

# Медиативные программы

Восстановительная медиация в школьных службах медиации (примирения) реализуется в различных формах. В зависимости от особенностей произошедшего конфликта, количества его участников выбор медиаторов может остановиться на одной из существующих программ примирения: программа примирения жертвы и обидчика; круг сообщества; семейная, школьная или общественная конференция, круги заботы.

## 1. Программа примирения жертвы и обидчика

Такая программа может быть использована для решения большого количества ситуаций: кражи, конфликты, хулиганство, вымогательство, вандализм, то есть это могут быть как конфликты, связанные с нарушением некоторых моральных норм, так и норм уголовного права. Встречи жертвы и обидчика «лицом к лицу» направлены на создание условий для преодоления последствий конфликта (их нейтрализации или устранения) силами самих участников ситуации. Такая программа проводится при добровольном согласии сторон, при условии, что обидчик признает свою ответственность за случившееся и хочет (что устанавливается посредником в ходе предварительных бесед), насколько возможно, исправить ситуацию. В ходе таких встреч каждая сторона имеет возможность высказаться, а ведущий помогает:

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

Подобные программы необходимы для:

- разрешения конфликтной ситуации путем привлечения к активному участию в этом процессе пострадавшего и обидчика, а также их родственников, превращение столкновения между людьми в конструктивный процесс решения их проблем;
- осознания обидчиком своей ответственности за нанесенный вред, обеспечение сравнительно быстрого возмещения вреда потерпевшей стороне;

– выражение чувств участников, снятие отрицательно окрашенных психологических состояний и освобождения от ролей «жертвы» и «хулигана»;

Порядок проведения программы примирения жертвы и обидчика:

Этап 1. Подготовительный

Задачи медиатора:

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

Критерии, по которым случай может быть принят на медиацию:

- стороны конфликта (криминальной ситуации) известны;
- в случаях, где есть обидчик и пострадавший, обидчик признает свою вину (или, как минимум, свое участие) в случившемся.
- Если дело уже разбирается в официальных органах (полиция, суд или КДНиЗП), выяснить, на какой стадии разбирательства находится дело и каковы юридические последствия в случае успешного проведения программы.
- Связаться со сторонами по телефону или иным способом и договориться о проведении индивидуальной встречи. Если участниками конфликта являются несовершеннолетние и данный случай рассматривается правоохранительными органами, судом или КДНиЗП, то медиатор (обязательно взрослый) сначала связывается с законными представителями несовершеннолетних.
- Узнать какие меры по урегулированию конфликта уже предпринимались (было ли какое-то реагирование педагогов, администрации, родителей и к чему привело)?
- Определить каковы перспективы дальнейшего развития ситуации в зависимости от успеха или неуспеха медиации.

Медиатор может отказаться от процедуры медиации, если нет уверенности в том, что он может обеспечить безопасность сторон, если есть стремление сторон использовать программу в своих целях. Медиатор должен знать о том, какие эмоциональные состояния могут быть у обидчика и жертвы, знать о потребностях обидчика и жертвы. Потребности жертвы Жертва может

чувствовать тревогу, неуверенность в себе, страх, агрессию, недоверие к окружающим, жертва может находиться в изоляции. Человека, оказавшегося жертвой, могут мучить вопросы личной безопасности (не произойдет ли это снова), причин сложившейся ситуации (почему это произошло со мной?), отношений между людьми (можно ли людям доверять?), он сомневается в том, что справедливость существует. Что хочет жертва?

Типичные потребности жертв, с которыми может работать программа примирения:

1. Восстановить чувство собственной безопасности;
2. Получить возмещение ущерба (может быть даже не в полном объеме, поскольку часто людей интересует чисто символический акт возмещения);
3. Получить ответ на вопрос: «Почему данная ситуация произошла и именно со мной?» или «Правонарушитель имеет что-нибудь против меня лично?» (или на другие вопросы);
4. Рассказать свою точку зрения на произошедшее;
5. Участвовать в будущем развитии этой ситуации с тем, «чтобы этого не повторилось». То есть и в будущем нарушителя и будущем самой жертвы;
6. Убедиться, что никто не будет мстить. Возможны и другие варианты. Потребности обидчика Обидчик тоже имеет свои потребности.

В отличие от многих других способов решения конфликтов медиация позволяет удовлетворить эти потребности. Как только обидчик начинает чувствовать агрессию в свой адрес, то он начинает изворачиваться и уходит от ответственности.

Оправдания, используемые малолетними правонарушителями:

- отрицание своей ответственности (например: «Я не мог ничего с собой поделать»).
- отрицание нанесения вреда («Ему родители еще купят, они богатые»).
- отрицание жертвы («Он сам напросился или сам виноват»).
- обвинение обвиняющих («Они не правы или не справедливы»).
- призыв к высшей справедливости («Это было сделано из лучших побуждений»).

Необходимо привести постепенно обидчика к пониманию своей вины в происходящем.

Этапы изменения осознания ситуации обидчиком:

- Отрицание.
- Угрызения совести, но с оправданиями («ДА..., НО...»). Обидчики ищут «быстрого решения», чтобы поскорее забыть происшествие.
- Раскаяние. Обидчики серьезно рассматривают свое поведение и добровольно берут всю ответственность за содеянное без всяких оправданий. На этой стадии обидчики 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 обидчики предпринимают какие-то шаги, чтобы показать свою готовность измениться. Желание попросить прощения без оговорок. Что хочет обидчик?

Типичные потребности обидчика, с которыми может работать программа примирения: 1. Хочет сохранить конфиденциальность в разрешении конфликта; 2. Хочет избежать наказания (постановки на учет, отправки в тюрьму и пр.); 3. Хочет избавиться от клейма «хулигана» и отвержения; 4. Стремится вернуться в общество; 5. Желает увидеть реальные последствия своих действий и задать потерпевшим вопросы; 6. Хочет исправить содеянное (и в целом получить возможность проявить активную позицию по отношению к ситуации вместо ожидания); 7. Хочет «не стать врагами»; 8. Желает донести до второй стороны свое мнение, свою позицию.

Этап 2. Встреча со стороной

Первая фаза. Создание основы для диалога

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

- кто он и его роль в деле;
- роль и функции организации, которую он представляет;

- его взаимоотношения со сторонами. Вариант представления «Добрый день! Меня зовут (представиться). Я пришел по поводу ситуации (...). Информацию о ней нам передал (называете человека или организацию).

Я – ведущий программ восстановительной медиации (медиатор) в Школьной службе медиации. Я не представляю ни одну из сторон, то есть я не следователь, не обвинитель, не адвокат и не советчик. Наша организация (служба) помогает участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта без применения насилия. Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примете решение, будете ли вы в ней участвовать. Наш разговор конфиденциален, то есть я не буду разглашать никакую информацию кроме вашего решения участвовать или не участвовать в наших программах и согласованных с Вами вопросах к другой стороне. Но если мне станет известно о готовящемся преступлении, я буду обязан сообщить администрации школы для его предотвращения». Подобное вступление создает у человека чувство безопасности и понимание, зачем медиатор к нему пришел. Затем медиатор просит рассказать, как человек видит произошедшее событие. Медиатор слушает, поддерживает доверительный контакт, помогает самому человеку лучше понять произошедшее. Встречу с человеком нужно проводить в спокойной обстановке (лучше в помещении службы медиации), когда вокруг никого нет и человек никуда не торопится. К учащимся-медиаторам участников конфликта, как правило, приводит куратор службы, поскольку ему проще решить организационные вопросы (где, в какое время и с кем будет встреча) и он отвечает за то, что учащийся дойдет до медиатора. Если в конфликте есть обидчик и пострадавший, начинать лучше со встречи с обидчиком, чтобы в случае отказа обидчика пострадавший не получил дополнительную психологическую травму. Кроме того, для пострадавшего обычно очень важно знать, что обидчик хочет встретиться для спокойного конструктивного разговора, чем подтверждает свое желание разрешить конфликт. Если пострадавший обратился сам, медиатор начинает предварительную встречу с ним. Если Вы не знаете мнения противоположной стороны, можно сказать: «Предположим, другая сторона согласилась. Что в этом случае решите Вы?» Вторая фаза. Понимание ситуации Задача: понять самому и помочь понять участникам конфликта разные аспекты произошедшего, важные с точки зрения самих участников и принципов восстановительной медиации. Возможные действия медиатора:

1. Обсуждение ситуации:

- Помочь человеку рассказать о произошедшем конфликте (в том числе о других участниках и второй стороне конфликта, о своих состояниях и чувствах, о своем отношении к произошедшему и его последствиям, а также об отношениях с другой стороной до конфликта и возможных будущих отношениях и т. п.);
- Понять, что беспокоит человека, что для него является важным;
- Помочь человеку самому разобраться, что для него является наиболее важным в том, что произошло (или в том, как события могут развиваться дальше);
- В случае необходимости помочь пережить сильные чувства, мешающие человеку понять ситуацию и искать выход из нее;
- Обсудить ценности человека, стоящие за его способами реагирования на конфликт, рассказать о ценностях восстановительной медиации. 2. Обсуждение последствий:
- Обсудить, к каким негативным последствиям для всех участников уже привела ситуация (или еще может привести в будущем, если не предпринимать шагов по ее решению).
- Подвести предварительные итоги (резюмировать) и перейти к поиску вариантов выхода.

### Третья фаза. Поиск вариантов выхода

Основная задача этой фазы: поддержать принятие стороной ответственности за восстановительный выход из конфликта. Обсуждаемые вопросы:

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

в частности, как он будет возмещать траты родителей? Обсуждение возможностей медиации:

- Обсудить планы подростка на будущее и возможную поддержку этих планов со стороны родителей, друзей и близких;
- Рассказать о встрече со второй стороной (если она была) или о возможности такой встречи;
- Обсудить встречу сторон (примирительную встречу) как возможный вариант выхода из конфликта (при условии, что встреча будет ориентирована на взаимопонимание и поиск решения, устраивающего всех участников). Подчеркнуть, что главными на такой встрече являются стороны, а медиатор обеспечивает конструктивность диалога и безопасность участников встречи;
- Предложить сформулировать перечень вопросов, которые человек хотел бы обсудить с другой стороной (сформировать повестку дня примирительной встречи);
- При необходимости самому внести в повестку дня вопросы про заглаживание вреда и про проектирование будущего (например, вопрос: «Как избежать повторения подобного в дальнейшем?»);
- Проинформировать о юридических или административных последствиях заключения (или не заключения) примирительного договора;
- Если сторона не согласна на встречу, можно выяснить причины такого несогласия. Можно предложить форму челночной медиации, а также другие программы восстановительного правосудия: «Круги сообщества» или «Семейные конференции». В случае категорического несогласия на любые формы общения медиатор может предложить не решать вопрос окончательно и оставить свою визитку, буклет о программах и свои контакты;
- Независимо от согласия на встречу обсудить, требуется ли помощь каких-то специалистов (психологов, наркологов и пр.).
- Если сторона согласна на встречу сторон, приступить к четвертой фазе. Четвертая фаза. Подготовка к встрече между сторонами  
Задача: прояснить суть предстоящей процедуры и поддержать принятие стороной своей роли на встрече. Возможные действия медиатора:

- рассказать о формате примирительной встречи (обсуждаемых вопросах, правилах, роли сторон, медиатора, законных представителей, возможности участия, повестку дня будущей встречи). При обсуждении правил встречи спросить, готовы ли участники их соблюдать, предложить внести дополнения;
- если со второй стороной еще не было индивидуальной встречи, пояснить ее право отказаться от участия в программе;
- пояснить свою роль медиатора на совместной встрече (ответственность за безопасность, координирование действий, поддержка диалога), подчеркнуть ответственность сторон за принятие решения;
- обсудить перечень участников будущей встречи, предпочтительное время и место встречи;
- поблагодарить за беседу, оставить контактный телефон и памятку о программе. Правила встречи:
- Слушать другого и не перебивать его, даже если с ним не согласен, чтобы у каждого была возможность высказаться и быть услышанным;
- Не оскорблять друг друга, чтобы все чувствовали себя в безопасности;
- Соблюдать конфиденциальность, то есть не рассказывать окружающим, что происходило на встрече (только достигнутую договоренность);
- Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, предложить перенести продолжение встречи на другой день;

Медиатор может поговорить с кем-то из участников наедине, а также участник с медиатором.

### Этап 3. Встреча сторон (примирительная встреча)

На встрече сторон (примирительной встрече) медиатор отвечает за безопасность и за поддержку конструктивного диалога и взаимопонимания. Медиатор не отвечает за то, какое решение примут участники встречи и примут ли вообще (поскольку это не зависит от медиатора). Помещение для примирительной встречи должно быть отдельным, чтобы во время встречи посторонние не могли войти и нарушить конфиденциальность и атмосферу встречи. Желательно наличие двух комнат, чтобы иметь возможность для индивидуального разговора с кем-либо из участников. С собой на встречу медиатор может взять:

порядок работы медиатора, список предложенных участниками тем и вопросов, формы примирительного договора, бэйджики или список с именами участников, блокнот и ручку для записей. Примирительная встреча длится около полутора часов. Желательно, чтобы в помещении были чашки и чайник, поскольку чаепитие и свободное общение в перерыве или после встречи создает дружелюбную неформальную обстановку.

Первая фаза. Создание условий для диалога между сторонами

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

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

Вторая фаза. Организация диалога между сторонами

Задача: организовать взаимопонимание в процессе диалога.

Возможные действия медиатора:

- Предложить сторонам поочередно рассказать свою версию случившегося и обсудить последствия;
- Предложить сторонам высказать своё отношение к услышанному;
- Поддержать диалог между сторонами по поводу конфликта и его последствий.

В ходе встречи необходимо трансформировать негативные высказывания так, чтобы это помогало конструктивному диалогу, и усиливать позитивные идеи и шаги по отношению друг к другу. Начиная высказываться, собеседники, как правило, обращаются к медиатору, поскольку с ним у каждого сложился контакт еще на индивидуальной встрече. Их высказывания в адрес другой стороны могут быть резкими и даже оскорбительными. Медиатор придает им корректную форму и передает другой стороне и таким образом помогает участникам встречи

наладить конструктивный понимающий диалог. Например, Сторона конфликта: «Я этого дебила-недоумка все равно не прощу!» Медиатор: «Я напоминаю о правилах и прошу воздержаться от оскорблений. Я правильно понял, что вы очень обижены и даже, может быть, разозлены?» Сторона конфликта: «Да». Медиатор (обращаясь ко второй стороне): «Вы слышите, какие чувства и почему испытывает ваш собеседник? Вы хотите что-то ответить?» Постепенно медиатор выстраивает диалог между сторонами, призывая их обращаться непосредственно друг к другу. Медиатор: «Если можно, скажите это друг другу напрямую», «Лучше будет, если вы повернетесь друг к другу», «Можете обращаться к нему по имени»? Медиатор подмечает даже небольшие действия собеседников, направленные на сближение и прекращение конфликта, обращает внимание второй стороны на эти действия и поддерживает их. Если высказывания сторон слишком грубые, медиатор может напомнить о правилах: «не перебивать», «не оскорблять». Если кто-то из участников продолжает слишком резко реагировать на слова другого, можно пригласить его выйти в соседнюю комнату с одним из медиаторов и еще раз разъяснить смысл примирительной встречи (как на предварительной встрече, но более сжато). Сохраняя нейтралитет по отношению к сторонам, медиатор не остается безучастным к самому факту причинения вреда. Медиатор руководствуется принципом, что вред должен быть заглажен, и прежде всего, усилиями самого обидчика.

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

Задачи:

- Поддержать взаимное понимание и признание последствий криминальной ситуации.
- Поддержать принесение извинений и прощение.
- Инициировать поиск вариантов решений и их анализ.
- Обсудить и зафиксировать взаимоприемлемые варианты разрешения ситуации.
- Обсудить и принять механизм реализации решений (кто, что, где, когда будет делать и т. п.).
- Обсудить, кто будет контролировать выполнение соглашения и кто сообщит об этом медиатору. «Восстановительные действия» оказывают

свое влияние также и на соглашение о возмещении ущерба. За примирением на эмоциональном уровне, как правило, следует достижение соглашения, которое удовлетворяет всех участников. Результат восстановительных действий обычно виден по изменившейся позе участников, громкости голоса и т. д. Они начинают разговаривать между собой и вместе обсуждать выход из болезненной ситуации, а не противостоят друг другу, как в начале встречи. Иногда сторонам важно достичь определенного соглашения (например, по сумме и срокам возмещения вреда), но поскольку они продолжают встречаться в образовательном учреждении, не менее важным результатом примирительной встречи являются взаимопонимание, примирение и договоренность больше не ссориться. Второй уровень разрешения – примирение – относится к менее осязаемому аспекту процесса и касается уже не реальных предметов спора, а отношений сторон. Когда стороны достигают примирения, они начинают понимать и ценить чувства, идеи и интерпретацию событий других людей.

#### Четвертая фаза. Обсуждение будущего

Задача этой фазы – обсудить вопрос «Как избежать повторения подобного в дальнейшем?» и поддержать проектирование будущего участников. Возможные вопросы для обсуждения:

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

#### Пятая фаза. Заключение соглашения

Задача: зафиксировать достигнутые результаты и договоренности. Возможные действия медиатора:

- Фиксировать решения и четкий план их реализации;

- Обсудить, что делать, если план не будет выполнен;
- Зафиксировать устное соглашение или письменный договор.

В конце программы стороны заключают примирительный договор (устный или письменный). Составление договора – это еще одна возможность подвести итоги разговора и закрепить взаимные договоренности. Часто в ходе написания договора вспоминаются моменты, требующие уточнения. Для точности формулировок договор лучше писать, а передавать ли его куда-то дальше или оставить участникам «на память» – можно решить вместе с ними. Медиатор проверяет договор на реальность исполнения, то есть выясняет, например, откуда и к какому сроку возьмутся деньги на возмещение ущерба (зависит это от подростка или от его родителей, не собирается ли подросток совершить для этого новое правонарушение; если деньги дадут родители, то в чем будет состоять роль самого подростка в компенсации причиненного им вреда, и пр.). Если договор не противоречит закону, может быть исполнен и устраивает обе стороны, медиатор не оценивает его «правильность». Письменный примирительный договор может быть необходим для предоставления результатов встречи, например, на педсовет или в Комиссию по делам несовершеннолетних, где он может служить основанием для смягчения санкций в отношении обидчика. Если в ходе программы подросток понимает, что причиной правонарушения стали его определенные качества, медиатор вместе с ним может начать составлять план по изменению этих качеств (программу реабилитации). Например, если подросток сам признает, что причиной конфликта или правонарушения было его неумение контролировать свою агрессию или он очень зависит от мнения группы, можно предложить ему обратиться к тем или иным специалистам (к психологу и др.). Кроме того, помощь может понадобиться и второй стороне конфликта. Если встреча произошла, но договоренности достичь не удалось (или она достигнута лишь частично), может быть составлен не договор, а протокол, отражающий мнение сторон по поводу конфликта и кто на какие уступки (компромиссы) готов пойти. Эти пункты могут быть учтены при официальном решении дела.

#### Шестая фаза. Рефлексия встречи

Действия сторон под руководством медиатора на этой фазе:

- Обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное?
- Спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи. После встречи по возможности организовать чаепитие с рассказом сторон друг другу о себе (кто что любит, чем занимается, в чем чувствует свою успешность).

#### Этап 4. Аналитическая беседа

Проводится через 2–3 недели с каждым участником программы примирения жертвы и обидчика

Задачи этого этапа:

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

Возможные вопросы для обсуждения с подростком и его родителями:

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

Этот этап дает обратную связь медиаторам, насколько успешным был процесс, выполнено ли соглашение. Может оказаться, что нужно продолжать работу по урегулированию этого конфликта или появились другие конфликты, которые ждут своего разрешения. В ходе беседы можно понять, что надо улучшить в работе медиаторов и службы примирения. Такая беседа позволяет узнать, какие из ценностей медиации участники встречи приняли для себя, что стали использовать в жизни. По завершении программы медиаторы обсуждают ее и пишут отчет-самоанализ. В случае невыполнения договора стороны и медиаторы могут

принять решение о проведении дополнительной встречи для обсуждения и преодоления возникших сложностей. В некоторых случаях необходимо дальнейшее сопровождение участников программы, если они находятся в какой-то сложной, проблемной жизненной ситуации помимо обсуждаемого конфликта. Но и в этом случае задача состоит не в том, чтобы делать что-то вместо учащегося, а в том, чтобы активизировать и направить на решение проблемы его собственные ресурсы, а также ресурсы его семьи, друзей и близких.

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

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

## **2. Программа «Круг сообщества»**

Программу «Круг сообщества» используют в тех случаях, когда в конфликт втянуто достаточно большое количество человек: классный коллектив, коллектив педагогов, родителей. Подготовку к проведению программы «Круг сообщества» начинает совет круга, в который входят хранитель круга и волонтеры – учащиеся, которые прошли обучение и знакомы с практикой проведения таких программ. Совет круга обсуждает ценности, которые объединяют входящих в него людей и которые они хотят транслировать школьному сообществу в ходе проведения восстановительной программы с учетом разбираемого конфликта. Совет круга обсуждает конфликт, который предстоит разрешать, проводит предварительные встречи с его участниками и принимает решение: проводить ли круг, кого на него приглашать и какие вопросы выносить на обсуждение. Хранитель круга проводит обсуждение по определенной процедуре; кроме того, помимо непосредственных участников разбираемой ситуации в круге принимают участие волонтеры из совета круга. Круг всегда собирается по какой-то проблемной ситуации, которая требует отклика, и в круге принимают участие только те, кого так или иначе затронула проблема и кто готов прикладывать усилия для ее решения. В круге все говорят по очереди, передавая символ слова. Задача

хранителя круга – открыть круг и объявить тему для обсуждений. Пока идет разговор по кругу, хранитель не может вмешиваться, прерывать, комментировать и пр. Организация круга требует точной формулировки тем, вопросов. Поскольку каждая тема может обсуждаться достаточно долго, больше трех-четырех тем или вопросов за один раз обсудить сложно. Регулировать обсуждение помогают волонтеры, которые располагаются по кругу через 2–3 человека (обычно до и после наиболее эмоциональных участников круга). Для передачи слова от одного участника Круга к другому используется «символ круга» - предмет, удобный для того, чтобы держать его в руках, и вызывающий у участников позитивные ассоциации (например, сердце), который участники программы передают друг другу. Пока символ круга в руках у определенного человека, он высказывается, остальные должны слушать, перебивать запрещается. Чаще всего символ слова передается только в одну сторону по часовой стрелке, следуя движению солнца. Если происходит «разрыв» круга (обвинение, резкое высказывание, оскорбление), то тогда символ слова оказывается у волонтера, он должен говорить так, чтобы восстановить ценности, конструктивную коммуникацию, – следовательно, способствовать удержанию целостности круга. То есть волонтеры в круге являются помощниками хранителя. Их задача – переформулировать резкие и излишне эмоциональные высказывания участников конфликта и направлять разговор в конструктивное русло, поддерживать атмосферу круга и его единство. При этом решение поставленных на обсуждение вопросов лежит на участниках конфликта, хранитель и волонтеры лишь способствуют нормализации коммуникации, достижению взаимопонимания и выработке соглашения. Для создания доверительной атмосферы круг начинается с церемонии открытия, которую придумывает совет круга. Если сразу попросить участников говорить о проблеме, то есть риск, что начнется привычная деструктивная коммуникация. Круг позволяет участникам обратиться к своим ценностям и через них посмотреть на проблему. Обращение к ценностям – важный ресурс. На первом раунде каждого участника просят рассказать какую-нибудь личную историю, не имеющую прямого отношения к обсуждаемой проблеме. Например, «Кто помог тебе справиться со сложной жизненной проблемой и чему это тебя научило?». В ходе рассказа (чтобы показать пример, первыми рассказывание историй начинают хранитель, а затем сидящий рядом с ним волонтер) участники круга обращаются к чему-то важному для себя, к человеческим качествам и отношениям, переосмысливают свои поступки. В следующем раунде

обычно обсуждается проблема, послужившая поводом для встречи (очень важна позитивная формулировка темы), а затем – кто из присутствующих и что готов сделать для ее решения. Хранителю важно понимать, какая тема и в какой формулировке в данный момент затрагивает всех. Символ слова передается от участника к участнику до тех пор, пока есть желающие высказаться (то есть по одному вопросу/теме проходит несколько кругов). Когда тема себя исчерпала, можно переходить к следующей. Хранитель круга формулирует следующую тему, отзываясь на наиболее волнующий всех вопрос. Может показаться, что необходимость ждать своей очереди для высказывания усложняет коммуникацию, но, скорее, это дисциплинирует. Пока символ слова идет по кругу, желание ответить резко пропадает, человек успокаивается. И когда до него доходит символ слова, он понимает, что надо говорить что-то важное и по существу, поскольку в следующий раз символ слова попадет к нему не скоро. Спокойный и предсказуемый темп круга позволяет участникам подготовиться к своему высказыванию. Хранитель может пустить символ слова по кругу, а может положить в центр, чтобы желающие могли взять его и высказаться. Хранитель завершает круг церемонией закрытия, то есть неким действием, которое ставит яркую точку в конце встречи. Участников круга объединяет общая проблемная ситуация, поэтому они включаются в процесс ее обсуждения. Если ситуация требует принятия решения, круг должен иметь на это полномочия. Обязательное условие – добровольность участия. Крайне нежелательно, чтобы кто-то покинул круг до его окончания, поэтому лучше заранее договориться о времени окончания процедуры. Хранитель круга не так нейтрален, как медиатор. Хранитель может высказывать свое отношение к произошедшему наравне с другими участниками круга, и он может высказывать свое мнение, начиная следующий раунд (следующую тему). Он является активным участником круга, может вносить свои предложения и высказывать свое беспокойство по поводу обсуждаемой проблемы. В процессе круга его участникам делегируется ответственность за решение проблемной ситуации, поэтому круги способствуют формированию активного школьного сообщества.

Основные правила встречи в Круге сообщества:

- уважать символа слова;
- говорить от всего сердца;
- говорить с уважением;

- слушать с уважением;
- оставаться в круге до его завершения;
- соблюдать конфиденциальность.

Обязанности хранителя включают принятие следующих решений:

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

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

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

Церемония закрытия помогает участникам процедуры обдумать то хорошее, к чему пришел Круг. Церемония закрытия вновь напоминает о созданных связях и выражает надежду на длительный результат Круга. Она помогает участникам вернуться от уникальной атмосферы Круга к обычному течению жизни. Этапы организации программы «Круг сообщества» После получения службой школьной медиации заявки на разрешение конфликта в рамках проведения программы «Круг сообщества» хранителем и волонтерами проводится совет круга, на

котором определяются участники, темы, церемонии открытия и завершения круга. Обсуждаются ценности, с которыми хранитель и волонтеры обращаются к участникам в процессе проведения круга. Круг сообщества проводится не для указания на правильное – неправильное, не в постановке некоего спектакля о взаимоотношениях. Его роль не в том, чтобы выдать «нужный ответ» и уж точно не заставить других принять точку зрения Хранителя или какого-либо участника. Круг сообщества проводят для того, чтобы дойти до сути проблемы, исследуя представления о проблеме участников круга, акцентировать внимание на жизненных ценностях, которые помогают участникам понять, какими они хотели бы быть.

### **3. Программа «Семейная конференция»**

Программа «Семейная конференция» проводится, когда в проблемную ситуацию включена семья ребенка. Это может быть совершенное ребенком правонарушение, кражи внутри семьи, конфликтные внутрисемейные отношения, негативно сказывающиеся на ребенке, угроза лишения родительских прав и др. Суть семейной конференции заключается в передаче семье ответственности за разработку плана по ее выходу из проблемной ситуации. Программа устроена таким образом, чтобы 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, а так же психологи, представители органов опеки, полиции, КДНиЗП, классный руководитель, педагоги-предметники, работающие с ребенком, педагоги дополнительного образования. 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: Этап 1. 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);

## Этап 2.

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;

## Этап 3. 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 до реабилитационного. Реабилитационный подход предполагает активность специалистов, которые работают с ребенком или семьей, находящимися в трудной жизненной ситуации. Они проводят диагностику ситуации семьи или ребенка, 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 ребенка/ семьи. Таким образом, специалист решает за ребенка/ семью, что им делать. Фактически ответственность в решении проблемы ребенка/ семьи ложится на специалиста. Отсюда возникает понятие «немотивированного клиента» – в итоге, специалисты начинают привлекать органы опеки и

попечительства, КДНиЗП для контроля за исполнением ребенком или членами семьи реабилитационной программы. Восстановительный подход строится на осознании семьей 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 семье 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.

#### **4. Программа «Школьная восстановительная конференция»**

Это наиболее массовая программа примирения. Она необходима тогда, когда ситуация затронула достаточно большое количество участников, и они испытывают потребность в нормализации отношений между ними. Сторонами конференции выступают группы людей или человек и группа. Стандартной ситуацией для проведения школьных конференций является решение вопросов, связанных с систематическим срывом занятий или прогулами. Такие конференции помогают также при разрешении

затяжных конфликтов между классами, или обучающимся и классом, педагогом и классом. Важную роль школьные восстановительные конференции могут сыграть в работе с ситуациями отвержения ребенка классом или систематического насилия над ним группы (буллинга, кибербуллинга). Ведущий школьной восстановительной конференции вовлекает в конструктивное обсуждение и поиск решения проблемы тех учащихся класса или группы, которые не согласны с происходящим в классе и заинтересованы в изменении ситуации («здоровое ядро коллектива»). Ведущему в процессе конференции нужно дать слово всем (чтобы все мнения были услышаны) и двигаться к согласованию (а не голосованию), то есть к консенсусу, а не к приоритету мнения большинства. В противном случае есть опасность, что конференция воспроизведет обычный режим групповых взаимодействий, когда фактически снова подтвердится власть лидеров. Если в школьной восстановительной конференции участвуют родители и педагоги, то они уже не смогут возразить по поводу принятого соглашения, а скорее всего, будут его поддерживать. Школьники серьезнее отнесутся к школьной восстановительной конференции, если увидят заинтересованное участие педагогов и родителей. Если в классе уже сложилась группировка, члены которой не вольны принимать решения в одиночку, а только при согласии других, более авторитетных членов, имеет смысл проводить не школьную конференцию, а серию программ примирения жертвы и обидчика, поскольку есть риск, что в большой группе подростки не будут искренними. Школьная восстановительная конференция может проводиться и по случаям краж, драк, особенно если в конфликт уже втянуто большинство учащихся класса. Школьная восстановительная конференция – это процесс, который направлен на устранение вреда, нанесенного отношениям в рамках школьного сообщества или в случае антиобщественного поведения. В конференции обычно принимают участие пострадавшие, их родители и друзья, обидчики, ответственные за причинение вреда, и их сторонники. Для участия в конференции приглашаются ключевые сотрудники школы, которые могут оказаться и в числе пострадавших. Цель конференции состоит в том, чтобы установить, что вред был причинен, сделать явным его эмоциональные последствия и негативные воздействия, определить, что нужно сделать для исправления ситуации и как подобного можно избежать в будущем. Всех приглашенных на конференцию спрашивают, как они лично были затронуты случившимся. На школьной конференции ведущему надо предотвратить ситуацию противостояния большинства класса и

отверженных. Для этого можно, например, предложить последним пригласить своих друзей, которые смогут оказать им поддержку, либо спросить, кто из взрослых мог бы их поддержать: психолог, социальный педагог, уважаемый учитель, старший друг или подруга. При подготовке к конференции ведущий просит педагогов высказать свои личные взгляды, что может оказаться рискованным. Некоторые педагоги привыкли прятаться за свои профессиональные маски. Тем не менее, они почти неизбежно будут излагать свои взгляды и сильные чувства по поводу ситуации. Их честный ответ в сочетании с искренней заботой о молодых людях может оказаться ключевым моментом в ходе процесса. Привлечение учителей как людей с чувствами и потребностями, а не как профессионалов с мнениями и суждениями, является одной из уникальных особенностей восстановительного процесса на любом уровне. Задачи ведущего школьной восстановительной конференции:

- Организовать конструктивную коммуникацию между всеми участниками.
- Оказывать поддержку участникам в ситуациях, когда они испытывают негативные чувства (плачут, не отвечают на вопросы, слышат в свой адрес критику и т. д.).
- Возвращать к теме разговора, если он уходит в области, не относящиеся к теме восстановительной конференции.
- Не допустить клеймения и обвинений участников в адрес друг друга.
- Ориентировать участников восстановительной конференции на то, чтобы при разговоре они обращались не к ведущему (что гораздо легче в подобной ситуации), а к человеку, которому предназначено высказывание, т. е. не «он(а)сказал(а)...», а «ты сказал(а)...».
- Поддерживать инициативы, направленные на примирение конфликтующих сторон. Например, если учащиеся начинают вырабатывать цивилизованные правила поведения в своем классе, следует поддержать эту инициативу и дать возможность высказаться всем участникам. Наряду с этим важно выявить, что именно мешает взаимопониманию и позитивным совместным действиям учащихся и педагогов.
- Делегировать ответственность за решение учащимся, являющимся «здоровым ядром коллектива», и активизировать поддержку принятых

договоренностей со стороны авторитетных людей (уважаемых учителей, родителей, старшеклассников и пр.).

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

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