе	Школа
6	Определение стратегии и критериев набора подростков в ШСП	ППМС центр Школа
7	Определение состава команды подростков для обучающего тренинга (разработка анкет, проведение анкетирования)	Центр + Школа
8	Обучающий трехдневный семинар для команды ШСП (1-я ступень)	Специалисты ППМС центра
9	Создание Положения о ШСП в школе, проведение презентационных мероприятий	команда ШСП совместно с куратором
10	Супервизорское сопровождение деятельности площадки (анализ случаев)	специалисты ППМС центра совместно с командой ШСП и куратором
11	Тренинг коммуникативных навыков для команды ШСП	Привлеченные специалисты или специалисты ППМС центра
12	Включение ШСП в деятельность профессионального сообщества (Всероссийскую ассоциацию восстановительной медиации и пр.), участие в конференциях и других мероприятиях, презентация площадки	Школа
13	Подведение итогов и анализ работы ШСП за учебный год (семинар)	специалисты ППМС центра совместно с командой ШСП и куратором
14	Перевод Службы в самовоспроизводящийся режим: Обучающий семинар (2-я ступень) - тренинг для тренеров	Привлеченные специалисты или специалисты ППМС центра

Набор детей в 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 можно подойти к администратору и куратору, чтобы они могли внести свои коррективы, дополнить или сократить каких-то участников. Таким образом, будет услышано мнение и потенциальных медиаторов, и взрослых, и учеников.

Принципы и содержание тренинга для медиаторов

Тренинг по медиации могут проводить только те, кто сам имеет практику проведения медиации. Поскольку деятельность медиатора является инновационной для российской действительности, то значительная часть времени базового семинара посвящена организационным вопросам деятельности медиатора в школе и созданию школьных служб примирения.

Базовый семинар состоит из четырех блоков:

- 1) анализ существующих в школе способов реагирования на конфликт и нарушения порядка (как со стороны взрослых, так и со стороны подростков). В случае неудовлетворенности существующим положением группа начинает обсуждать и проектировать новую практику;
- 2) принципы и ценности восстановительного подхода в разрешении конфликтов, роль медиатора в программах примирения;
- 3) понимание позиции медиатора, его задач, приемов, коммуникативных навыков, и отработка их в ролевых играх
- 4) проектирование службы примирения как организации, создающей условия для работы медиатора и осуществляющей просветительскую деятельность в школе.

По форме тренинг представляет собой ряд учебных, то есть проблемных для слушателей ситуаций. Работая в группах, они ищут решение, потом обсуждают его на общем круге, а ведущий своими вопросами помогает им подобрать точные формулировки и обобщает полученный результат. После обсуждения найденное решение проигрывается в ролевых играх, где участники пробуют себя не только в роли медиатора, но и конфликтующих сторон (обидчика, жертвы). Такая форма семинара обусловлена тем, что медиатор всегда сталкивается с новой ситуацией, и для него важнее не оперировать готовыми шаблонами, а почувствовать «дух» и принципы медиации и быть готовым применить их в нестандартной ситуации.

От ведущих требуется глубокая включенность в процесс и готовность работать в нестандартных ситуациях.

Описание программы примирения

ЗАДАЧИ
• получив информацию о конфликте/криминальной ситуации, определить, подходит ли она для медиации • заполнить регистрационную карточку • выяснить, влияет ли результат медиации на какие-либо административные решения
• представиться самому и рассказать о миссии службы примирения

• выслушать историю человека (его взгляд на ситуацию), понять состояние человека, принять его переживания, снять сильные негативные эмоции, помочь человеку самому понять произошедшее и что в ситуации является для него важным, понять собственное состояние, отношение к событию • выяснить и обсудить предложения человека по решению ситуации, рассмотреть разные последствия его вариантов решения • самому медиатору принять решение об уместности медиации • представить медиацию и предложить участвовать в ней • если сторона дает согласие, подготовить ее к участию в медиации (информировать о вопросах, которые будут обсуждаться и о правилах на медиации) • прояснить роль самого медиатора в процессе медиации • по возможности, учесть пожелания каждой стороны в организации медиации (состав участвующих лиц, место и время проведения), помня при этом, что предварительные встречи должны быть проведены обязательно со всеми участниками
• создать условия для ведения медиации (удобное помещение, расположение участников, возможность для конфиденциальных переговоров), • представить участников, обсудить правила встречи • помочь высказать (а при необходимости переформулировать) сильные переживания сторон, в мягкой форме донести их до другой стороны • помочь сторонам сделать их отношения менее формальными и более человеческими, более личностным • организовать диалог сторон (когда стороны обращаются непосредственно друг к другу), направленный на восстановление картины и последствий ситуации, переживаемых состояний, помочь сторонам в осознании несправедливости произошедшего • организовать диалог о способе решения ситуации, который устроит обе стороны • при необходимости обсудить вопрос о возмещении ущерба • организовать поиск ответа на вопрос: «Как сделать, чтобы подобного не повторилось?» • составить договор (письменный или устный), учитывающий согласованные решения сторон и механизм его выполнения. Выяснить, кто будет информировать ведущего о ходе выполнения договора
• проверить выполнение договора • организовать при необходимости дополнительную встречу • написать отчет

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 ведущий может 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 («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

Ведущий 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, ведущий 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 ведущему 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), ведущий 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. Ведущий 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 слово «конфликт» можно заменить на «напряженные отношения», «недопонимание», поскольку многие считают, что конфликт – это плохо.

Все программы уникальны. В каком-то смысле ведущий конфигурирует 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. То есть ведущему не удалось достичь доверия и объяснить суть программы. Не согласиться на встречу может каждый – это его право. Тогда ведущий оставляет свою визитку и просит связаться с ним, если человек изменит свое мнение.

Завершение предварительной встречи

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

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

Главными действующими лицами на примирительной встрече будут непосредственные участники конфликта.

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

Чтобы все чувствовали себя защищенными и встреча прошла 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 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 прийти 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-полтора (но в практике бывало, что она продолжалась 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 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 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.

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. Ведущий 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 может быть разозлены?»*

Сторона конфликта: *«Да».*

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

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

Ведущий: *«Если можно, скажите это друг другу напрямую». «Лучше будет, если вы повернетесь друг к другу».*

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 ведущий не вмешивается в их общение. Если вдруг напряжение и негативные эмоции опять стали мешать процессу, ведущий помогает сторонам вернуться к диалогу и снова передает им инициативу.

Если высказывания слишком грубые, 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 ведущих и еще раз разъяснить смысл примирительной встречи (как на предварительной встрече, но более сжато).

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

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 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, 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. Ведущий проверяет договор на реальность исполнения, то есть, выясняет, например, откуда и к какому сроку возьмется 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 ведущий не оценивает его «правильность».

Письменный примирительный договор может быть необходим для предоставления результатов встречи, например, на педсовет, где он может служить основанием для смягчения последствий для обидчика.

Если в ходе программы подросток понимает, что причиной правонарушения стали его определенные качества, то ведущий 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.

ПРИМЕРНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ О СЛУЖБЕ ПРИМИРЕНИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ

1. Общие положения

1.1. Служба примирения является объединением обучающихся и педагогов, действующим в школе на основе добровольческих усилий обучающихся.

1.2. Служба примирения работает на основании и в соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом школы, настоящим Положением и Стандартами восстановительной медиации.

2. Цели и задачи службы примирения

2.1. Цели службы примирения

2.1.1. Распространение среди учащихся, родителей и педагогов цивилизованных форм разрешения конфликтов.

2.1.2. Помощь в разрешении конфликтных и криминальных ситуаций на основе принципов восстановительной медиации.

2.1.3. Содействие профилактике правонарушений и социальной реабилитации участников конфликтных и криминальных ситуаций на основе принципов восстановительного правосудия.

2.2. Задачами службы примирения являются:

2.2.1. Проведение примирительных программ для участников школьных конфликтов и ситуаций криминального характера.

2.2.2. Обучение школьников методам урегулирования конфликтов.

2.2.3. Информирование школьников, педагогов и родителей о принципах и ценностях восстановительной медиации.

3. Принципы деятельности службы примирения

3.1. Деятельность службы примирения основана на следующих принципах:

3.1.1. Принцип **добровольности**, предполагающий как добровольное участие школьников в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе.

3.1.2. Принцип **конфиденциальности**, предполагающий обязательство службы примирения не разглашать полученные в ходе программ сведения. Исключение составляет информация о возможном нанесении ущерба для жизни, здоровья и безопасности.

3.1.3. Принцип **нейтральности**, запрещающий службе примирения принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что служба примирения не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение.

4. Порядок формирования службы примирения

4.1. В состав службы примирения могут входить школьники 7-11-х классов, прошедшие обучение проведению примирительных программ.

4.2. Руководителем службы может быть Уполномоченный по правам участников образовательного процесса, социальный педагог, психолог или иной педагогический работник школы, на которого возлагаются обязанности по руководству службой примирения приказом директора школы и прошедший обучение проведению примирительных программ.

4.3. Родители дают согласие на участие своих детей в деятельности службы примирения в качестве ведущих примирительных программ.

4.4. Вопросы членства в службе примирения, требований к школьникам, входящим в состав службы, и иные вопросы, не регламентированные настоящим Положением, могут определяться Уставом, принимаемым службой примирения самостоятельно.

5. Порядок работы службы примирения

5.1. Служба примирения может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от педагогов, учащихся, администрации школы, членов службы примирения, родителей.

5.2. Служба примирения принимает решение возможности или невозможности примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица школы.

5.3. Примирительная программа начинается в случае согласия конфликтующих сторон на участие в данной программе. Если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как правонарушение или преступление, для проведения программы также необходимо согласие родителей или их участие во встрече.

5.4. В случае, если примирительная программа планируется на этапе дознания, следствия или судебного разбирательства, то о её проведении ставится в известность администрация школы и при необходимости производится согласование с соответствующими органами внутренних дел или судом.

5.5. Переговоры с родителями и должностными лицами проводит руководитель службы примирения.

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

5.7. В случае, если конфликтующие стороны не достигли возраста 10 лет, примирительная программа проводится с согласия классного руководителя.

5.8. Служба примирения самостоятельно определяет сроки и этапы проведения в каждом отдельном случае.

5.9. Примирительная программа не может проводиться по фактам правонарушений, связанных с употреблением наркотиков и крайними проявлениями жестокости. В примирительной программе не могут участвовать лица, имеющие психические заболевания.

5.10. В случае если в ходе примирительной программы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты фиксируются в примирительном договоре.

5.11. При необходимости служба примирения передает копию примирительного договора администрации школы.

5.12. Служба примирения помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном договоре, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств, служба примирения может проводить дополнительные встречи

сторон и помочь сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления, что должно быть оговорено в письменном или устном соглашении.

5.13. При необходимости служба примирения информирует участников примирительной программы о возможностях других специалистов (социального педагога, психолога, имеющих на территории учреждений социальной сферы).

5.14. Деятельность службы примирения фиксируется в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами службы.

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

6. Организация службы примирения

6.1. Службе примирения по согласованию с администрацией школы предоставляется помещение для сборов и проведения примирительных программ, а также возможность использовать иные ресурсы школы, такие как оборудование, оргтехника, канцелярские принадлежности, средства информации и др.

6.2. Должностные лица школы оказывают службе примирения содействие в распространении информации о деятельности службы среди педагогов и школьников.

6.3. Служба примирения имеет право пользоваться услугами психолога, социального педагога и других специалистов школы.

6.4. Администрация школы содействует службе примирения в организации взаимодействия с педагогами школы, а также социальными службами и другими организациями. Администрация стимулирует педагогов обращаться в службу примирения или самим использовать восстановительные практики.

6.5. В случае если примирительная программа проводилась по факту, по которому возбуждено уголовное дело, администрация школы 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.

6.6. Администрация школы поддерживает участие куратора (кураторов) службы примирения в собраниях ассоциации (сообщества) медиаторов.

6.7. Раз в четверть проводятся совместные совещания администрации и службы примирения по улучшению работы службы и ее взаимодействия с педагогами – с целью предоставления возможности участия в примирительных встречах большему числу желающих.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения.

7.2. Изменения в настоящее Положение вносятся директором школы по предложению службы примирения или органов школьного самоуправления.

ДОКУМЕНТЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОГРАММ ПРИМИРЕНИЯ

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

ФОРМА РЕГИСТРАЦИОННОЙ КАРТОЧКИ

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

ФОРМА ПРИМИРИТЕЛЬНОГО ДОГОВОРА

ПРИМИРИТЕЛЬНЫЙ ДОГОВОР	
Фамилия, имя, отчество участников конфликта _____	
Мы договорились, что _____	

Проверять выполнение условий договора и уведомлять ведущих Программы Примирения об их успешном завершении будет _____
Возмещение ущерба (требуется, не требуется, возможно, невозможно) _____
Объяснение _____

<u>Дальнейшие намерения</u> Мы поставили вопрос «Как сделать так, чтобы в будущем это не повторилось?» Участники встречи высказали по этому поводу следующее _____

<u>Организация дальнейших встреч</u> Участники договорились о необходимости дальнейшей встречи. Встречу предполагается провести _____

Подписи сторон
Дата

ФОРМА ОТЧЕТА О ПРОВЕДЕННОМ СЛУЧАЕ В 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).

СЛУЧАИ ИЗ ПРАКТИКИ ШКОЛЬНЫХ СЛУЖБ ПРИМИРЕНИЯ

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 девушек, 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 сделано).

Через неделю ведущая Даша Воронова связалась с Верой и Лерой. Они сказали, что ситуация нормализовалась. Лиза встречалась с классным руководителем и горячо благодарила ее 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 девушек, 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 заявил, 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.

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. – 90с.
3. ВЕСТНИК ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ ЮСТИЦИИ, № 9, 2012 (Практики примирения: история и современность). М: МОО центр «Судебно-правовая реформа», 2012.



**Сегодня Службы примирения
существуют в школах Москвы, Пермского края,
Волгограда, Тюмени, Казани, Новосибирска,
Нижего Новгорода, Самары –
всего около 500 Служб примирения**