**Программа**

**Школьной Службы Примирения**

**Пояснительная записка**

 Конфликты и споры между людьми, поиск эффективных способов управления ими имеют такую же древнюю историю, как и само существование человечества. Конфликты между детьми, родителями, учителями в образовательном учреждении по своему характеру очень разнообразны: прогулы учащихся, частые опоздания на уроки, хулиганства, кражи, драки, порча личного имущества, а также ссоры между учениками, конфликты «учитель-ученик», наличие «изгоев» в классе и др.

Конфликты возникают почти во всех сферах человеческой жизни, рассмотрим конфликты, которые возникают в школе. Существует несколько основных групп школьных конфликтов:

• между детьми - как внутривозрастные, так и межвозрастные;

• между детьми и учителями;

• между учителями и родителями;

• конфликты в самом педагогическом коллективе - межучительские;

• конфликты между педагогами и администрацией;

• конфликты внутри родительского сообщества, межродительские - это наименее заметные и наименее болезненные для учителей конфликты.

Первое место в рейтинге школьных конфликтов занимают конфликты между учащимися. Причина большей части конфликтов между детьми заключается в общей раздражительности и неспособности некоторых школьников преодолевать психологические и учебные нагрузки без агрессивной реакции на источник раздражения. Этим источником могут выступать ученики, учителя, родители или школьная обстановка в целом. Перегруженность учебной программы, шумная атмосфера, большое количество различных людей в школе негативно отражаются на поведении эмоционально лабильных школьников с неустойчивой психикой и слабой нервной системой. В ученическом коллективе к провокационным и насильственным действиям предрасполагает и большая анонимность, круговая порука среди учащихся, меньшая вероятность выявления конфликтов на ранней стадии и их предотвращения. Можно отметить, что конфликты в начальной школе, особенно в первом классе, - это в первую очередь самоутверждение ребенка в статусе ученика.

 Школьные конфликты в младших классах можно классифицировать следующим образом:

1. Борьба за лидерство. Обычно в классе учится один-два сильных харизматичных лидера, которые быстренько занимают свои позиции и умело верховодят в коллективе. Но если в классе много ребят с ярко выраженными лидерскими наклонностями, то начинается борьба за лидерство. Порой с применением, как принято сейчас говорить, «грязных технологий». Так что если ребенок уже в детском саду проявлял лидерские качества, то в школе ему может быть нелегко, особенно если он схлестнется с более сильным, амбициозным характером.

2. Борьба за место под солнцем. Дети соревнуются, кто из них самый достойный, сражаются за любовь и внимание учителя. Эта борьба характерна не только для лидеров, но и для детей с мягким, незлобивым характером.
3. Борьба за статус ученика. Особенно это характерно для девочек, некоторые из них рьяно мечтают о статусе первой ученицы в классе, «звезды в тумане». Отсюда и манипулирование сознанием учащихся, общественным мнением.

Также в названном звене обучения встречаются конфликты между успешными и неуспешными учащимися внутри класса.
 Вторым из наиболее распространенных конфликтов является конфликт между учителем и учащимися. Ребёнок здесь, как правило, оказывается в более уязвимом положении. И родители в подобных ситуациях далеко не всегда могут ему помочь. Основанием для таких конфликтов могут быть:
• «дискриминация» по отношению к учащимся (деление учеников на способных и неспособных; беседы во внеурочное время только с отличниками и др.);

• оценка успеваемости;

• демонстративное потакание школьникам, чьи родители имеют ту или иную форму власти над учителем;

• жестокость в обращении с учащимися.

 Третий по частоте конфликт - «учитель - родители», в который, оказывается втянут и ребенок. Так, к примеру, в младшей школе характерна данная группа конфликтов. Школьные учителя, в основном женщины, зачастую сами создают конфликтные ситуации и придают им излишнюю эмоциональную окраску. Основными способами воздействия на нерадивых школьников со стороны взрослых, как правило, являются поучение, угроза наказанием или наказание, поиски виновного, формальное урегулирование конфликта. Неразрешенные конфликты с учителями и одноклассниками являются одной из основных причин нежелания ребёнка посещать школу, приводят к созреванию комплекса неполноценности, деформации личностного развития, закреплению негативного отношения к обучению.
 Четвертыми по счету является конфликты в самом педагогическом коллективе - межучительские. Специфическими причинами данных конфликтов могут быть:

• между молодыми учителями и учителями со стажем работы;

• между учителями, преподающими разные предметы (например, между физиками и словесниками);

• между учителями, преподающими один и тот же предмет;
• между учителями, имеющими звание, должностной статус (учитель высшей категории, руководитель методического объединения) и не имеющими их;
• между учителями начальных классов и среднего звена;
• между учителями, чьи дети учатся в одной школе и др. (недовольство учителей отношением к их собственному ребенку своих коллег; недостаточная помощь и контроль за собственными детьми педагогов-матерей в силу огромной профессиональной занятости; особенность положения ребенка учителя в школьном социуме (всегда «на виду») и переживание по этому поводу матери-педагога, создающее вокруг нее постоянное «поле напряженности»; запредельно частое обращение учителей к коллегам, чьи дети учатся в школе, с просьбами, замечаниями, жалобами по поводу поведения и учебы их ребенка).

Следующей группой являются конфликты между педагогами и администрацией.

Причинами данных групп конфликтов могут быть сложности, связанные с организацией труда учителей, а также из-за неадекватного стиля руководства. В связи с тем, что данный тип конфликта «Учитель - Руководитель» является очень распространенным и наиболее трудно преодолимым, можно назвать несколько причин данного феномена:
• недостаточно четкое разграничение между самими администраторами школы сферы управленческого влияния, часто приводящее к «двойному» подчинению педагога;

• жесткая регламентация школьной жизни, оценочно-императивный характер применения требований;

• перекладывание на учителя «чужих» обязанностей;
• незапланированные (неожиданные) формы контроля за деятельностью учителя.
• неадекватность стиля руководства коллективом уровню его социального развития;
• частая смена руководства;

• недооценка руководителем профессионального честолюбия педагога;
• нарушение психолого-дидактических принципов морального и материального стимулирования труда учителя;
• неравномерная загруженность учителей общественными поручениями;
• нарушение принципа индивидуального подхода к личности педагога.
• предвзятое отношение учителя к ученикам;

• систематическое занижение оценок;

• самовольное установление учителем количества и форм проведения проверки знаний учащихся, не предусмотренных программой и резко превышающих нормативную учебную нагрузку детей.

Школьная медиация - это собирательное понятие, применимое ко всему многообразию вариантов общения детей, подростков и молодежи в целом, как между собой, так и с представителями других возрастных групп. При столь широком спектре общения часто приходится иметь дело со столкновением интересов. Школьная медиация подразумевает, что мы можем сократить количество подобных столкновений и облегчить их последствия. Навыку мирно разрешать конфликтные ситуации и уметь их предотвращать можно обучить. И чем раньше мы начнем это обучение - тем лучше.

**Основные формы работы**

• **Программа примирения жертвы и обидчика** (Встреча по заглаживанию вреда). Применяется, когда есть криминальная ситуация и стороны признают свое участие в ней. Такая программа может задействовать достаточно большой спектр ситуаций: кражи, конфликты, хулиганство, вымогательство, вандализм, грабежи, угоны. Встречи жертвы и правонарушителя «лицом к лицу» направлены на создание условий для преодолений последствий конфликта (их нейтрализации или устранения) силами самих участников криминальной ситуации. Такая программа проводится при добровольном согласии сторон, при условии, что обидчик признает свою ответственность за случившееся и хочет (что устанавливается посредником в ходе предварительных бесед), насколько это возможно, исправить ситуацию.

В ходе таких встреч каждая сторона имеет возможность высказаться, а ведущий помогает:

- достичь взаимопонимания по поводу произошедшего, причин, его вызвавших, и последствий для потерпевшего;

- обсудить и сформулировать порядок возмещения ущерба;

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

Подобные программы необходимы для:

- разрешения конфликтной ситуации путем привлечения к активному участию в этом процессе пострадавшего и обидчика, а также их родственников;
- обеспечение сравнительно быстрого возмещения вреда потерпевшей стороне;выражение чувств участников, снятие отрицательно окрашенных психологических состояний и освобождения от ролей «жертвы» и «законченного отморозка»;

- превращение столкновения между людьми в конструктивный процесс решения их проблем;

- вразумление обидчика, осознания им своей ответственности за нанесенный вред.

• **Программа примирения в семье.** При реализации данной программы акцент делается на изменение разрушительных для семьи отношений, взаимодействий её членов и создание диалога (тогда программа ближе к медиации), либо на разрешение криминальной ситуации - например, в случае воровства в семье (ближе к программе примирения нарушителя и жертвы). Такие программы особенно необходимы, поскольку именно в особенностях семьи и отношений в ней нередко заложены причины криминальной активности подростка. Кризис семьи может потребовать и более глубоких форм работы, таких как семейная терапия, но программа примирения даст возможность сделать шаг членам семьи к осознанию необходимости собственных усилий и изменению стратегий поведения в ситуации.

• **Семейная конференция.** Программа включает в себя совместные действия семьи и ребенка по принятию ответственности за выход из криминальной ситуации и изменению поведения ребенка. Часто спрашивают, как дети могут возместить ущерб. Но им не обязательно полностью возмещать ущерб. Важно, чтобы они приняли на себя ответственность. Кроме того, частично могут помочь и родители. Так, на одной программе девятилетний мальчик (побивший стекла в школе) обязался в течение полугода мыть посуду, а родители возместили ущерб. Это была его ответственность.

• **Школьная и общественная конференция.** Это более массовые программы примирения. Они необходимы тогда, когда ситуация затронула достаточно большое количество участников и они испытывают потребность в нормализации отношений между ними. Сторонами конференции выступают группы людей или человек и группа. Стандартной ситуацией для проведения общественных или школьных конференций является решение вопроса об исключении ученика из учебного заведения в связи с систематическим срывом им занятий или прогулами. Такие конференции помогают также при разрешении затяжных конфликтов между классами, или учеником и классом, учителем и классом.

**Этапы прохождения примирительной программы**:

I этап - подготовительный;
II этап - примирения;
III этап - восстановления справедливости;
IV этап – профилактический.

этап подготовительный

Целью данного этапа является подготовка к проведению примирительной встречи. Решаются задачи:

- получения информации о конфликте, оценки конфликта с точки зрения эффективности применения к нему посредничества;

- установления доверительных отношений со сторонами конфликта, получения представления о содержании произошедшего конфликта со слов его участников, принятия переживаний, оценок участников ситуации и их мнений по разрешению ситуации;

- представления процедуры примирения и мотивации сторон на участие в ней;
- в случае получения согласия - информирования о вопросах, которые будут обсуждаться на примирительной встрече, о правилах встречи.
Первый этап, чаще всего, начинают общением с нарушителем. И тут следует сказать о двух вариантах инициирования первой встречи:
а) источником поступления информации были потерпевший или официальные структуры (суд, КДН, социальный педагог учреждения);

б) сторона нарушителя сама вышла на контакт.
Самое главное для ведущего - расположить к себе людей. На первой встрече ведущий представляется сам, объясняет, что он не представляет интересы официальных структур, и это очень важный момент для завоевания доверия людей. Итак, ведущий дает понять людям, что он нейтральное лицо. Затем ведущий представляет программу примирения и предлагает принять в ней участие. Во втором случае, нарушитель сам явившийся в Службу примирения, уже готов на работу и ведущему остается, только, объяснить принципы и основные требования программы.

Основным методом работы ведущего является беседа, в процессе которой он устанавливает доверительные отношения с нарушителем и его семьей. К моменту появления ведущего в жизни подростка - нарушителя, с ним уже поработали всевозможные инстанции, сотрудники, которых, осудив его поведение, рекомендовали ему в долженствующей форме не повторять подобных поступков, т.е. приняли за него решение и обязали его выполнить. Не редко подростки - нарушители, на первой встрече с ведущим, демонстрируют готовность «слушать и исполнять». И тут задача ведущего донести до подростка, что он лишь готов понять тебя, помочь найти правильное решение, дать тебе возможность воплотить это решение в жизнь, и предоставить тебе право выбрать стиль поведения в сложных жизненных ситуациях в будущем. Кроме того, ведущий гарантирует, что не будет осуждать твое поведение и тебя, решать за тебя, как нужно поступать в конфликтной ситуации.

Работа с нарушителем ведется по следующей схеме:
- ведущий, используя метод активного слушания, проясняют для себя версию нарушителя о произошедшем, затем выясняют причину, по которой подросток совершил подобный поступок;

- ведущий, используя имеющийся конфликт в качестве педагогической ситуации, побуждает подростка найти правомерные и ненасильственные пути выхода из него.

Подростки самостоятельно рассматривают различные варианты действий в той же самой или подобной ситуации, анализируют свой поступок и его причины.

Параллельно работая с жертвой, ведущий может показать обидчику, какие чувства испытывает человек, которому причинен вред. Вспомнив любой случай из собственной жизни, когда он был обижен кем - то, подросток имеет возможность пережить те чувства, которые пережил потерпевший (метод переноса чувств);

- принятие ответственности за свой поступок не всегда дается легко, ребятам приходится пережить несколько стадий. На первой стадии находится много оправданий, а факт совершения правонарушения либо нанесения обиды признается частично, или отрицается вовсе. На второй стадии обидчики и правонарушители постепенно осознают, что они причинили зло и испытывают угрызения совести. Но все, же
настаивают на обстоятельствах, которые «привели» их на этот путь. Они ищут «быстрого решения», чтобы поскорее забыть происшествие. Третья стадия называется раскаяние. Именно тогда нарушители серьезно рассматривают свое поведение и добровольно берут всю ответственность за содеянное без всяких оправданий. На этой стадии они испытывают собственную боль, так как осознают, какую боль они причинили другому человеку. Настоящее раскаяние происходит тогда, когда нарушители предпринимают какие-то шаги, чтобы показать свою готовность измениться. В ходе этой деятельности у подростков формируется правовое сознание, правильное понимание норм и ценностей. Для достижения данной цели необходимо провести с подростком минимум 2-3 встречи. Особое значение приобретает использование ресурсов ближайшего окружения подростка - нарушителя, их влияние на процесс принятия им решения об участии в процедуре примирения.

Если нарушитель признает свою вину и согласен участвовать в программе примирения, ведущий выходит с предложением к жертве правонарушения также принять участие в программе. Здесь могут возникнуть некоторые сложности. Во-первых, жертвой может быть юридическое лицо (например, ситуация: ограбление магазина). Как правило, представители подобных организаций очень заняты, не верят в то, что ущерб, может быть и будет возмещен, отказываясь от процедуры примирения. Кроме того, если жертвой является взрослый человек, а правонарушителем - подросток, то жертве тяжело говорить о своих чувствах, особенно если жертва мужчина (разговор о чувствах видится как проявление слабости). Поэтому общение с людьми строится из необходимости с начало переломить это понимание и только потом вести дальнейшую работу. Во-вторых, если жертва - ребенок, участию его в программе могут сопротивляться родители или законные представители. В этом случае необходимо добиться встречи с ребенком в присутствии родителей и выяснить его личные потребности, попытавшись объяснить взрослым, что участие в процедуре примирения в интересах ребенка. Не следует забывать, что дети более склонны говорить и о своих чувствах, и о сложившейся ситуации, и о путях выхода из нее, чем взрослые, которые в конфликтных ситуациях чаще стараются избегать контактов с противоположной стороной.

Внимательно выслушав рассказ, ведущий интересуется о физических, психологических и финансовых последствиях преступления. Беседуя с жертвой, он выясняет чувства, которые испытывал человек до преступления, в момент его совершения и после него. Чаще всего работать с потерпевшей стороной приходится, когда после совершения преступления прошло более трех месяцев. В этом случае чувства, которые испытывал человек, уже стерлись в памяти, но последствия тех чувств сохранились и сейчас человек уже не чувствует себя так, как раньше. В связи с этим ведущий спрашивает, как человек живет сейчас, что чувствует, чего опасается, как в целом изменилась его жизнь. Далее ведущий старается понять и помочь сформулировать жертве ее претензии к нарушителю, вопросы, на которые хотелось бы получить ответы, обсудить необходимость и размер материального возмещения причиненного вреда. Не редко бывает так, что потерпевший в эмоциональном порыве предъявляет невыполнимые требования, ссылаясь на возмещение морального вреда. В этом случае ведущий старается объяснить жертве, что моральный ущерб будет возмещен в процессе самой программы примирения.

Длительность подготовительного этапа - зависит от характера конфликтной ситуации (семейный, школьный, межличностный, конфликты криминогенного уровня), источника поступления информации о конфликте (физическое лицо, социальный педагог, инспектор комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, судьи районных судов), типа примирительной программы и может проходить от 10 дней до 3 месяцев. Продолжительность предварительных встреч семейных конфликтов составляет от 2 недель до 1 месяца; школьных и межличностных - от 2 до 3 месяцев; конфликтов криминогенного уровня - от 10 дней до 1 месяца. Такая растянутость во времени подготовительного этапа обусловлена, тем, что каждой стороне конфликта необходимо хорошо обдумать свое решение об участии в программе примирения, а в случае согласия, морально приготовиться к совместной встрече.

Минимальные сроки для проведения подготовительного этапа отводятся на криминальные случаи. Это связано со следственными либо процессуальными действиями, осуществляемыми в отношении участников этих конфликтов. Если заявка на проведение программы примирения поступила из суда, то на проведение всей программы примирения есть 14 дней, т.е. на подготовительный этап можно выделить всего 10 дней. Это не правильно, с позиции выполнения требований к проведению программы примирения, но обусловлено отсутствием законодательной базы для включения технологии восстановительного правосудия в работу следственных или судебных органов. Если же заявка на проведение программы примирения поступила из комиссии по делам несовершеннолетних, когда еще идут следственные действия, время на подготовительный этап увеличивается, но все еще ограничено сроком передачи дела в суд.

Далее по длительности следуют конфликты семейного характера, и в этом случае срок подготовительного этапа не велик. Это связано с тем, что участники конфликта чаще всего проживают вместе, и приостановить противоборство на время ведения подготовительной работы не возможно, т.к. ежедневно люди в процессе жизнедеятельности вынуждены взаимодействовать, а в состоянии раздражения сложно делать это конструктивно. Поэтому необходимо, и участники конфликта заинтересованы в том, чтобы как можно скорее провести примирительную встречу, дабы наметить первые шаги по выходу из сложившейся сложной ситуации и попытаться их пройти.

Наиболее продолжительный подготовительный этап при решении школьных и межличностных конфликтов. Временные затраты зависят от выяснения истинной причины конфликта, всех участников и основных его виновников. Чаще всего участников несколько и время подготовительного этапа увеличивается за счет индивидуальной работы с каждым, корректирование его поведения, проверки правильности этого поведения, получение обратной реакции на изменения в стиле поведения отдельных участников.

Критерии готовности участников к переходу на следующий этап
Основными критериями готовности считают

• признание участниками случившегося;

• признание негативных последствий, которые несет конфликт;

• признание своей вины; искреннее желание совершить какие-либо действия для изменения ситуации;

• желание обсудить, существующую проблему с другими участниками;

• уверенность каждого в своей готовности встретиться «лицом к лицу» с противоположной стороной, для обсуждения конкретных действий по выходу из сложившейся ситуации.

Ожидаемый положительный результат - согласие участников конфликта на принятие участия в примирительной встрече.

 2 - этап примирения

Целью данного этапа является организация и проведение примирительной встречи, создание условий для заключения примирительного соглашения между сторонами конфликта.
Решаются задачи:

- помощи в выражении (а при необходимости переформулирование) сильных эмоций представителей сторон;

- организации диалога сторон, направленного на восстановление картины и последствий ситуации;

- помощи сторонам в осознании несправедливости произошедшего;

- организации диалога о возмещении ущерба, о будущем нарушителя, а при необходимости - и будущем жертвы. Поиск ответа на вопрос: «Как сделать, чтобы этого не повторилось?»;

- составления примирительного соглашения сторон, учитывающего согласованные решения сторон и механизм его выполнения.
Примирительная встреча должна проходить на нейтральной территории, на нее приходят только те люди, которых желают видеть участники конфликта, чаще всего это родители. Родители, как законныепредставители обязаны присутствовать на встрече, но если подросток против их участия, ведущие просят их удалиться.

Медиация - это процесс общения, который позволяет потерпевшему сказать о своих потребностях и чувствах, а правонарушителю принять это и действовать сообразно принятой на себя ответственности.
Прямая медиация - это непосредственная встреча с потерпевшим и правонарушителем в присутствии третьей стороны. Цель такой встречи дать возможность правонарушителю и потерпевшему узнать друг у друга, что происходило до, во время и после случившегося, как это повлияло на них, услышать ответы на свои вопросы, выразить свои чувства, разрешить конфликт, выработать обоюдно приемлемый план возмещения вреда, причиненного преступлением. Ответственность за это лежит на сторонах, а не на ведущем. Роль ведущего - помогать этому процессу.
Косвенная медиация - это обмен информацией между потерпевшим и правонарушителем с помощью третьей стороны (ведущего) с той же целью, что и при прямой медиации. Иногда в силу обстоятельств, это самый подходящий способ установления общения и проведения медиации. Косвенную медиацию можно провести в письменном виде. В этом случае ведущий является почтальоном.

Правила повеления на встрече предполагают соблюдение
дисциплины, уважительное отношение участников друг к другу, поэтому в ходе примирительной встречи подросток научается излагать свои мысли, чувства, потребности, объяснять свои поступки в корректной форме, контролировать свои эмоции.

Встреча «глаза в глаза» с потерпевшим имеет эффект взрыва в сознании подростка, так как дает ему возможность понять, что его поступок имел неприятные последствия для обычного человека, у которого есть своя жизнь, проблемы, планы. Подросток понимает, что он не просто нарушил закон, а причинил страдание невинным людям, на месте которых могли оказаться и его близкие, и он сам. Понимание этого вызывает искреннее раскаяние нарушителя, в душе подростка начинается работа по осознанию невозможности повторения подобного поступка в будущем.
Следующим пунктом примирительной встречи является разработка шагов по возмещению материального ущерба совместно с подростком и, как правило, с его родителями. В процессе обсуждения этих шагов особенный упор делается на возмещение материального ущерба усилиями самого нарушителя. Ведущий подводит подростка к тому, что причиненный ущерб необходимо загладить. Наиболее частыми вариантами решения данной проблемы являются возмещение деньгами. Это возможно сделать двумя способами:
1) если есть возможность, деньги выплачивают родители сразу, а подросток, например, в период летних каникул работает и возвращает деньги родителям со своей зарплаты;

2) если нет возможности выплатить деньги сразу, оговаривается возможность выплаты ущерба в тот период, когда подросток сможет заработать и отдать.

Другими способами возмещение ущерба могут быть отработка у потерпевшего (например, если он хозяин магазина, который ограбил подросток, несовершеннолетний может в течение определенного периода работать дворником или другим рабочим в этом магазине), ремонт испорченного имущества (например, помощь в ремонте угнанного и разбитого автомобиля) и другие в зависимости от ситуации.
Если конфликт имеет школьный или семейный характер, то на примирительной встрече участники сложных ситуаций имеют возможность подойти к причине конфликта с другой стороны, прояснить все недопонимания возникшие вследствие того, что вовремя не обсудили случившееся, оговорки и т.д. В данных конфликтах разрабатываются шаги по восстановлению разрушенных отношений.

Для того чтобы примирительное соглашение (договор) по результатам примирения было эффективным необходимо:
- составить его абсолютно точным и конкретным, так чтобы оно воспринималось однозначно обеими сторонами;

- написать его тем языком, который понятен обеим сторонам; конкретизировать имена, сроки, суммы;
- прописать только реалистичные удовлетворяющие интересы обеих сторон действия;
- сформулировать соглашение нейтрально, не оскорбляя ничьего достоинства;
- указать, каким образом будут разрешаться вопросы, которые могут возникнуть в будущем.

Для примирительного процесса очень важно, чтобы соглашение об урегулировании давало процедурное, содержательное и психологическое удовлетворение.

Высокая степень неудовлетворенности одного или нескольких участников ведет к продолжению конфликта после его формального завершения. Длительность примирительного этапа - составляет от 2 до 4 часов. Данный этап менее продолжителен для конфликтов криминогенного уровня не более 2 часов. Это связано с тем, что люди, попавшие в ситуацию правонарушения, чаше всего не знакомы и на примирительной встрече они обсуждают короткий момент своей жизни, конкретные последствия правонарушения, высказывают только те чувства, которые вызваны нарушением их жизненных планов, вырабатывают план возмещения ущерба.
Более продолжительны примирительные встречи участников школьных и межличностных конфликтов - от 2 до 3 часов. Это объясняется большим количеством участников противоборства, затяжным характером конфликта, отсюда большее число точек соприкосновения и недопонимания, неприятных моментов взаимодействия по поводу которых высказываются чувства каждого человека. Кроме того, возникают сложности с поиском выхода из конфликта, т.к. подросткам необходимо найти компромисс, а это нелегко делать, ведь они должны уступить друг другу в чем - то, а значит ущемить себя.

Наиболее длительная примирительная встреча в ситуации семейного конфликта - от 3 до 4 часов, т.к. эти случаи более болезненны, запутаны - не ясно кто виноват больше, каждый из участников старается оправдать свое поведение. Сложно сдерживать выплеск негативных эмоций, контролировать корректность поведения людей.

Обычно люди уходят от обсуждения конкретных шагов по урегулированию отношений к перечислению отрицательных качеств своих родственников, осуждению их поступков. В процессе выстраивания схемы взаимодействия в семье участники пытаются ссылаться на поведение противоположной стороны - «если он/она будет делать то и я буду делать,
а если нет, то и я за себя не ручаюсь». Иногда встречу приходится прерывать, т.к. нарушены правила поведения, и назначать другую встречу. Особенностью семейных конфликтов является, то, что на первой примирительной встрече решается не вся проблема в целом, а сначала урегулируется самый острый вопрос для всех членов семьи. Критерии готовности участников к переходу на следующий этап
Выработка действий по преодолению конфликта, готовность участников выполнить эти действия, план возмещения материального ущерба (если ущерб имел место быть).

Ожидаемый положительный результат - подписание примирительного соглашения.

3 - этап восстановления справедливости

Целью этапа является - обеспечение успешности выполнения пунктов соглашения, достигнутого на предыдущем этапе представителями сторон. Решаются задачи:

- контроля за выполнением условий соглашения;
- организации при необходимости дополнительных встреч.
На данном этапе подросток включен в ситуацию проживания своих новых чувств и мыслей о совершенном им поступке, подкрепляемых самостоятельными действиями по восстановлению нарушенных отношений с человеком и обществом. В процессе исполнения подростком - нарушителем примирительного соглашения создаются условия для повышения способности адаптации к меняющимся условиям жизни, а также к тяжелым кризисным ситуациям, развития собственной мотивации на самостоятельное успешное функционирование в обществе, повышение способности построения более теплых, эмоционально благополучных отношений с близкими, развитие позитивного отношения к неизбежным между людьми столкновениям интересов и потребностей, развитие умения использовать конфликты для лучшего понимания себя и других.

Длительность этапа восстановления справедливости от 1 до 6 месяцев
В ситуациях криминогенного уровня длительность этапа зависит от размера причиненного материального ущерба, способа его возмещения - выплата деньгами, помощь в ремонте испорченных вещей, отработка дома или на предприятии пострадавшего, и может составлять от 3 до 6 месяцев.
В школьных и межличностных конфликтах длительность данного этапа составляет от 1 до 3 месяцев и зависит от готовности и умения подростками действовать в соответствии с теми условиями, которые они сами определили. Участникам предоставляется время на закрепление конструктивных способов поведения. Если условия, прописанные в соглашении, не выполняются, проводится повторная примирительная встреча, обсуждаются препятствия, возникшие в ходе выполнения соглашения, вырабатываются новые, если необходимо, действия по преодолению конфликта.

Особенностью этапа восстановления справедливости в семейных конфликтах является то, что регулярно проводятся повторные совместные встречи, для обсуждения прожитого периода, успешности выполнения условий соглашения, рассматриваются другие проблемы семьи и намечаются новые шаги по их урегулированию. Продолжительность данного этапа составляет от 2 до 6 месяцев, в зависимости от количества проблем во взаимоотношениях членов семьи.

Критерии готовности участников к переходу на следующий этап
Выполнение условий соглашения, удовлетворенность всех сторон конфликтной ситуации, прекращение разрастания конфликта.
Ожидаемый положительный результат - успешное выполнение условий соглашения.

4 - профилактический этап

Целью этапа является окончательное налаживание отношений между сторонами конфликта.

Решается задача:

- профилактика возможных рецидивов, возобновления конфликта.
После окончания выполнения сторонами условий соглашения проводится работа по профилактическому сопровождению подростка. Индивидуальное сопровождение подростков включает в себя психолого - педагогические, диагностике - коррекционные программы, социально - педагогические программы ресоциализации, восстановление социального статуса подростка в системе межличностных отношений, переориентацию референтных социальных установок. Работа ведется по диагностическому, психокоррекционному, оздоровительному, учебно - воспитательному и социально -правовому направлениям.

Длительность профилактического этапа от 6 месяцев до 2 лет
Для случаев криминогенного уровня длительность профилактического этапа составляет 1,5 - 2 года, это связано с тем, что по данным судебных инстанций рецидив среди подростков чаще всего совершается не ранее, чем через год после первого правонарушения. Для конфликтов другого характера продолжительность профилактического этапа составляет от 6 месяцев до года.

Постконфликтный период характеризуется переживаниями участников, осмыслением своего повеления. Происходит коррекция самооценок, притязаний, отношения к партнеру. Педагог в целях снятия послеконфликтного напряжения целесообразно помочь подросткам осуществить самокритичный анализ произошедшего. Чтобы не допустить образования негативных установок в отношениях, предвзятости, необходим искренний, объективный и конструктивный анализ конфликта с определением перспектив дальнейшего развития взаимодействия.
Профилактический этап заканчивается, как только взаимоотношения сторон конфликта налаживаются.

Итак, следует отметить, что разрешение конфликта представляет процесс, который включает анализ и оценку ситуации, выбор способа разрешения конфликта, формирование операционального состава действий, реализацию плана и (или) его коррекцию, оценку эффективности действий.

**Этапы выполнения программы примирения**:

1. Получив информацию о событии, определить, подходит ли оно по критериям для работы с использованием метода медиации.
2. Выяснить возможное участие источника информации в программе, заполнить регистрационную карточку.

3. Понять, как будет развиваться ситуация дальше в зависимости от проведения программы примирения (будет ли передано в педсовет, на заседание КДН, в совет профилактики, в суд и пр.).

1. Представиться (полностью смотрите во вступительной речи ведущего),
установить доверительные отношения.
2. Выслушать личную историю человека.

3. Понять переживания участников ситуации, снять сильные негативные
эмоции и вместе с участниками сориентироваться в их проблемах и нуждах.
4. Выяснить и обсудить предложения человека по разрешению ситуации.
5. Принять решение об уместности программы и её типе.
6. Представить программу и предложить стороне участвовать в ней.
7. Если сторона дает согласие, то подготовить её к участию в программе (какие вопросы будут обсуждаться на программе, правила программы).
8. Учесть пожелания стороны в организации программы (состав действующих лиц, место и время проведения).

1. Создать условия для ведения примирительной встречи (организация
помещения, расположение участников, возможность для конфиденциальных
переговоров).
2. Представить участников, обсудить правила встречи (см. вступительное слово
ведущего).
3. Помочь выразить (а при необходимости переформулировать) сильные эмоции сторон.
4. Организовать диалог сторон, направленный на восстановление картины последствий ситуации.
5. Помочь сторонам в признании несправедливости произошедшего.
6. Организовать диалог о возмещении ущерба, не повторения ситуации в будущем, о будущем правонарушителя, а при необходимости и будущем жертвы.
7. Составить примирительный договор сторон, учитывающий согласованные решения сторон и механизм его выполнения (см. выше).
8. Выяснить, кто будет информировать о ходе выполнении договора.
9. При необходимости организовать представление результатов программы
примирения в официальные органы (суд, правоохранительные органы, КДН,
ОДН, школу и т.п.).

1. Проверить выполнение договора.

2. Организовать при необходимости дополнительную встречу.

3. Написать отчет по программе

**Описание восстановительных программ**

**1. Программа восстановительной медиации (программа примирения)**

Предварительная встреча. Задачи встречи. Задача техники.

Вступительная речь ведущего программы на предварительной встрече
Выслушивание личной истории человека. Активное слушание и перефразирование.

Если человек испытывает сильные эмоции, мешающие ему адекватно взглянуть на ситуацию, необходимо дать ему их отреагировать (дать выговориться). Важно помнить, что человек при сильных эмоциях может просто замкнуться и даже быть согласным на встречу, не понимая ее смысла. Техника признания эмоций и чувств человека

Техника называния чувств

Активное слушание

Паузы
Откладывание разговора

По ходу разговора происходит понимание интересов, нужд и потребностей человека. А также выяснение способа выхода из ситуации, который предлагает человек и возможных последствий использования этого способа. Активное слушание. Резюмирование.

Предложение воспользоваться восстановительным путем и получение согласия на участие в программе Соотнесение возможностей программы с нуждами человека (см. «Потребности жертв и правонарушителей»)
Заключительная речь ведущего на предварительной встрече
Организация встречи Информация к вам может поступить из разных источников: от суда, из следственных органов, КДН, администрации школы, от самих участников, от свидетелей ситуации (здесь важно не вступить на путь поощрения доносительства и ябедничества среди учеников), родителей и так далее (также и сам ведущий может стать свидетелем ситуации). Ведущему необходимо ориентироваться в том, 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.
О первой встрече со сторонами можно:

• Договориться по телефону. Трудность в том, что если человек начинает спрашивать, зачем нужна встреча, то приходится часть предварительной встречи вести по телефону. Так тоже можно сделать, если личный контакт невозможен, но общение сильно затрудняется.
• Попросить организовать встречу административного работника (секретаря КДН, куратора службы и т.п.) который предварительно предупредит человека или даже приведет его. Опасность заключается в том, что ведущего могут воспринять, как представителя администрации, что сильно усложнит установление доверия.
• Можно непосредственно подойти к человеку и предложить ему поговорить о ситуации, но перед этим надо убедиться, что он доверится вам. Делать это лучше в спокойной обстановке, когда вокруг никого нет, и человек никуда не торопится.
• В начале в контакт вступать социальному работнику, который после установления доверительных отношений организует встречу ведущего и нарушителя (обидчика).

Возможны и другие варианты.

Примерное время предварительной встречи - от получаса до двух часов.

За редким исключением начинать лучше со встречи с правонарушителем. Это объясняется тем, что если вы уже договорились с жертвой, а обидчик (или правонарушитель) откажется от встречи, то жертва может получить дополнительную психологическую травму. Кроме того, для жертвы обычно очень важно, что обидчик хочет встретиться для разрешения конфликта и это подтверждает его желание разрешить ситуацию.
Если вы еще не знаете мнения противоположной стороны, можно сказать человеку: «Предположим, другая сторона согласилась. Что в этом случае решите вы?».

Еще один момент: для ведущего главное - это обеспечить безопасность сторон в ходе программы. Если у ведущего нет уверенности в этом, он вправе отказаться от проведения программы примирения. Также поводом для отказа от программы примирения может служить стремление сторон использовать программу в своих целях (например, «разобраться» с другой стороной).

Вступительное слово ведущего на предварительной встрече Отметим, что предложенный вариант примерный, это скорее ориентир. Цель презентации - создать у человека чувство безопасности по отношению к ведущему программы за счет понимания роли ведущего и программы.
- Добрый день. Меня зовут (представиться).
- Я из (школьной) службы примирения. Наша служба работает с конфликтными ситуациями, когда нам кажется, что конфликт может быть разрешен мирным путем. О вашей ситуации мы узнали от (называете человека или организацию, передавшую вам информацию о случае). Нам передали эту информацию, поскольку считают, что ситуация
может быть улажена мирным путем (в некоторых случаях этот пункт может быть озвучен позже. Иногда речь про примирение лучше заводить в конце. А слово «примирение» заменять на «улаживание отношений» или «конференция жертвы и нарушителя»).

- Я пришел по поводу случая (фабула случая).
- Я не представляю одну из сторон. В том смысле, что я не судья, не адвокат и не советчик.

- Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами решите, подходит ли программа вам.
- Но в начале я хотел попросить рассказать о случившемся подробнее (я знаю очень коротко) и узнать ваше отношение к случившемуся событию?
Потребности жертвы Когда мы говорим о проблемах жертвы, многие специалисты говорят о трех кризисах:

• Личной безопасности «Кто я такой, почему произошло именно со мной?»;
• Отношений между людьми «Можно ли людям доверять» (их чувства часто не признаются даже близкими, мол «успокойтесь, ничего не произошло, сами виноваты»);
• Подрыв веры в справедливости мира.

Вследствие этих кризисов возникает тревожность, неуверенность в себе и окружающем мире. А иногда, и ответная агрессия. (Ведь известно, что многие из нарушителей ранее сами подвергались насильственным действиям в свой адрес). Кроме того, может возникнуть и изоляция либо из-за сложившегося недоверия, либо из - за отношения окружающих к жертве как к «слабаку», «жалобщику» и пр. Бывали случаи объявления жертве бойкота, как «предателю» и т.д. Все это говорит о том, что потребностям и чувствам жертв надо уделять внимание при разрешении ситуации.
Типичные потребности жертв, с которыми может работать программа примирения:
• Восстановить чувство собственной безопасности;
• Получить возмещение ущерба (может быть даже не в полном объеме, поскольку часто людей интересует чисто символический акт возмещения);
• Получить ответ на вопрос: «Почему данная ситуация произошла и именно со мной?» или «Правонарушитель имеет что-нибудь против меня лично?» (или на другие вопросы);

• Рассказать свою точку зрения на произошедшее;
• Участвовать в будущем развитии этой ситуации с тем, «чтобы этого не повторилось». То есть и в будущем нарушителя и будущем самой жертвы;
• Убедиться, что никто не будет мстить. Возможны и другие варианты.

Есть традиционное восприятие, что в большинстве случаев жертва будет настаивать на возмещении ущерба. Однако, как показала наша практика, это не так. Часто жертва хочет, чтобы поняли ее чувства. Не находя поддержки, она начинает требовать денег. Если же остальные потребности жертвы в ходе программы будут удовлетворены, то вопрос возмещения ущерба, как правило, сводиться к минимуму.

Так, на одной из программ пострадавший, у которого подросток разбил дорогое стекло от автомобиля, сказал, что ему не важны деньги, а важно, чтобы в его районе не появился новый преступник. И он готов заключить примирительный договор при условии, что нарушитель будет учиться и хорошо закончит учебный год.

Потребности нарушителя

Как только нарушитель начинает чувствовать агрессию в свой адрес, то он начинает изворачиваться и уходить от ответственности.
Социологи Сайке и Матца определили 5 типов оправданий, используемых малолетними правонарушителями:

• Отрицание своей ответственности (например: «Я не мог ничего с собой поделать»).
• Отрицание нанесения вреда (например: «У них есть страховка»).
• Отрицание жертвы (например: «Он сам напросился или сам виноват»).
• Обвинение обвиняющих (например: «Они не правы или не справедливы»).
• Призыв к высшей справедливости (например: «Это было сделано из лучших побуждений»).

Процесс исцеления для правонарушителя имеет несколько стадий. Сначала правонарушитель проходит стадию отрицания. На этом этапе находится много оправданий, а факт совершения преступления или признается частично, или отрицается вовсе.

На второй стадии правонарушители испытывают угрызения совести. Они начинают осознавать, что они причинили зло. Тем не менее, они приводят оправдания своих поступков с комментариями «да, но...». Нависшее над ними обвинение может усилить чувство сожаления. На этой стадии правонарушители в состоянии признать свои поступки, но все же настаивают на обстоятельствах, которые «привели» их на этот путь. Правонарушители ищут «быстрого решения», чтобы поскорее забыть происшествие.

Только если правонарушитель пройдет путь перемен, прошлое потеряет над ним власть.

Третья стадия называется раскаяние. Именно тогда правонарушители серьезно рассматривают свое поведение и добровольно берут всю ответственность за содеянное без всяких оправданий. На этой стадии правонарушители испытывают собственную боль, т.к. осознают какую боль они причинили другому человеку. Им необходимо не только выплатить компенсацию, им также необходима помощь, чтобы изменить свое поведение, чего бы это не стоило. Настоящее раскаяние происходит тогда, когда правонарушители предпринимают какие-то шаги, чтобы показать свою готовность измениться.

На четвертой стадии возникает искреннее желание попросить прощения. Хотя правонарушители могут почувствовать облегчение, выразив свое сожаление на стадии угрызения совести, на четвертой стадии у них возникает желание попросит прощение без всяких оговорок. Правонарушители признают свое преступление и хотят выразить сожаление тому, кому они причинили вред.

Традиционное уголовное правосудие основывается на чувстве стыда. Оно говорит о том, что не только поведение твое плохо, но и сам ты плохой и ничем не можешь компенсировать это. Человеку становится очень сложно вернуться в общество. Люди, совершившие правонарушение, все время чувствуют на себе клеймо преступника и начинают искать общества других людей с девиантным поведением. Происходит процесс криминализации, то есть принятия норм криминального сообщества.

С другой стороны воссоединяющий стыд осуждает правонарушение, но не правонарушителя и, помимо этого, предлагает дорогу назад. Через признание причиненного вреда и действия, направленные на его исправление, становятся возможными самоуважение и возвращение в общество. Такой стыд дает возможность сформировать характер и прочное сообщество.
Потребности нарушителя могут быть в:

- конфиденциальном разрешении конфликта;

- избегании наказания (постановки на учет, отправки в тюрьму и пр.);
- избавлении от клеймения и отвержения, стремлении вернуться в общество;
- желании увидеть реальные последствия своих действий и задать потерпевшим вопросы;

- исправлении содеянного (и в целом возможность проявить активную позицию по отношению к ситуации вместо ожидания);
- «Не стать врагами»;

- желании донести до второй стороны свое мнение, свою позицию.

Традиционное заблуждение состоит в том, что нарушитель будет изворачиваться и юлить. Однако, если человек чувствует, что его слушают, к нему серьезно относятся, он, как правило, перестает защищаться и начинает искать выход из ситуации. Большинство встречавшихся нам нарушителей были настроены на разрешение ситуации.

Презентация программы

То есть вы выслушиваете личную историю человека и выявляете его нужды и потребности. Если ваше понимание верно (то есть вы используете технику резюмирования, получая этому вербальное и невербальное подтверждение), то вы показываете, как программа примирения может помочь реализации этих потребностей. После того, как вы презентовали программу, человек выбирает, участвовать ли ему в ней.

Здесь не должно быть уговоров, иначе на самой примирительной встрече вы столкнетесь с трудностями. По статистике, большинство отказов происходит не потому, что человек был против примирения, а потому что не понял его смысл, а ведущему не удалось достичь доверия и объяснить смысл программы.

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

1) Последствия ситуации для сторон и их отношение к ситуации.

2) Как ситуацию можно разрешить.

3) Как сделать, чтобы этого больше не повторилось.

Самыми главными действующими лицами на программе будете вы (будут непосредственные участники конфликта). В первом случае обращаются к подросткам, во втором - к родителям.
Задача ведущего («Моя задача») - наладить конструктивный диалог между участниками (при этом сохраняется нейтральность) с тем, чтобы вы достигли соглашения. Чтобы все чувствовали себя комфортно, на программе будут введены такие правила:

• Не перебивать говорящего человека, давая каждому возможность высказаться до конца,

• не оскорблять друг друга,

• у ведущего есть возможность переговорить с кем-то из участников наедине,
• соблюдать конфиденциальность этого разговора (не рассказывать окружающим о том, что было на программе).

Вы согласны с правилами?

Участие в программе добровольно и вы можете в любой момент покинуть ее.

На встрече будут присутствовать непосредственные участники конфликта, а также (родители, учителя, представители милиции, социальные педагоги и т.п.) для того, чтобы (пояснить причину их присутствия, а при негативной реакции разрешить ситуацию) Если вы согласны, то давайте обсудим удобное для всех место и время.

Примечание. Помещение для примирительной встречи должно быть отдельным (то есть во время встречи никто посторонний не должен заходить). Желательно наличие двух комнат, чтобы была возможность проводить конфиденциальные разговоры со сторонами (кокусы).
Примерное время примирительной встречи - от 30 минут до 4 часов (возможно с перерывом)

Желательно, чтобы в помещении были чашки и чайник. Обычно чаепитие после встречи создает дружелюбную неформальную обстановку.
Примирительная встреча Вступительная речь ведущего на программе примирения - Добрый день. Я благодарю всех участников встречи и понимаю, что многим было нелегко придти сюда. Мы собрались сегодня на эту встречу по поводу ситуации, произошедшей с вами. (Участники и ведущие садятся в круг или вокруг стола, взрослые и родители - как правило - на задний план). Я хочу начать с представления участников сегодняшней встречи. Это (...), его родители (...), социальный работник (...). Я - ведущий сегодняшней встречи. Меня зовут (...). Мой помощник (...).
Я хочу напомнить, что основными участниками данной встречи являетесь Вы. Моя задача - не выяснять виновность и не защищать какую - либо сторону, а помочь Вам организовать диалог и разрешить возникшую ситуацию. И в этом смысле я здесь постараюсь сохранять нейтральность к сторонам (но не к самой ситуации).

Наша встреча является добровольной. Это значит, что вы пришли сюда по собственному желанию (Я правильно понял?) и вправе покинуть ее, как только посчитаете нужным.

Для того чтобы нам удалось нормально общаться и разрешить ситуацию, я предлагаю ввести следующие правила (напомню их):
1. Прошу Вас говорить по очереди;

2. Прошу Вас воздержаться то каких - либо оскорблений;

3. Прошу Вас соблюдать конфиденциальность этого разговора;

4. Очень хотелось бы не выяснять вопросы вины, а вместе искать выход из создавшейся ситуации.

Вы согласны с предложенными правилами, или хотели бы внести свои предложения и дополнения?

В ходе встречи каждый участник (и я в том числе) может попросить отдельной беседы наедине.

Встреча будет продолжаться столько времени, сколько вы сочтете нужным. Также при Вашем желании встреча может быть перенесена или продолжена в другое время. Прошу вас отключить мобильные телефоны.
Есть ли ко мне вопросы или мы можем начинать?

Итак, прошу вас (как правило, в начале обращаются к жертве, но это необязательно, если жертва молчит и ей трудно говорить) рассказать о произошедшем, последствиях и вашем отношении к этому. Остальных прошу не перебивать (в ходе работы ведущего необходимо удерживать внимание на нескольких аспектах встречи: задачах ведущего; эмоциональном состоянии сторон, выражаемых вербально и невербально; тексте, который говорят стороны; других аспектах программы). Пример содержания речи ведущею на примирительной встрече. Вступительное слово ведущего:

1. Приветствие, рассаживание (бумага и ручки на столе, часы перед ведущим)
2. Представление:

Меня зовут (имя), я ведущий программ примирения.

3. Вступительное слово.

- Я благодарю вас за то, что вы решили обратиться к специалистам за помощью в урегулировании проблемной ситуации. Напомню, что программа примирения - процесс добровольный. Я хочу спросить Вас, является ли ваше участие в программе проявлением доброй воли и вашего искреннего намерения обсудить сложившуюся ситуацию и найти способ ее урегулирования?
- Спасибо. Не требуется ли присутствие на процессе кого-либо еще, кто имеет отношение к делу?

- Спасибо. Я представляю третью нейтральную сторону, и моя нейтральность
заключается в том, что я не выступаю в роли судьи, арбитра, обвинителя или защитника.

Я не даю никаких оценок по сути вашей ситуации, я никого не защищаю и не решаю, кто виноват и кто прав, и более того, в мою задачу не входит давать нам какие - либо советы.

Нейтральность ведущего, строго выдержанная, обеспечивает безопасность и сторон, и ведущего.

Кроме того, эта безопасность обеспечивается принципом конфиденциальности. Вся информация, прозвучавшая на этом процессе, строго конфиденциальна и не может быть вынесена за пределы этой комнаты. Вы согласны следовать принципу конфиденциальности процесса?
Спасибо.

Как ведущий, я не несу ответственность за вынесение тех решений, которые вы принимаете, моя роль заключается лишь в оказании вам помощи при ведении переговоров, в организации процесса таким образом, чтобы вы получили возможность сделать попытки к урегулированию конфликта и принятию по нему собственных взаимоприемлемых решений. Моя задача - обеспечить равноправное участие обеих сторон в процессе и использование права каждой стороны высказаться и быть выслушанным.
Вы играете основную роль в процессе. Это ваша ситуация, это вы озабочены тем, чтобы ее обсудить и попытаться найти из неё выход, это вы будете нести поиск решений, устраивающих вас обоих, и вы будете нести ответственность за то, какие решения будут приняты, и как они будут выполняться. Для того, чтобы процесс был эффективным, важно, чтобы вы делились необходимой для разрешения проблемы информацией, не застопоривались на собственных позициях и были готовы рассмотреть альтернативы.

В процессе переговоров вы поочередно получите возможность изложить свои позиции и ответить на мои вопросы. Затем у вас будет возможность принять участие в дискуссии по обсуждаемой ситуации, и вы сможете не только высказаться по сути проблемы, как вы ее видите, но и изложить свои оценки происшедшего.

Нами совместно будет определен перечень пунктов для обсуждения и принятия по ним решения. Решение, если оно будет достигнуто, а я очень вам этого желаю, может быть устным или письменным. Вы сами изберете то, что сочтете нужным.

Чтобы сделать наш процесс более продуктивным и успешным, я предлагаю вам заключить хотя бы устно процедурное соглашение, суть которого в том, что стороны обязуются вести себя на процессе корректно, в дискуссии не перебивать друг друга и не употреблять обидных слов и выражений. Вы готовы взять на себя такие обязательства?
Есть ли у вас какие - либо ограничения во времени?
Каким временем вы располагаете? Я спрашиваю вас об этом потому, что, обычно, встреча требует 2-3 часа.

Спасибо, когда время выйдет, я предупрежу вас, чтобы вы решили бы сами, остановить процесс или продолжить его.
Спасибо. Разрешите поздравить вас с тем, что в течение моего непродолжительного вступления вы несколько раз изложили свои сходные точки зрения по разным вопросам, дав утвердительные ответы. Это свидетельствует о том, что между вами в принципе возможны договоренности, тем более, в свете тех намерений, которые каждый из вас определит в начале процесса. Я желаю вам конструктивной и успешной работы.

Обычно первым излагает свою позицию тот, кто обратился в Службу примирения. Вы не возражаете против такой последовательности? Пожалуйста, вам слово.

Задачи примирительной встречи. Задача Техника

Выражение сильных эмоций Техники те же, что и на предварительной встрече. При этом человека можно вывести в отдельную комнату, чтобы говорить с ним наедине. Иногда приходиться фактически повторять предварительную встречу.

Организация диалога Техники организации диалога
Признание несправедливости и разрушительных последствий ситуации для обеих сторон Вопросы типа «В чем вы видите несправедливость произошедшего?» Переход от клеймящего стыда к восстанавливающему.

Решение вопроса о выходе из ситуации Предложения сторон «Мозговой штурм» участников.

Решение вопроса о неповторении случившегося. Задать сторонам прямой вопрос: "Как сделать, чтобы в будущем эта ситуация не повторилась?"
Подписание договора Вопросы к договору (проверка его на реальность)
Подписание договора

В конце программы происходит подписание сторонами договора. Ведущий проверяет договор на реальность. То есть, например, выясняет у стороны, где она возьмет сумму, которую обязалась выплатить (не придется ли человеку для этого совершить новое правонарушение и зависит ли это от него, а не от его родителей и т.д.) Кроме того, ведущий уточняет, к какому сроку будет возмещен ущерб и предлагает встречу для этого. Сумма и сроки возмещения ущерба вписываются в договор. Если договор устраивает обе стороны и он реален, то ведущий не должен оценивать, насколько он «верный» или нет. Факт выполнения договора по завершении всех заглаживающих вину действий может сопровождаться его символическим сжиганием, что «ставит точку» в этой ситуации.

Договор должен быть:

• Выполнимый

• Выверенный по времени

• Близкий к ситуации правонарушения

• Измеряемый

Примирительный договор необходим для предоставления дела в суд, милицию или КДН, где (в соответствии с законодательством) он может служить основанием для смягчения последствий для правонарушителя. Однако это требует согласования с перечисленными органами. И принятие решения остается за ними. В этом смысле, ведущий не может гарантировать, например, смягчения приговора, но может гарантировать, что договор будет рассмотрен педсоветом, КДН, судом (если с ними есть соответствующая договоренность).

Если в ходе программы выясняется, что причиной правонарушения являются определенные качества человека, то вместе с ним может быть составлен план по изменению этих качеств (реабилитационная программа). Например, если человек сам признает, что причиной правонарушения было тот факт, что он не умеет контролировать агрессию или очень зависит от мнения группы, то ему можно предложить обратиться в соответствующие психологические или социальные программы. Кроме того, помощь может понадобиться и жертве. Для этого вы всегда должны располагать информацией о соответствующих службах помощи жертвам преступлений, социальных и психологических центрах, детских клубах, наркоцентрах и т.д.

**2. Программа «Школьные конференции»**

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 в кругу: говорить о себе, о своих чувствах, о своей точке зрения, не допускать обвинительных высказываний, после окончания встречи сохранять конфиденциальность и т.д. Участники обсуждает 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 в кругу: 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 ни 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 выяснить 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 получат 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 наболевшим 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.

**3. Программа «Круги заботы»**

В числе семей, находящихся в ситуации кризиса, дети в которых подвергаются риску социального сиротства, есть такие, где родители не считают, что ребенок уходит из дома или они сами отказываются от него по причине отсутствия взаимопонимания и конфликтных отношений. Они, как правило, уверены в том, что уходы и отказы связаны с недостатками в характере ребенка, невозможностью заставить его подчиняться и т.д. Если в ходе подготовки такой семьи к примирительным процедурам не удается переориентировать родителей и создать мотивацию на примирение, представляется возможным временно встать на точку зрения родителей и предложить им помощь, поскольку это соответствует их потребностям. Как правило, в таких случаях, родители, не признавая необходимости примирения и налаживания отношений со своим ребенком, фактически отказывают ему в осуществлении заботы и поддержки. В этой ситуации необходимо создавать некоторый эквивалент первичной социальной среды, поддерживающей подростка. Социальный работник в ходе обследования семьи одновременно исследует социальное окружение этой семьи, определяет возможных участников программы - родственники, социальный педагог, психолог, учителя, класс, где учится подросток, коллеги с места работы родителей и т.д. Во время встреч с ними определяет, насколько каждый из них заинтересован в осуществлении не только заботы о ребенке, но и социализирующих воздействий на него.

После того, как социальный работник добьется взаимопонимания и согласия с членами семьи в оценке ситуации, а также в характере предпринимаемых мер, он информирует их о предстоящей встрече с участниками «Круга заботы». Далее он выясняет, в какой форме, в каком количестве, в течение какого времени они хотели бы взаимодействовать с тем крутом лиц, который они вместе с членами семьи определили в состав «Круга заботы».

Деятельность ведущего «Кругов заботы»

Ведущий после ознакомления с ситуацией и результатами подготовительной работы проводит предварительные встречи с подростком, с его родителями, в ходе которых они получают информацию о предстоящем мероприятии, о его целях и предполагаемых результатах. Беседа с каждой из сторон должна быть построена таким образом, чтобы были установлены доверительные отношения, взаимопонимание в отношении оценок сложившейся в семье ситуации, необходимых мер к ее исправлению.

Результатом этих встреч должно быть получение согласия ребенка и его родителей на участие в «Кругах заботы», а также на то, что в течение определенного времени некоторый круг - внешних для семьи лиц будет осуществлять не только заботу и поддержку в отношении членов семьи, но и воздействия социализирующего характера. По окончании этого периода времени родители снова возьмут на себя всю полноту ответственности за ребенка. Если по всем этим моментам достигнуто согласие, «Круг заботы» можно считать подготовленным с точки зрения создания мотивации членов семьи на изменение.

Для проведения «Крута 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 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, 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.
Ю.Ведущий благодарит всех за участие и завершает встречу.
Этот план носит примерный характер. В конкретных случаях, для конкретных обстоятельств может составляться более подробный план проведения «Кругов заботы».

Задачи ведущего во время «Круга заботы»

• Организация коммуникации;

• Оказание поддержки участникам круга 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 круга;

• Недопущение критики, обвинений, клеймения участников в адрес друг друга.

Организация реабилитационной работы (осуществляет социальный работник) Несмотря на то, что мероприятия, запланированные «Кругом заботы», являются реабилитационными, после их завершения семья, ступившая на самостоятельный путь, продолжает оставаться в группе риска и требует в течение какого-то времени внимания со стороны социального работника. «Послекруговый» план реабилитации составляется социальным работником совместно с членами семьи и специалистами, исходя из достигнутых результатов и возникающих новых проблем.

**4. ПРОГРАММА «СЕМЕЙНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ»**

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

Семейные конференции являются частью культуры коренных народов Новой Зеландии. В последнее время такие конференции адаптированы к современным условиям во многих странах. В России, по имеющимся данным, на 2011 год проведено около 40 семейных конференций: 32 в рамках программы «SOS – Детские деревни Норвегия» в Мурманске, остальные – в Москве, Новосибирске и Перми. Данная программа проводится взрослым, имеющим подготовку в качестве координатора семейной конференции.

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

Семейная конференция состоит из трех этапов

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

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

бы выносить вовне; отвести обсуждению столько времени, сколько необходимо;

• принятие плана. План выносится на обсуждение с участием специалистов и координатора, которые могут попросить прояснить его пункты. План семьи принимается, если только не будет доказано, что он представляет угрозу безопасности детей или юридически неправомерен, или не отвечает минимальным требованиям. Затем обсуждается, каким образом будет оцениваться успешность реализации плана и кто будет проводить эту оценку.

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

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

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

Восстановительный подход строится на осознании самим клиентом ситуации и ее последствий и включении в эту работу ближайшего социального окружения, которое становится активным субъектом в изменении ситуации.

Работающий в восстановительном подходе специалист помогает клиенту определить круг проблем и пути выхода из сложившейся ситуации. В процессе восстановительной программы специалист оказывает помощь и поддержку в осуществлении намеченного ребенком и его семьей плана выхода из проблемной ситуации. Иными словами, в восстановительной модели план исправления ситуации и программа изменения вырабатываются самими ее участниками, а социальное сопровождение осуществляют их ближайшее окружение и значимые люди (родственники, друзья семьи, переживающие за ребенка члены сообщества и т. д.). В этом случае важными задачами специалиста являются сбор всех заинтересованных людей и организация между ними коммуникации, в ходе которой участники разделят между собой ответственность по социальному сопровождению ребенка в рамках выработанного ими плана.

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

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