

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области  
Государственное автономное образовательное учреждение  
дополнительного профессионального образования Свердловской области  
«Институт развития образования»  
Кафедра педагогики и психологии

**О. В. Закревская**

**Методические рекомендации по организации и содержанию  
работы школьной службы медиации**

*Методические рекомендации*

Екатеринбург 2018

ББК

**Рецензенты:**

Н. В. Пиценко, педагог-психолог высшей квалификационной категории МАОУ гимназии № 86 г. Нижнего Тагила;

И. А. Крапивина, старший преподаватель кафедры проектного управления в системе образования ГАОУ ДПО СО «ИРО»

**Автор-составитель:**

О. В. Закревская, кандидат психологических наук, доцент кафедры педагогики и психологии ГАОУ ДПО СО «ИРО».

**Закревская О. В.**

Методические рекомендации по организации и содержанию работы школьной службы медиации / О. В. Закревская; Министерство общего и профессионального образования Свердловской области, Государственное автономное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Свердловской области «Институт развития образования». – Екатеринбург: ГАОУ ДПО СО «ИРО», 2018. – 74 с.

В данном издании сформулированы методические рекомендации по организации школьных служб медиации (примирения) на основе восстановительной медиации. Методические рекомендации раскрывают возможности использования восстановительной медиации в образовательных организациях для решения большого спектра задач, от решения конфликтных ситуаций до формирования универсальных учебных действий, знакомят с особенностями некоторых медиативных программ.

ББК  
© ГАОУ ДПО СО «Институт развития образования», 2018

## Содержание

Введение.....	4
1. Конфликты в образовательных организациях.....	6
2. Медиация как инструмент школьной службы медиации (примирения).....	16
3. Нормативно-правовая основа организации школьных служб медиации (примирения).....	23
4. Особенности организации школьной службы медиации (примирения).....	25
5. Медиативные программы.....	35
6. Документация школьных служб медиации (примирения).....	53
Библиографический список.....	57
Приложения.....	60

## ВВЕДЕНИЕ

Обеспечение высокого качества образования для всех граждан, независимо от места жительства, социального статуса семей в настоящее время является одним из важных приоритетов государственной образовательной политики в РФ. Указ Президента Российской Федерации «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» от 07.05.2018 № 204 поставил следующие цели и целевые показатели:

- обеспечение глобальной конкурентоспособности российского образования,
- вхождение Российской Федерации в число 10 ведущих стран мира по качеству общего образования;
- воспитание гармонично развитой и социально ответственной личности на основе духовно-нравственных ценностей народов Российской Федерации, исторических и национально-культурных традиций.

Одной из задач на пути достижения этих целей является «Внедрение на уровнях основного общего и среднего общего образования новых методов обучения и воспитания, образовательных технологий, обеспечивающих освоение обучающимися базовых навыков и умений, повышение их мотивации к обучению и вовлеченности в образовательный процесс...» [4],

Федеральный государственный стандарт на всех уровнях образования ориентирован на становление личностных характеристик выпускника («портрет выпускника основной школы») [5]:

- социально активный, уважающий закон и правопорядок, соизмеряющий свои поступки с нравственными ценностями, осознающий свои обязанности перед семьёй, обществом, Отечеством;
- уважающий других людей, умеющий вести конструктивный диалог;
- креативный и критически мыслящий, активно и целенаправленно познающий мир, осознающий ценность образования и науки, труда и творчества для человека и общества;
- владеющий основами научных методов познания окружающего мира;
- осознающий себя личностью, социально активный, уважающий закон и правопорядок, осознающий ответственность перед семьей, обществом, государством, человечеством;
- уважающий мнение других людей, умеющий вести конструктивный диалог, достигать взаимопонимания и успешно взаимодействовать.

Достижение этих целей в развитии ставит определенные задачи на каждой ступени образования в области формирования и развития личностных и метапредметных результатов образования.

В требованиях к структуре основной образовательной программы поставлена задача в рамках программы воспитания и социализации обеспечить

«...формирование уклада школьной жизни, обеспечивающего создание социальной среды развития обучающихся, включающего урочную, внеурочную и общественно значимую деятельность, систему воспитательных мероприятий, культурных и социальных практик, основанного на системе базовых национальных ценностей российского общества, учитывающего историко-культурную и этническую специфику региона, потребности обучающихся и их родителей (законных представителей); усвоение обучающимися нравственных ценностей, приобретение начального опыта нравственной, общественно значимой деятельности, конструктивного социального поведения, мотивации и способности к духовно-нравственному развитию;

...формирование у обучающихся личностных качеств, необходимых для конструктивного, успешного и ответственного поведения в обществе с учётом правовых норм, установленных российским законодательством;

приобретение знаний о нормах и правилах поведения в обществе, социальных ролях человека; формирование позитивной самооценки, самоуважения, конструктивных способов самореализации;

приобщение обучающихся к общественной деятельности и школьным традициям, участие в детско-юношеских организациях и движениях...» [5].

Задача качественного образования и обеспечения равного доступа к нему для всех детей, вне зависимости от социального, экономического и культурного уровня их семей является одной из главных для современного образования [16]. Но, к сожалению, в реальной жизни пока не все школы могут сказать, что их обучающиеся демонстрируют высокий уровень достижения результатов учебной деятельности. Школы, в которых обучающиеся демонстрируют низкие результаты образования, как правило, имеют ряд общих проблем. Эти школы функционируют в неблагоприятных внешних условиях: в отдаленных территориях, в сельской местности и т. д. В таких школах, как правило, концентрируются дети из неблагоприятных семей и семей с низким социальным статусом, дети с неродным русским языком и девиантным поведением. Соответственно, обучающиеся имеют низкую учебную мотивацию и социальную активность, они конфликтны, нарушают правила поведения в школе и в социуме в целом.

Одним из инструментов, направленных на коррекцию поведения, формирование учебной мотивации, достижения результатов образования в соответствии с Федеральными образовательными стандартами, может стать организация в школах служб медиации на основе медиативного подхода.

Задачу внедрения в образовательный процесс медиативных программ ставит перед Российским образованием и «Стратегия развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года», в которой говорится о развитии «...инструментов медиации для разрешения потенциальных конфликтов в детской среде и в рамках образовательного процесса, а также при осуществлении деятельности других организаций, работающих с детьми...» [6]

Школьные службы медиации в первую очередь направлены на формирование коммуникативных, регулятивных универсальных учебных

действий, личностных результатов обучения. Предполагается активное участие именно обучающихся в процедурах медиации. Но так как в образовательной организации случаются очень сложные конфликты, для решения которых нужны люди совсем не связанные с определенной образовательной организацией, например конфликты в системе «учитель – администрация», то медиация в полном объеме в образовательной организации не может быть реализована. В связи с этим лучше в деятельности школьной службы медиации сделать акцент на примирительные процедуры восстановительной медиации, и отразить это в названии школьной службы медиации – школьная служба медиации (примирения) или школьная служба примирения. Школьные службы медиации (примирения), использующие медиативные техники для решения воспитательных задач, уже доказали эффективность применения этого метода на практике. Положительные результаты достигнуты не только в развитии определенных личностных качеств, но и в повышении качества обучения.

## **1. Конфликты в педагогических организациях**

Конфликт – это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимоотношениях или межличностных действиях индивидов или групп людей, связанное с острыми эмоциональными переживаниями.

Изучение проблемы конфликта в социологии, психологии и других отраслях научных знаний имеет давние традиции. Сегодня проблемы конфликтов имеют огромный интерес, ее значимость и актуальность в общественной жизни и сознании людей значительно возросла. Общепринятым стало не просто принятие конфликта в качестве естественной формы психической жизни людей, будь то внутриличностные или межличностные конфликты, но и признание их важных функций в развитии личности.

В настоящее время конфликты рассматриваются как сложное социальное явление и неизбежный спутник социальных отношений. В них проявляются и разрешаются противоречия, возникающие между людьми, группами, социальными общностями. Общие интересы и притязания могут стать основанием для прочной и стабильной дружбы, а могут привести к возникновению непрекращающихся стычек, противоречий, конфликтов и враждебности отношений. Конфликтные процессы мало кто одобряет, но почти все в них участвуют. Наблюдения показывают, что 80% конфликтов возникает помимо желаний их участников. Происходит это из-за особенностей психики человека и того, что большинство людей не знает об этих особенностях, либо не придает им значения.

Исследователи выделяют несколько этапов в развитии конфликта:

- начальная фаза - этап возникновения разногласий;
- фаза подъема, когда происходит нарастание напряженности и усиливается конфликтное взаимодействие;

- пик конфликта;
- спад конфликта.

Развитие конфликта происходит в следующей последовательности:

- повышение конфликтной активности участников и вовлечение новых лиц;
- углубление первичного конфликта и увеличение количества проблемных ситуаций;
- изменение характера в сторону его ужесточения;
- нарастание эмоциональной напряженности;
- изменение отношения к проблемной ситуации и конфликту в целом.

Разрешении конфликтов рассматривается как:

- устранение полностью или частично причин, породивших конфликт, либо изменение целей участников конфликта;
- достижение соглашения по спорному вопросу между участниками.

Для описания стратегий поведения людей в конфликтах К. Томас применил двухмерную модель регулирования конфликтов [12], основополагающими измерениями в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. Соответственно этим двум основным измерениям К. Томас выделяет следующие способы поведения в конфликтах:

1. соревнование (конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;
2. приспособление, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого;
3. компромисс;
4. избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;
5. сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

К. Томас считает, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигает успеха; при таких формах поведения как конкуренция, приспособление и компромисс, или один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, или оба проигрывают, так как идут на компромиссные уступки. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше.

Стратегии поведения в конфликтах связаны с теми индивидуальными психологическими особенностями участников, которые приводят к тому, что они выбирают именно конфликтный, а не какой-либо другой способ разрешения создавшегося объективного противоречия. Человек не идет на компромиссное решение проблемы, не уступает, не избегает конфликта, не пытается обсудить и совместно с оппонентом обоюдовыгодно разрешить возникшее противоречие, а выбирает стратегию противодействия. Практически

в любой предконфликтной ситуации есть возможность выбора конфликтного или одного из неконфликтных способов.

Избежать конфликтов невозможно, но есть способ избежать их разрушительного влияния на взаимодействие людей – научиться выбирать эффективные стратегии разрешения конфликтных ситуаций, позволяющие не только конструктивно решать возникающие проблемы, но и сохранять отношения людей.

В конфликте всегда присутствует противоречие, столкновение позиций, за которым стоит различие интересов, ценностных или нормативных представлений сторон. Когда эти противоречия нарушают нормальное взаимодействие, наносят ущерб сторонам (или одной из них) и они (или одна из них) начинают видеть источник возникшей проблемы в позиции другой стороны, возникает конфликтная ситуация. Участники конфликта оказываются перед необходимостью во имя их общих интересов или интересов одной из сторон преодолеть разногласия – добиться принятия одной стороной точки зрения другой, пойти на взаимные уступки и прийти к компромиссу или найти какой-то иной, устраивающий обе стороны вариант решения проблемы.

Независимо от того, о чем идет речь, в конфликте всегда затрагиваются значимые для человека интересы или представления. Из-за незначимых для него вещей человек не идет на конфликт, и более того, по тому, за что человек готов бороться, можно судить о том, что для него значимо. Если же причина конфликта кажется незначительной, это, как правило, означает, что за внешней стороной ситуации скрываются куда более серьезные противоречия, которые являются истинной причиной возникновения конфронтации. [15].

В современных условиях проблема эффективного разрешения конфликтов приобретает актуальность в плане улучшения эмоционального климата межличностного взаимодействия, что является необходимой составляющей успешности этого процесса.

В зависимости от результатов решения конфликтных ситуаций, их можно обозначить как деструктивные или конструктивные. Итогом деструктивного столкновения является неудовлетворение одной или обеих сторон итогом столкновения, разрушение отношений, обиды, непонимание.

Конструктивным является конфликт, решение которого стало полезным для сторон, принимавших в нем участие, если они построили, приобрели в нем что-то ценное для себя, остались удовлетворены его результатом.

В последнее время отношение к конфликтам и практика работы с ними рассматривается со следующих позиций:

- конфликт – это нормально, это распространенная черта социальных систем, он неизбежен и неотвратим, и поэтому выступает как естественный фрагмент человеческой жизни;
- конфликт не надо воспринимать как однозначно деструктивное явление, приводящее к разрушениям, это один из главных процессов играющих конструктивную роль в сохранения жизнеспособности и устойчивости социального целого;



- конфликт содержит в себе позитивные потенциальные возможности и продуктивная конфронтация происходит вследствие того, что конфликт ведет к изменению, изменение ведет к адаптации, адаптация ведет к выживанию;
- конфликт может быть управляем; с ним можно работать, уменьшая его деструктивные последствия и усиливая конструктивные возможности.[12].

Школьные службы медиации (примирения) на основе восстановительной медиации осуществляют свою деятельность, опираясь на вышеперечисленные позиции.

Как и для любого социального института, для общеобразовательной организации характерны разнообразные конфликты. В школе можно выделить четыре основных участника образовательных отношений: обучающиеся, педагоги, родители и администрация. В зависимости от того, какие субъекты вступают во взаимодействие, конфликты подразделяют на такие виды: ученик-ученик; ученик-учитель; ученик-родители; ученик-администратор; учитель-учитель; учитель-родители; учитель-администратор; родители-родители; родители-администратор; администратор-администратор.

#### *Конфликт «ученик – ученик»*

Разногласия между детьми – обычное явление, в том числе и в школьной жизни. В данном случае учитель не является конфликтующей стороной.

Причины конфликтов между учениками:

- борьба за авторитет;
- соперничество;
- обман, сплетни;
- буллинг, кибербуллинг;
- обиды;
- враждебность к «любимчикам» учителя;
- личная неприязнь к человеку;
- симпатия без взаимности;
- борьба за девочку (мальчика) и другие.

Причинами формирования конфликтного поведения у школьников являются:

– особенности протекания взросления: физиологические изменения, происходящие в организме ребенка в подростковый период (прежде всего гормональные изменения);

– среди отличительных особенностей подросткового возраста можно указать противоречивость в самоощущении, поведении, обусловленную взаимоисключающими подростковыми реакциями: реакцией эмансипации и реакцией группирования, например, интенсивное общение сменяется замкнутостью, уверенность в себе переходит в неуверенность и сомнения в себе и т.п.

– особенности темперамента и характера обучающихся любого возраста. Например, обучающиеся холерического темперамента склонны к проявлениям агрессии по отношению к окружающим, меланхолического – к обидам. Как правило к моменту поступления в школу дети имеют некоторые черты

характера, которые тоже могут стать причиной формирования конфликтного поведения: упрямство, эгоцентризм, конформность и другие.

- особенности воспитания: агрессия по отношению к ребенку со стороны родителей или педагогов, пренебрежительное отношение к детям, гиперопека или гипоопека;

- отсутствие примера со стороны родителей (педагогов) в том, как конструктивно решать конфликты;

- на формировании конфликтного поведения негативное влияние оказывают средства массовой информации: журналы, газеты, Интернет, компьютерные игры, телевизор. Слишком много фильмов, мультфильмов, статей, сайтов, компьютерных игр, основным содержанием которых являются жестокость, насилие, криминал.

В педагогической конфликтологии уже выявлены основные факторы, определяющие особенности конфликтов между учениками.

Во-первых, специфика конфликтов между школьниками определяется возрастной психологией. Возраст учеников оказывает значительное влияние, как на причины возникновения конфликтов, так и на особенности их развития и способы завершения.

Основным конфликтогенным фактором, определяющим особенности конфликтов между учениками, является процесс социализации учащихся. Социализация представляет собой процесс и результат усвоения и активного воспроизводства индивидом социального опыта, проявляемого в общении и деятельности. Социализация школьников происходит естественным образом в обычной жизни и деятельности, а также целенаправленно — в результате педагогического воздействия на учащихся в школе. Одним из способов и проявлений социализации у школьников выступает межличностный конфликт. В ходе конфликтов с окружающими ребенок, подросток, юноша, девушка осознают, как можно и как нельзя поступать по отношению к сверстникам, учителям, родителям.

Во-вторых, особенности конфликтов между школьниками определяются характером их деятельности в школе, основным содержанием которой является учеба. В психологии А. В. Петровским [24] разработана концепция деятельностного опосредствования межличностных отношений. Он подчеркивает определяющее влияние содержания, целей и ценностей совместной деятельности на систему межличностных отношений в группе и коллективе. Межличностные отношения в ученическом и педагогическом коллективах заметно отличаются от отношений в коллективах и группах других видов. Эти отличия во многом обусловлены спецификой педагогического процесса в общеобразовательной школе.

Самые распространенные конфликты в системе «ученик-ученик»

1. Конфликт между успешными и неуспешными учащимися внутри класса (в большей степени характерны для начальной школы).

2. Конфликт неподчинения. Обучающийся отказывается выполнять те или иные требования. Отказ может быть высказан словесно или действиями.

Связано это может быть, как с желанием отстаивать свое мнение, так и с мстительным поведением.

3. Конфликт единства. Обучающийся поступает так, как принято в среде одноклассников. Сам бы он так себя не вел, если бы не боязнь выглядеть «слабаком», «маменькиным сынком», «тряпкой».

4. Конфликт лидерства. Обычно в классе учатся 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. Подросток же начинает конкурировать за лидерство с педагогом, видит учителя как конкурента в классе, тогда конфликт перерастает из системы «ученик – ученик», в систему «Ученик – учитель».

#### *Конфликт «ученик – учитель»*

Конфликты в системе «ученик – учитель» являются вторыми по распространенности среди всех школьных конфликтов.

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 [13];
- отсутствие единства в требованиях учителей, непостоянство требований учителя, чрезмерное количество требований к ученику;
- невыполнение требований самим учителем;
- ученик считает себя недооцененным;
- учитель не может примириться с недостатками ученика;
- личные качества учителя или ученика (раздражительность, беспомощность, грубость).
- конфликт нелюбви. Происходит тогда, когда к учителю обучающиеся относятся без уважения. Знают, что его можно вывести из себя. Специально устраивают такие ситуации, чтобы учитель потерял терпение.

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.

*Конфликт «учитель – родители ученика», «родители ученика – администрация»*

Третьим по частоте является конфликт в системе «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, манипулируя ребенком с целью доказать правоту именно своих взглядов.

Подобные конфликтные действия могут быть спровоцированы как учителем, так и родителем. Недовольство может быть и обоюдным.

Причины конфликта между учителем и родителями:

- разные представления сторон о средствах воспитания;
- недовольство родителя методами обучения педагога;
- личная неприязнь;
- мнение родителя о необоснованном занижении оценок ребенку.

*Конфликт «ученик – родитель»*

Причины конфликтов между родителями и детьми:

- Приказы, команды  
«Сейчас же перестань!».  
«Быстро убери всё!».  
«Замолчи, чтобы больше я этого не слышал!».

В этих категоричных фразах ребёнок слышит нежелание родителей вникнуть в его проблему, чувствует неуважение к его самостоятельности. В ответ дети обычно сопротивляются, «бурчат», обижаются, упрямятся.

- Предупреждения, предостережения, угрозы  
«Смотри, как бы не стало хуже».  
«Ещё раз это повторится, и я возьмусь за ремень».  
«Не придёшь вовремя, пеняй на себя».

Угрозы бессмысленны, если у ребёнка неприятное переживание. Они лишь загоняют его в ещё больший тупик.

При частом повторении угроз, предупреждений, дети к ним привыкают и перестают на них реагировать.

- Мораль, нравоучения, проповеди  
«Ты обязан вести себя как подобает».  
«Ты должен уважать взрослых», и т. д.

Обычно дети из таких фраз не узнают ничего нового. Ничего не меняется от того, что они слышат это в «сто первый раз». Они чувствуют давление внешнего авторитета, иногда вину, иногда скуку, а чаще всего всё вместе взятое. Дело в том, что моральные устои и нравственное поведение воспитываются в детях не столько словами, сколько атмосферой в доме, через подражание поведению взрослых, прежде всего родителей.

- Советы, готовые решения  
«А ты возьми и скажи...».  
«Я бы на твоём месте...».  
«По-моему, тебе нужно пойти и извиниться» и т. д.

Каждый раз, советуя что-либо ребёнку, мы как бы сообщаем ему, что он ещё мал и неопытен, а мы умнее его и наперёд всё знаем. Иногда такая позиция родителей раздражает детей и не оставляет желания рассказать больше о своей проблеме.

– Критика, выговоры, обвинения

«На что это похоже!».

«Опять всё сделала не так!».

«Всё из-за тебя!» и т.д.

Никакой воспитательной роли такие фразы сыграть не могут. Они вызывают у детей либо активную защиту: ответное нападение, отрицание, озлобление; либо уныние, подавленность. Разочарование в себе и в своих отношениях с родителями. У ребёнка формируется низкая самооценка: он начинает думать, что он и в самом деле плохой, безнадёжный, неудачник. А низкая самооценка порождает новые проблемы.

– Обзывание, высмеивание

«Не будь лапшой».

«Какой же ты лентяй».

«Ну, просто дубина!» и т. д.

Всё это – лучший способ оттолкнуть ребёнка и «помочь» ему разувериться в себе.

Основными способами воздействия на нерадивых школьников со стороны взрослых (учителей и родителей), как правило, являются поучение, угроза наказанием или наказание, поиски виновного, формальное урегулирование конфликта. Поддержание и укрепление сотрудничества, доверительных отношений является центральной проблемой профилактики межличностных конфликтов родителей и детей. Решение этой проблемы должно носить комплексный характер и включать в себя методы социально-психологического, организационно-управленческого и морально-этического характера. Исходя из этого, направлениями профилактики конфликтов родителей с детьми могут быть следующие:

- Повышение педагогической культуры родителей, позволяющей поддерживать и развивать сотрудничество с детьми, учитывая их возрастные особенности, и эмоциональные состояния.

- Конструктивному поведению родителей в конфликтах с детьми может способствовать следующее: всегда помнить об индивидуальности ребенка;

- учитывать, что каждая новая ситуация требует нового решения;
- стараться понять требования ребенка;
- противоречия воспринимать как факторы нормального развития;
- проявлять постоянство по отношению к ребенку;
- чаще предлагать выбор из нескольких альтернатив;
- одобрять разные варианты конструктивного поведения;
- совместно искать выход путем перемены в ситуации;

- ограниченно применять наказания, соблюдая при этом их справедливость;
- дать ребенку возможности прочувствовать негативные последствия его проступков;
- логически разъяснять возможности негативных последствий;
- расширять диапазон моральных, а не материальных поощрений;
- использовать положительный пример других детей и родителей.

#### *Конфликт «родитель – родитель»*

Конфликт в системе «родитель – родитель» – сложный конфликт. С одной стороны, это конфликт, который на первый взгляд не затрагивает образовательный процесс школы, но с другой стороны, конфликт «родитель – родитель» может повлиять на возникновение конфликтов в системах «ученик – ученик», «учитель – родитель», «родитель – администрация».

#### *Конфликт «учитель – учитель»*

Конфликты в системе «учитель – учитель» могут быть очень разнообразными, так как могут затрагивать разные области взаимодействия: возрастную («конфликт поколений»), профессиональную, личностную, межличностную.

Причины конфликтов в системе «учитель – учитель»:

- 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»; за пределами частое обращение учителей к коллегам, чьи дети учатся в школе, с просьбами, замечаниями, жалобами по поводу поведения и учебы их ребенка) [14].

#### *Конфликт «учитель – администрация»*

Причинами конфликта в системе «учитель – администрация» могут быть сложности, связанные с организацией труда учителей, а также стиль руководства образовательной организацией. В связи с тем, что данный тип конфликта является достаточно распространенным и наиболее трудно преодолимым, можно назвать несколько причин данного феномена [27]:

- 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;
- отсутствие методической поддержки педагогической деятельности, конструктивной оценки качества преподавания;
- 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 или завышение оценок;
- нежелание педагога выполнять свои обязанности в полном объеме, халатное отношение к требованиям администрации;
- аморальное поведение педагога;
- самовольное установление учителем количества и форм проведения проверки знаний учащихся, не предусмотренных программой и резко превышающих нормативную учебную нагрузку детей.

Знание особенностей конфликта в целом: возникновение, развитие, завершение, стилей поведения в конфликте, особенностей педагогического конфликта в частности: систем, в которых развивается конфликт, причин возникновения конфликтов в этих системах, может дать основу для конструктивного подхода к профилактике и разрешению конфликтных ситуаций в том числе и с использованием медиативного подхода. Навыки, приобретаемые педагогами, обучающимися и родителями, участвующими в медиативных программах, как организаторы и руководители медиативных программ, так и как участники – конфликтующие стороны, дают возможность по-другому посмотреть на образовательный процесс в целом, изменить отношение к обучению и воспитанию, искать новые технологии обучения и воспитания, повысить учебную мотивацию, развивать важные личностные качества: волю, толерантность, рефлексивность и другие.

## **2. Медиация как инструмент школьной службы медиации (примирения)**

Медиация – это метод разрешения споров, причисляемый к группе альтернативных методов разрешения споров. Медиация – это способ урегулирования споров при содействии медиатора (независимого лица либо независимых лиц, привлекаемых сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора) на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.

Медиация – это метод, в основе которого лежит уважение к личности, добровольное участие и волеизъявление, свобода выработки и принятия решений, основывающихся на возможности защиты и удовлетворения интересов сторон, при условии предоставления равных прав всем сторонам спора.

В настоящее время медиация становится важнейшим методом разрешения конфликтов и споров, альтернативным по отношению к привычному административно-карательному способу, где участники конфликта отчуждены от принятия конечного решения. В медиации же стороны конфликта являются активными участниками в решении вопроса по существу спора, а нейтральный посредник является помощником и организатором диалога между сторонами, направленного на взаимопонимание и достижение взаимоприемлемых результатов. На сегодняшний день действуют разные модели медиации в сфере образования и разные организационные формы ее обустройства. В образовательной организации решением конфликтом, согласно ФЗ № 273 «Об образовании в РФ» могут заниматься разные структурные подразделения: «Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений» (административные способы решения конфликтов) и «Школьная служба медиации (примирения)» (решение конфликтов на основе медиативных технологий). По некоторым типам конфликтов они могут взаимодействовать, сотрудничать и дополнять друг друга с учетом различия их целей, методов работы и зон компетенции, и это должно быть зафиксировано локальными актами образовательного учреждения.

С помощью медиации в образовательной организации можно разрешать различные конфликты: межличностные, межкультурные, конфликты, связанные с деятельностью, поведением, отношениями и прочие конфликты. В Российской Федерации для решения школьных конфликтов используют восстановительную медиацию (существуют и другие модели медиации: медиация интересов, трансформативная медиация, нарративная медиация и др), так как главной задачей решения конфликтов в образовательной организации является восстановление отношений, заглаживание вины обидчика, предотвращение зачисления обидчика в разряд злостных хулиганов, восстановление эмоционального состояния как пострадавшего и обидчика, так и их близкого окружения, что способствует формированию ценностей



толерантности и уважительного отношения к каждому в образовательной организации.

В центре восстановительной медиации находится жертва, которой причинен моральный, физический, материальный вред, этот вред должен быть заглажен обидчиком. При этом не стоит задача наказать обидчика, главным является исправление возникшей вследствие проступка или преступления ситуации, заглаживание причиненного его действиями вреда.

Медиация – это процедура примирения конфликтующих сторон, путем их вступления в добровольные переговоры в присутствии нейтрального посредника – медиатора, для достижения взаимопонимания и принятия взаимоустранивающих решений, разрешающих конфликтную ситуацию.

Медиация – отрасль права, основанная на разрешении конфликта с участием третьей нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны – медиатора, который помогает сторонам выработать определенное соглашение по спору, или конфликту, при этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения. Медиатора признают обе стороны и мнение его уважают. В результате достигнутого соглашения выигрывают все.

Цель медиации – добиться взаимоустранивающего соглашения между сторонами. При этом все решения относительно предмета переговоров и способа разрешения конфликта принимает не медиатор, а сами стороны. Необходимым условием медиации является добровольное участие сторон. Медиатор помогает сторонам пройти через процесс взаимодействия друг с другом, состоящий из определенных шагов, которые намечаются заранее, в зависимости от особенностей конфликта

Предмет медиации – это успешное проведение переговоров между двумя или несколькими конфликтующими сторонами с участием медиатора, в результате которых стороны заключают примирительное (медиативное) соглашение.

Процедура медиации представляет собой структурированный процесс, сама медиация как отрасль знаний находится в междисциплинарной области, совместивший в себе такие отрасли знания, как право, психология, социология, лингвистика, конфликтология.

Медиатор – это нейтральное третье лицо, сопровождающее процесс для разрешения конфликта и для достижения конкретного соглашения. При помощи медиаторов можно найти решения, при которых не будет ни побежденных, ни победителей.

Медиатор не является ни судьей, ни адвокатом, ни следователем, ни прокурором, ни воспитателем, ни советчиком. Медиатор помогает наладить конструктивный диалог между сторонами по поводу возможного разрешения конфликта и в равной степени поддерживающий обе стороны.

Медиатор не несет ответственности за примирение сторон или выработку ими решения. Процедура медиации предусматривает, что конфликтующие стороны сами предложат разные варианты решения проблемы, выберут из них

единственно верное для обеих сторон. Медиатор отвечает за то, чтобы люди поняли предлагаемый им восстановительный способ выхода из ситуации и сделали осознанный выбор: использовать или нет предложенный им способ разрешения конфликта. Медиатор также отвечает за то, чтобы на встрече были созданы максимально благоприятные условия для взаимопонимания сторон.

Если для качественного проведения процедуры медиации требуется участие нескольких медиаторов, то говорят о ко-медиации.

Ко-медиация - это «...слаженная, гармоничная работа двух (или более, но чаще именно двух) взаимодополняющих медиаторов, являющихся носителями многообразных умений и навыков, опыта и личностных качеств, способных обогатить процедуру медиации. Слаженно работающая, эффективная пара ко-медиаторов думает и действует, как единое целое, полностью фокусируясь на сторонах спора, а не на самих себе» [30].

Личные качества медиатора очень важны, поскольку от них в большой степени зависит эффективность работы и удовлетворенность своим трудом: любовь к людям, умение принять их такими, какие они есть. Медиатор, как личность, должен вызывать уважение и доверие, иметь чувство юмора и быть психологически устойчивым.

С профессиональной точки зрения медиатор должен знать законы, хотя ему не обязательно быть профессиональным юристом. У него должны быть сформированы основные навыки психолога. Он должен хорошо знать ту сферу общественно-экономической деятельности или жизненную ситуацию, в которой пытается помочь найти решение. То есть, если медиатор занимается решением школьных конфликтов, то он должен знать педагогику и психологию, основы конфликтологии. Он не должен быть узким специалистом в этой сфере, но он должен знать про это достаточно, чтобы ему доверяли. Это должен быть человек, умеющий построить диалог, обладающий основными навыками логики.

Идеальным вариантом завершения процедуры медиации является исчезновение эмоционального диссонанса между конфликтующими сторонами, разрешение конфликта с учетом нужд всех сторон конфликта, восстановление общения между конфликтующими сторонами. Совсем не обязательно, что разрешение конфликта превратит бывшие конфликтующие стороны в друзей, но возникновение между ними понимания, ясности, умения управлять возможными оставшимися противоречиями будет обязательным результатом медиации.

Для поддержки проведения медиации в образовательном учреждении организуются школьные службы медиации (примирения). Служба примирения стремится, чтобы максимальное количество ситуаций решались на программах примирения, и чтобы сторонам конфликта в первую очередь была предложено самим найти решение ситуации.

Школьная служба медиации (примирения) – это служба, созданная в образовательной организации и состоящая из работников образовательной

организации, учащихся и их родителей, прошедших необходимую подготовку и обучение основам метода школьной медиации и медиативного подхода.

Школьная служба медиации (примирения) – утвержденная приказом директора образовательной организации детско-взрослая команда, которая в рамках образовательной организации под руководством взрослого куратора осуществляет деятельность по профилактике и разрешению конфликтных ситуаций, возникающих в ходе учебно-воспитательной деятельности посредством применения методов медиации и восстановительных технологий.

Руководитель школьной службы медиации – педагогический работник образовательной организации («как правило, им может быть заместитель директора по учебно-воспитательной работе, социальный педагог, школьный психолог или один из учителей» [23]), осуществляющий координацию действий по созданию и организации работы школьной службы медиации (примирения).

Цель школьной службы медиации (примирения) – развитие в образовательных учреждениях восстановительного способа реагирования на конфликты и правонарушения.

Причин организации школьных служб медиации (примирения) на основе восстановительной медиации на современном этапе развития общества множество.

Происходит ослабление роли семьи как социального института. Появляется все больше проблемных семей, в которых дети не чувствуют себя защищенными, не получают достаточно любви со стороны своих родителей, видят пример безответственного или жестокого поведения, или семей, в которых дети растут в обстановке вседозволенности и оправдания всех проступков. Семья перестает выполнять воспитательную функцию в полном объеме, перекладывая ее на образовательные организации.

В обществе все более наблюдается социальное расслоение, что приводит к появлению недовольства, раздраженности, напряжения, озлобленности среди населения, а, следовательно, возрастает количество конфликтов.

Усиливаются миграционные процессы, с каждым годом растет количество приезжих из стран ближнего зарубежья. Актуальным становится вопрос толерантности в отношениях, так как обостряются межнациональные и межконфессиональные проблемы. После многих лет раздувания вражды между народами бывшего Советского Союза снова приходится учиться жить в многонациональном государстве.

Развитие информационного общества имеет, как свои достоинства, так и недостатки. Доступность информации сомнительного характера, содержащей большое количество сообщений о жестокости, насилии, правонарушениях, преступлениях и т.д. формирует у подрастающего поколения искаженное представление о ценностях, способах разрешения конфликтов.

Все вышесказанное приводит к сохранению достаточно большого количества асоциальных проявлений в детской и подростковой среде:

правонарушения и преступления, агрессивное и аутоагрессивное поведение, употребление различных психоактивных веществ.

Исходя из этого становится понятным насколько актуальным становится вопрос формирования у подрастающего поколения конструктивных способов разрешения конфликтов. Организация школьных служб медиации (примирения) дает возможность сделать это, закладывая основу воспитания будущих поколений на основе ценностей жизни, уважения к окружающим и самому себе, справедливости, умения ставить и добиваться поставленных целей, развивая волю, активную жизненную позицию, стремление добиваться результатов в деятельности. Это может стать в том числе и основой для формирования мотивации к учебной деятельности, повышения результативности образовательного процесса.

### **Принципы медиации**

Федеральным Законом N 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» устанавливаются основные принципы процедуры медиации [3]:

1. **Добровольность** участия сторон – стороны участвуют во встрече добровольно, их принуждение к участию в какой-либо форме недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в медиации как до ее начала, так и в ходе самой медиации.
2. **Информированность** сторон – медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях.
3. **Нейтральность** медиатора – медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если медиатор по каким-то причинам не может сохранить нейтральность, то необходимо, чтобы он отказался от проведения медиативных встреч в рамках процедур примирения, передав дело своему коллеге. Медиатор не может принимать вознаграждения или подарки от сторон, которые могут вызвать подозрение в том, что медиатор оказывает поддержку этой стороне.
4. **Конфиденциальность** – неразглашение информации, полученной во время медиативных встреч. Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни и здоровью, либо возможности совершения преступления. Если подобная информация была получена во время проведения процедур медиации, медиатор сообщает сторонам, что эта информация будет разглашена. Медиатор может вести записи во время работы со сторонами, составлять отчеты, которые необходимы для обсуждения в кругу медиаторов, если есть необходимость получить помощь от коллег-медиаторов, но эти записи должны храниться вне досягаемости посторонними лицами. Если необходимо составить статистический отчет о работе Службы примирения, имена и фамилии участников примирительных процедур изменяются или совсем не используются (возможно шифрование имен).

5. **Ответственность сторон и медиатора** – медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также за соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации. Медиатор не имеет права советовать какой-либо из сторон принять определенное решение.
6. **Заглаживание вреда обидчиком** – если есть обидчик и жертва, то ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве.
7. **Самостоятельность служб примирения** – служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

### **«Группы равных»**

Формирование «групп равных» и работа в них является неотъемлемой составляющей создания школьной службы медиации (примирения). Работая среди сверстников в «группах равных», дети более эффективно учатся не только разрешению споров с помощью медиации, но и становятся распространителями медиативного подхода, культуры позитивного общения, конструктивного поведения в конфликте. Когда ребенок может помочь своему сверстнику, одноклассникам, младшим соученикам, попавшим в трудную ситуацию, разобраться с ней, прояснить истинные причины ее возникновения, мотивы и интересы, найти выход из нее, он сам одновременно получает ценный опыт позитивной самореализации.

Медиаторы из «групп равных» могут оказаться единственными, кто сможет оказать помощь некоторым детям в решении конфликтных ситуаций, так как взрослые часто воспринимаются учащимися как менторы, критикующие и назидающие, под этим представлением детей есть доля правды, так как педагогу в силу своих профессиональных обязанностей трудно избежать назидательного стиля общения. Когда же сверстник рассказал о чем-то, притом рассказал это сквозь призму своего собственного опыта, а тем более показал это на практике при разрешении реального спора, такое знание усваивается детьми гораздо лучше.

Работа и обучение в «группе равных» должны быть выстроены таким образом, чтобы дети старались понять друг друга без осуждения и назидания, помочь друг другу, чтобы свободно раскрывалась индивидуальность и самобытность ребенка, чтобы его непохожесть на других не раздражала, а наоборот, делала его более интересным и привлекательным для общения, давала ему возможность самореализации и социализации. Это особенно важно для детей, не вписывающихся в стандарты и общепринятые рамки, что чаще всего приводит к их отторжению сверстниками и направляет их самореализацию в негативное русло – агрессивное самоутверждение с помощью насилия, девиантное, асоциальное поведение.

Вместе с тем, роль взрослых в работе «групп равных» является координирующей, поддерживающей, особенно когда конфликт сложен, или, когда имело место насилие. Именно взрослый должен тонко и ненавязчиво,

квалифицированно и компетентно применяя медиативный подход, оценить конфликт, дать детям четкие нравственные ориентиры, помочь им не проецировать негативные моменты конфликта на личность ребенка, помочь найти пути восстановления отношений и заглаживания вины.

Задачи создания в образовательной организации «группы равных»:

- сформировать целостное представление о природе конфликтов и способах их регулирования, а также умения применять приобретенные знания.
- сформулировать у учащихся умения самостоятельно систематизировать и анализировать причины возникновения конфликтов;
- развивать личностные качества учащихся;
- удовлетворять потребности детей в общении и создавать условия социальной активности учащихся.

Наряду с общими положениями организации работы самой Школьной службы примирения, важно учитывать следующие особенности участия детей в процедуре медиации, а также при организации Школьной службы примирения в целом:

- необходимо информированное согласие от родителей (законного представителя) обучающегося на работу и участие в «группах равных», основанное на понимании того, что участие детей в «группах равных» относится к воспитательной работе, направленной на позитивную социализацию,

- в спорах между детьми в роли медиатора может выступать медиатор-взрослый, медиатор-учащийся, ко-медиаторы в связке «взрослый - учащийся» в зависимости от выбора сторон и от сложности ситуации, медиаторы-учащиеся могут участвовать в процедурах урегулирования конфликтов между учащимися, потому что ребенок (участник конфликта) может испытывать некоторое затруднение в проявлении открытости в своих высказываниях в присутствии взрослых (родителей, законного представителя и др.), как по объективным, так и по субъективным причинам, что будет влиять на результативность самой процедуры как для самого ребенка, так и в целом на разрешение ситуации;

- при конфликте между учителем и обучающимся нужно помнить, что это разновозрастный конфликт, в котором ребенок практически всегда находится в позиции виноватого, поэтому, для ликвидации дисбаланса для проведения медиативной программы можно привлекать медиатора-учащегося из «группы равных» как ко-медиатора, который и будет работать с ребенком - участником конфликта, тогда как с педагогом будет работать медиатор-педагог. Выбор медиатора из «группы равных» может происходить как по согласованию со сторонами, так и опираясь только на выбор учащегося, являющегося стороной конфликта;

- сложные конфликты между детьми, в которые также могут быть уже вовлечены и взрослые (например, родители), чаще разрешаются взрослыми, но при желании стороны, а также когда это целесообразно и не вызывают

возражений у сторон, возможно и привлечение в ко-медиацию медиатора-учащегося;

Медиатор должен проявлять чуткость к потребностям ребенка, его отношению к участию родителей, законного представителя в процедуре медиации и быть готовым к различным реакциям ребенка на их участие в разрешении той или иной конфликтной ситуации. Родители (законные представители) детей должны быть информированы о том, что процедура медиации - это процедура сторон спора и именно они являются активными участниками процесса. Ко-медиатор взрослый должен помнить о всех особенностях работы в формате ко-медиации, но еще принимать во внимание, что в ко-медиации медиаторы являются равными партнерами и ко-медиатор взрослый является примером для подражания для юного медиатора.

В работе с конфликтами в других системах («учитель-учитель», «учитель-родитель», «учитель-администрация») принимают участие только медиаторы-взрослые.

Таким образом, медиативный подход, использующийся в работе школьных служб медиации (примирения), эффективно формирует навыки позитивного общения, конструктивного поведения в ситуациях конфликта, содействует позитивной социализации и самореализации детей, препятствует закреплению негативных паттернов поведения, осуществляет реальную профилактику правонарушений, создает условия для реализации восстановительного подхода в образовательно-воспитательной среде.

### **3. Нормативно-правовая основа организации школьных служб медиации (примирения)**

Методические рекомендации опираются на ряд основополагающих документов Российской Федерации, федеральных законов, нормативных и правовых актов, определяющих ключевые задачи в системе образования.

- Конституция Российской Федерации;
- Конвенция о правах ребенка;
- Конвенции о защите прав детей и сотрудничестве, заключенные в г. Гааге, 1980, 1996, 2007 годов;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» [3];
- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»[1];

- Стратегия развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года. Распоряжение правительства Российской Федерации от 29 мая 2015 г. N 996-р [6];
- Концепция развития системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на период до 2020 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 22 марта 2017 г. N 520-р [10];
- Федеральные государственные образовательные стандарты НОО, ООО, СОО [5];
- Письмо Минобрнауки России от 18.11.2013 N ВК-844/07 «О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации» (вместе с «Рекомендациями по организации служб школьной медиации в образовательных организациях»), утв. Минобрнауки России 18.11.2013 N ВК-54/07вн) [7];
- Письмо Минобрнауки России от 18.12.2015 N 07-4317 «О направлении методических рекомендаций» (Методические рекомендации по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательных организациях) [8];
- Письмо Минобрнауки России от 26.12.2017 N 07-7657 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций») [9].

Одним из механизмов Стратегии воспитания является включение медиативных техник и программ в процесс решения и предотвращения конфликтов в ученической среде как в образовательном процессе, так и во внеурочной, внеклассной деятельности, в том числе в сотрудничестве с различными организациями, работающими с детьми.

Концепция развития системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на период до 2020 года в качестве своих ключевых задач предусматривает в том числе: снижение количества правонарушений, совершенных несовершеннолетними, в том числе повторных; укрепление института семьи; защиту прав несовершеннолетних, создание условий для формирования достойной жизненной перспективы; совершенствование имеющихся и внедрение новых технологий и методов профилактической работы с несовершеннолетними, в том числе расширение практики применения технологий восстановительного подхода с учетом эффективной практики субъектов Российской Федерации; а также, в рамках развития единой образовательной (воспитывающей) среды предполагает «обеспечение организационно-методической поддержки развития служб медиации в образовательных организациях» [10], и «совершенствование системы взаимодействия с родителями по вопросам профилактики асоциального поведения обучающихся» [10].



Целью внедрения медиативных технологий как альтернативного способа решения конфликтов в воспитательную деятельность образовательных организаций «...является формирование у подрастающего поколения навыков конструктивного поведения в конфликте как способа профилактики девиантного поведения подростков, преодоления их криминализации; укрепления института семьи посредством включения ее в воспитательный процесс; формирования коммуникативной компетентности детей, педагогов и родителей» [9].

Школьная служба медиации (примирения) должна основываться на локальных актах образовательной организации: приказ директора образовательной организации о создании службы примирения и назначении куратора, Положение о школьной службе медиации (примирения) (см. в приложении 1).

#### **4. Особенности организации школьной службы медиации (примирения)**

##### **История развития школьных служб медиации (примирения) в России**

Школьная служба медиации (примирения) – форма организации самостоятельной деятельности школьников по освоению навыков само- и взаимопомощи в процессе разрешения конфликтных ситуаций. Она призвана оказывать помощь всем участникам образовательного процесса в разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в образовательном учреждении. Основными действующими лицами в ней являются учащиеся старших классов – медиаторы-ровесники, прошедшие специальное обучение по конфликтологии и медиации.

В конце прошлого столетия в 1999 г. сотрудники Общественного центра «Судебно-правовая реформа» начали проводить программы примирения по делам, поступающим из суда, Комиссий по делам несовершеннолетних, отделов внутренних дел. В числе рассматриваемых дел было много таких, в которых участвовали несовершеннолетние. Это привело к необходимости налаживать контакты непосредственно с образовательными организациями. Взаимодействие напоминало «скорую помощь»: звонок из школы, приезд медиаторов, попытка разрешить одним махом все проблемы. Вскоре стала ясна необходимость появления медиаторов в самих школах. И не только потому, что успеть везде невозможно, но и потому что нужно знать специфику школы, налаживать внутренне связи. А главное, что разрешение конфликта должно стать ответственностью самой школы.

В начале XXI века появились первые Школьные службы медиации в Москве, Великом Новгороде и Петрозаводске. Перед этими службами стояла задача доказать, что программы примирения в школе возможны.

Восстановительные программы в школах реализовывались в разных вариантах:

1) Взрослый ведущий (социальный педагог или психолог) сам проводит программы.

2) Взрослый ведущий привлекает к своей деятельности нескольких подростков.

3) Есть группа подростков, которые проводят примирительные встречи, а взрослый курирует эту группу: организует эту работу, а также помогает в сложных случаях (например, если в конфликте участвуют родители).

Последний вариант был назван «Школьной службой примирения». Положительным в таком подходе к организации примирительных процедур оказалось то, что подростки-ведущие смогли получить доступ к таким конфликтам (и решать их), о которых взрослые и понятия не имели. В качестве кураторов работали социальные педагоги (Новгород), заместители директора по УВР (Москва), руководитель детской внешкольной организации (Петрозаводск), а также уполномоченный по правам ребенка (Волгоград).

Опыт показал, что роль школьного «конфликт-менеджера», который вмешивается в конфликт и пытается решить ситуацию прямо «на месте» по своему усмотрению неэффективна, более результативным оказывается подход посредничества с привлечением учащихся школы.

Вторым направлением деятельности в процессе организации Школьных служб примирения стал вопрос сохранения ценностей службы. В качестве ответа появились:

1) Система подготовки медиаторов, включающая обучение, супервизию, работу на командообразование, написание отчетов, изучение литературы по данной теме и пр.

2) Клуб ведущих, где ведущие обсуждали свои различные сложности и удачные находки.

3) Вопросы рекламы службы среди участников образовательных отношений и общественности.

4) Дальнейшее сопровождение ведущими своих «подопечных» – своеобразное курирование на определенный срок (обычно 1 месяц).

5) Работа в парах «опытный ведущий - новичок» и пр.

В процессе деятельности были определены сложности: при отсутствии работы с конфликтами служба рискует превратиться в клуб, где преимущественно будут обсуждаться личностные проблемы ведущих. Или просто выродиться в «тусовку».

Немного позже в 2004 г. В Перми и Лысьве начался новый проект, в котором школьные службы медиации (примирения) встраивалась в городскую систему профилактики правонарушений. При этом служба рассматривалась как:

1) помогающая социализации подрастающего поколения, поскольку подростки, владеющие «открытой коммуникацией» и ценностями примирения смогут более успешно взаимодействовать с обществом;

2) кадровый проект для социальных педагогов школ, позволяющий им овладеть новой технологией и быть востребованными на более высоком уровне на рынке труда;

3) как дающая городу новых эффективных специалистов в социальной сфере.

Обсуждался вопрос работы школьной службы медиации (примирения) мировым судом, милицией (ПДН), КДН и ЗП.

Сложности, выявленные на этом этапе:

Хотя сами программы примирения проводятся только добровольно (т. е. при явном согласии сторон), на предварительную встречу администрация обычно направляла. И это несколько нарушало принцип добровольности. Для принятия добровольного решения у человека должна быть информация, какие варианты дальнейших действий у него есть. На предварительной встрече как раз и обсуждались разные варианты.

Начиная с 2005 года школьные службы медиации (примирения) начинают организовываться в разных территориях. Встала задача не допустить превращение службы в обучающую программу по конфликтологии (игры, тренинги, лагеря), хотя эта составляющая является важной частью формирования компетенций в области медиации.

На данный момент модель организации школьной службы медиации (примирения) состоит из следующих элементов:

1) В службе есть 2 - 4 пары подготовленных ведущих из учеников школы 5 - 10 класса, взрослый, курирующий службу и несколько подростков в «группе поддержки» (например, рисуют стенгазеты по ШСП).

2) Ставится вопрос: как взаимодействовать службе с пространством школы. Для этого обсуждается, с какими ситуациями работает служба, откуда получает информацию (социальный педагог, ящик обращений, от сверстников и пр.) и как при этом соблюдается конфиденциальность, что происходит в случае успешного примирения сторон, где и в какое время проводятся программы, как школьная служба медиации (примирения) взаимодействует с КДН и педагогами, что и как сообщает о себе (реклама). Все это должно быть закреплено в локальном акте «Положение о школьной службе медиации (примирения)».

3) Как удержать ценности службы и мастерство. Сюда входят вопросы: обучения включая отбор, супервизию, тренинги, литературу и фильмы, составление отчетов; работа в паре (опытный ведущий - новичок), вопросы командообразования и проектирования службой своего места в школе и своего развития. А также вопросы клуба ведущих, презентаций на межшкольном уровне, конференций и пр.

### **Принципы создания школьных служб медиации (примирения)**

Принципами создания школьных служб примирения являются:

1. Добровольность участия в деятельности службы;
2. Внимание к потребностям всех участников образовательного процесса (учеников, учителей, родителей, администрации и т.д.);

3. Создание авторитета службы;
4. Учет групповых процессов в группах обучающихся;
5. Наличие подготовки по конфликтологии, медиации участников службы примирения.

В основе деятельности школьных служб медиации (примирения) лежит:

- разрешение разнообразных и разнонаправленных конфликтов, возникающих в образовательной организации, проведение просветительской работы среди участников образовательного процесса;
- предотвращение возникновения конфликтов, препятствование их эскалации; обеспечение формирования и обучения «групп равных» («группы равных» - это группы детей, которые объединены для обучения процедуре медиации и медиативному подходу с целью последующего применения этих знаний и умений при разрешении споров, предупреждения конфликтов среди сверстников, а также для распространения полученных знаний, умений и опыта среди сверстников, младших и старших школьников);
- обеспечение помощи при разрешении участниками «групп равных» конфликтов между сверстниками;
- использование медиативного подхода в рамках работы по профилактике безнадзорности и беспризорности, наркомании, алкоголизма, табакокурения, правонарушений несовершеннолетних, работы с детьми и семьями, находящимися в социально опасном положении;
- использование медиативного подхода в рамках работы по воспитанию культуры конструктивного поведения в конфликтной ситуации и созданию условий для выбора ненасильственных стратегий поведения в ситуациях напряжения и стресса.

В качестве основного метода своей работы школьные службы примирения используют восстановительную медиацию, стандарты которой разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации в 2009 году («Стандарты восстановительной медиации» [11]).

Согласно Письму Минобрнауки России от 26.12.2017 N 07-7657 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций») целью организации школьных служб медиации (примирения) на основе восстановительной медиации в воспитательную деятельность образовательных организаций является «...формирование у подрастающего поколения навыков конструктивного поведения в конфликте как способа профилактики девиантного поведения подростков, преодоления их криминализации; укрепления института семьи посредством включения ее в воспитательный процесс; формирования коммуникативной компетентности детей, педагогов и родителей.

Достижение поставленной цели обеспечивается путем решения следующих задач:

- широкого информирования педагогического состава образовательных организаций Российской Федерации о возможностях восстановительных технологий и медиации в воспитательной деятельности;
- внедрения восстановительных технологий и медиации в воспитательную деятельность образовательных организаций путем формирования соответствующих компетенций у педагогического состава посредством реализации дополнительных профессиональных программ (повышения квалификации);
- использования ресурса школьных служб примирения/медиации для реализации восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательной деятельности образовательных организаций;
- регламентации и организации взаимодействия образовательных организаций с территориальными службами примирения/медиации для их привлечения к проведению процедур медиации и программ восстановительного правосудия в отношении несовершеннолетних в рамках воспитательной деятельности» [9].

Школьная служба медиации (примирения) должна осуществлять:

- обучение школьников и педагогов через опыт решения реальных конфликтных ситуаций конструктивным способом общения и разрешения конфликтов, коммуникативным универсальным учебным действиям, прежде всего способности принимать согласованные решения и сотрудничать со сверстниками, более младшими и старшими школьниками, со взрослыми;
- первичную профилактику конфликтного поведения в критические периоды обучения детей в школе;
- первичную профилактику межэтнических конфликтов при появлении напряженности, выявленной классным руководителем или психологом по запросу классного руководителя или родителей;
- урегулирование конфликтов между школьниками (учащимися), а также учащимися и педагогами;
- урегулирование конфликтов между педагогами и родителями;
- согласование позиций и интересов детей, родителей и педагогов по отношению к образовательному процессу, большей включенности родителей и ответственному поведению детей;
- вторичную профилактику и работу с правонарушениями (в том числе по делам, переданным в комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав);
- сложным многосторонним конфликтам между всеми участниками образовательного процесса (когда в конфликт так или иначе включены дети, родители, педагоги, администрация, органы управления образованием, средства массовой информации и так далее) – с привлечением территориальных и городских служб примирения/медиации.

Школьная служба медиации (примирения) может быть различна по формам организации. На данный момент существует три организационные модели школьной службы примирения. К ним относятся:

- Профилактическая модель;
- Воспитательная (педагогическая) модель;
- Сервисная модель.

Профилактическая модель службы примирения призвана снизить криминальность в подростковой среде, содействовать устранению причин противоправного поведения школьников. Такой подход делает школьную службу медиации (примирения) элементом системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних и приводит к организационному встраиванию школьной службы медиации (примирения) в социально-педагогический блок школьной администрации. Школьная служба медиации (примирения) в этом случае работает в единой системе с советом профилактики, социальным педагогом, психологом и другими школьными специалистами, занимающимися проблемами отклоняющегося поведения. Эффективность работы службы оценивается по количеству и сложности проведенных программ, снижению «уровня конфликтности» в школе, снижения количества обучающихся, стоящих на разных видах учета.

Становясь частью административной системы школы, служба подчиняется школьному руководству: согласовывает с ним вопросы своей работы и отчитывается о её результатах перед директором или его заместителем. В рамках профилактической модели заказчиком является администрация школы. Школьная служба медиации (примирения), в контексте профилактической модели, работает с подростковой средой, выполняя по отношению к ней миссию преобразования, программы примирения станут лишь одним из инструментов такой работы.

Воспитательная модель рассматривает создание службы как проявление детской активности, способ самореализации детей в позитивном ключе. Организация программ примирения выступает в качестве коллективной социально-значимой деятельности, которая формирует ученический коллектив всей образовательной организации, но в большей степени коллектив самой службы. Ценным является не столько проведение программ примирения и решение какого-то конфликта, сколько появление в школе объединения, воспитывающего у своих членов высокие нравственные и деловые качества через привлечение к социально значимой деятельности по разрешению конфликтов. В данном случае служба не рассматривается как «производственная структура», реально способная влиять на криминальные процессы. Она воспринимается как воспитательная программа – некое детское разновозрастное объединение. В этом случае организационном плане Школьная служба примирения остаётся довольно автономной, будучи причисленной к системе воспитательной работы школы в качестве одной из её форм.

В рамках воспитательной модели, в роли заказчиков выступают сами дети, занимающиеся в службе примирения. Они приходят в службу именно выполнять конкретную деятельность, и тем самым дают ей заказ на своё развитие. Дети обучаются навыкам ведения примирительных встреч, работе в

команде, совершенствуют свои коммуникативные навыки и нравственные качества, используют новые умения в разрешении реальных конфликтов. Воспитательная модель имеет очень хорошие перспективы для развития как в общеобразовательных учреждениях, так и в организациях дополнительного образования.

Сервисная модель организации школьных служб медиации (примирения) – это организация службы в рамках школьного самоуправления.

Федеральный Закон «Об образовании в Российской Федерации» № 273 определяет два принципа управления образовательным учреждением: единоначалие и самоуправление. И даёт право на участие в управлении образовательным учреждением (то есть, право на самоуправление) педагогам, родителям и учащимся. Далее закон предлагает открытый перечень форм школьного самоуправления и относит определение компетенции органов самоуправления к вопросам, которые должны быть отражены в уставе школы.

Таким образом, самоуправление является формой управления школой. Наряду с властью директора (единоначалие), в школе должна существовать власть учеников, педагогов и родителей (самоуправление). Границы власти субъектов школьного самоуправления определяются уставом школы и соответствующими ему локальными актами. Формы самоуправления может выбирать само учебное заведение. Органы самоуправления бывают совместными (с участием и педагогов, и родителей, и учеников) – например, совет школы, либо отдельными – например, ученический совет с участием выборных представителей обучающихся. Главный смысл самоуправления состоит в том, что с его помощью участники школьной жизни получают возможность влиять на школьную политику – как через участие в принятии решений, которыми руководствуется администрация учебного заведения, так и через собственную активность в управлении внутришкольными процессами. Самоуправление делает школьную жизнь предметом совместного творчества всех её субъектов.

Органы самоуправления могут обладать представительными и исполнительными функциями. Представительные функции дают органам самоуправления право участвовать в принятии решений по вопросам школьной жизни от имени своих избирателей, например, учеников. Такие органы, соответственно, являются выборными. Если же орган самоуправления не имеет представительных функций, то выборность перестаёт быть необходимой. Исполнительные органы самоуправления создаются для организации конкретной работы и могут формироваться из числа добровольцев.

Из приведенного здесь материала становится ясно, что школьная служба медиации (примирения) может иметь статус органа ученического самоуправления с исполнительными функциями. Отметим некоторые особенности службы примирения: в системе школьного самоуправления служба является независимым, автономным органом, не подчиняющимся никакому другому органу, но требует установление с директором и

администрацией школы партнёрских отношения. Это означает не только иной способ кооперации, но и другой уровень ответственности.

Служба в статусе органа самоуправления берёт на себя всю полноту ответственности за результаты своей деятельности. Орган самоуправления создаётся для решения проблем участников школьного сообщества, представления их интересов в жизни школы. Оцениваться работа органа самоуправления, следовательно, будет по тем результатам, которых ему удалось добиться в интересах своих заказчиков, например, учеников.

Заказ учеников к службе примирения состоит в том, чтобы получить возможность мирного разрешения конфликтных и криминальных ситуаций. Служба, отвечая на этот заказ, предоставляет ученикам такие услуги. Как орган ученического самоуправления, служба обслуживает школьников, которые нуждаются в помощи в разрешении конфликтов.

Оцениваться работа службы, следовательно, будет по тому, насколько успешно она справляется с заказом учеников. Это не означает, что служба не будет работать с информацией, которую передаёт администрация школы. Факт согласия ученика на участие в программе – это и есть момент поступления заказа. А критерий эффективности – способность службы справиться с теми ситуациями, которые к ней поступают.

В отличие от профилактической и воспитательной моделей, сервисная модель не направлена на видоизменение детской среды. Она не сориентирована ни на задачу профилактики, ни на задачу воспитания. Ее задача – удовлетворить запрос ребят предоставлением соответствующих услуг.

Вместе с тем, в рамках самоуправления может быть развёрнута и профилактическая модель, но без подчинения службы медиации (примирения) администрации школы.

Заказчиком, в отсутствие системы самоуправления, может выступить группа инициаторов создания службы примирения – как правило, детско-взрослая команда, озабоченная ситуацией и готовая её изменять. Вопросы комплектования и полномочий службы официально оформляются школьными локальными актами. Школьная служба медиации (примирения) может быть не только органом ученического самоуправления. Она может быть органом ученическо-педагогического самоуправления (заказчики – ученики и педагоги, либо ученический и педагогический активы) с совместным комплектованием из числа ребят и учителей; органом родительского самоуправления - с комплектованием из числа родителей по их же заказу. Возможны и другие комбинации, с учётом того, что органы школьного самоуправления могут быть как отдельными, так и совместными.

Вопрос о руководителе службы, созданной в статусе органа ученического самоуправления, очень неоднозначен. Очевидно, что взрослый не может руководить ученическим органом, такой орган должен иметь систему детской самоорганизации, а взрослый может помогать в качестве консультанта или куратора. Для того, чтобы перейти к такому способу взаимодействия, особое



значение приобретает компетентность взрослого в вопросах формирования и сопровождения детской команды.

При создании службы не в качестве ученического, а в качестве совместного органа самоуправления с участием детей и взрослых допускается руководство Школьной службой примирения взрослым.

Существует возможность создания вертикальной модели организации службы примирения. Школьная служба медиации (примирения) может курироваться Муниципальной службой примирения, которая организовывается на базе Центра психолого-педагогической реабилитации и коррекции, Центра диагностики и консультирования или другого центра, имеющего психолого-педагогическую направленность деятельности и имеющего опытных специалистов в области восстановительной медиации. Работа Муниципальной службы примирения обычно проводится по двум основным направлениям. Первое – обеспечение поддержки школьных служб примирения. В данное направление деятельности входят проведение конференции руководителей школьных служб медиации (примирения), «круглые столы», слеты учащихся; организация курсов по внедрению восстановительных технологий (метода школьной медиации), а также проведение обучения ровесников-медиаторов («группы равных»).

И второе направление – реализация программ примирения. Проблемы, с которыми обращаются в Муниципальную службу примирения, достаточно серьезные: бродяжничество, суицид, драки, возмещение материального ущерба, детско-родительские отношения, семейные конфликты, разводы, конфликты между педагогами, педагогами и родителями, педагогами и администрацией.

Внедрение школьной службы медиации (примирения) может проходить в несколько этапов:

1. Первый этап – диагностический (выявление основных типов конфликтов, с которыми придется работать, определение круга лиц, которые по своим личностным качествам, убеждениям смогут быть нейтральными при работе с конфликтными ситуациями и т.д.)

2. Второй этап – организационный (формирование группы учителей, социальных педагогов, школьных психологов, администраторов с целью последующего их обучения). Школьная медиация - это серьезная педагогическая программа, требующая упорной работы педагогов, администрации образовательных учреждений, и самих детей, и, конечно, специалистов: педагогов-медиаторов и тренеров-медиаторов.

3. Третий этап – учебно-методический (обучение администраторов, педагогов навыкам ведения переговоров и отбора случаев для процедуры медиации).

4. Четвертый этап – инновационный (внедрение медиации в школе, начало работы школьной службы медиации (примирения)). Он включает в себя создание нормативно-правовой базы данного учреждения по организации школьной службы медиации (примирения): Положение о школьной службе медиации (примирения), должностные инструкции руководителя школьной

службы медиации (примирения) или куратора, ведущих программ примирения).

Опыт организации школьных служб медиации (примирения) показывает, что наиболее эффективной структурой может быть следующая:

Наличие в школе 2 - 4 пар подготовленных ведущих из учеников (обычно это учащиеся 7, 8 и 10 классов), взрослый, курирующий службу, и несколько подростков в «группе поддержки». Подростки из «группы поддержки» помогают взаимодействию школьного коллектива и службы: участвуют в проведении презентаций перед школьниками, рисуют стенгазеты; если видят ссорящихся, то рассказывают им о службе и приводят их туда.

В период становления школьной службы необходима организация обучения старшекласников проведению программ примирения участников конфликтов (программа обучения «групп равных»). Занятия могут проводить специалисты, сами прошедшие обучение (учителя, социальные педагоги, школьные психологи, администраторы). Вполне разумно предположить, что обученные школьники – медиаторы будут периодически выбывать (заканчивать школу, менять место жительства и т. д.) из группы и для поддержания службы примирения в рабочем состоянии необходимо проводить такое обучение ежегодно.

#### **Порядок организации деятельности школьной службы медиации (примирения) в образовательном учреждении:**

1. Принятие администрацией школы решения о создании школьной службы медиации (примирения) (далее – ШСМ(П)).

а) обсуждение вопроса с административной командой, педагогическим коллективом данного решения;

б) определение кандидатуры куратора ШСМ(П);

в) организация обучения.

2. Включение в должностную инструкцию сотрудника – куратора службы обязанностей по организации работы и дальнейшему развитию службы.

3. Подписание приказа о создании службы.

4. Разработка и утверждение Положения школьной службе медиации (примирения).

5. Анализ информации о конфликтах и способах реагирования на конфликты (число конфликтов, число административных вмешательств, отношение педагогов к конфликтам).

6. Информационная компания:

- Информационные сообщения (презентации) для получения одобрения и поддержки педагогического коллектива (классных руководителей);

- Информационные сообщения (презентации) для получения одобрения и поддержки родителей;

- Информационные сообщения (презентации) для получения одобрения и поддержки учеников;

- Выпуск информационного стенда, плаката или статьи в школьной газете о создании ШСМ(П), на сайте школы.

7. Привлечение к работе ШСМ(П) школьников:

- Отбор школьников на участие в базовом семинаре;
- Проведение базового семинара;
- Создание клуба примирения и регулярные встречи детско-взрослой команды школьной службы медиации (примирения).

8. Обсуждение и формулирование командой службы примирения ценностей, которые служба собирается нести в свою школу.

9. Доработка и принятие документов (на основе типовых), регламентирующих работу службы (журнал регистрации конфликтных ситуаций, примирительный договор, регистрационная карточка и пр.).

10. Работа службы по разрешению поступающих конфликтных ситуаций в соответствии с порядком. Ведение регистрационного журнала для дальнейшего мониторинга. Написание отчетов по форме.

11. Обсуждение с администрацией и педагогами результатов работы службы, путей ее улучшения и влияния ШСМ(П) на школу.

12. Обобщение и анализ опыта. Заполнение мониторинга работы службы и «срезов» количества конфликтов и способов реагирования на конфликты в школе. Итоговая оценка эффективности деятельности школьной службы медиации (примирения).

## **5. 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 уходить 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:

- Поддерживать взаимное понимание и признание последствий криминальной ситуации.
- Поддерживать 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 рефлекссию 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, к 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 от 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.

## **6. Документация школьных служб медиации (примирения)**

Учитывая, что для организации эффективной деятельности по разрешению конфликтов, необходимо анализировать уже проделанную работу, делать выводы о том, что получилось, а что нет, какие затруднения возникают у медиаторов-педагогов и у медиаторов-школьников, искать пути преодоления этих затруднений, необходимо вести определенный учет проделанной работе по преодолению конфликтов. Для этого требуется вести ряд документов: журнал регистрации конфликтных материалов, примирительный договор, отчет по восстановительным программам школьной службы медиации (примирения).

Процедура медиации начинает действовать после подписания соглашения сторон о том, что они согласны на проведение этой процедуры.

*Служба медиации (примирения)*

*\_\_МБОУ «СОШ №.....»\_\_*

*(наименование учреждения)*

## СОГЛАШЕНИЕ

о проведении примирительной процедуры

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Инициатором проведения процедуры является \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. сотрудника Службы медиации)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., статус)

именуемый (-ая) в дальнейшем «Сторона 1», с одной стороны, и

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., статус)

именуемый (-ая) в дальнейшем «Сторона 2», с другой стороны, а вместе именуемые «Стороны» заключили настоящее соглашение о нижеследующем:

### **Предмет соглашения**

1. В целях урегулирования возникшего между Сторонами спора Стороны в соответствии с настоящим соглашением дают свое согласие на участие в примирительной процедуре.

2. Предмет спора:

\_\_\_\_\_  
краткое описание существа спора, который стороны готовы разрешить с использованием процедуры медиации

### **Лицо, обеспечивающее проведение процедуры примирения**

3. Стороны согласились с предложенной кандидатурой посредника \_\_\_\_\_

4. Примирительная процедура будет осуществляться в соответствии с Регламентом Службы Медиации МБОУ «СОШ №...», Положением о Службе Медиации МБОУ «СОШ №...», утвержденными в \_\_\_\_\_ учреждении.

### **Расходы, связанные с проведением процедуры примирения**

5. Все расходы по организации и проведению процедуры примирения оплачиваются за счет средств учреждения.

### **Срок (сроки) проведения процедуры примирения**

6. Предельный срок окончания примирительной процедуры \_\_\_\_\_.

### **Права и обязанности сторон**

7. Стороны принимают личное участие в примирительной процедуре.

8. Каждая сторона обязуется предпринять, по крайней мере, одну встречу с сотрудником Службы медиации (примирения).



расторгнуть это соглашение (то есть оно не является обузой), следовательно, это еще раз подтверждает принцип добровольности участия в медиативных процедурах.

По окончании процедуры медиации, когда стороны пришли к определенному общему решению, требуется закрепить достигнутые договоренности. Это можно сделать как устно, так и письменно, заключив примирительный договор.

### ***Примирительный договор***

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

---

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

---

**и пришли к следующим выводам (договоренностям):**

Проверять выполнение условий договора и уведомлять ведущих Программы примирения об их успешном завершении будет

---

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

---

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

---

«Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана администрации и другим заинтересованным в решении ситуации лицам. При этом происходящее на встрече медиатор никому сообщать не будет.

Если это соглашение не работает, а у нас останутся проблемы, мы согласны вернуться на медиацию».

Фамилии, имена и подписи участников

Дата

---

Примирительный договор делает полученные договоренности осязаемыми, более определенными, дает возможность сторонам конфликта увидеть реальные сроки окончания конфликта, что значительно облегчает эмоциональное состояние конфликтующих, дает возможность понять обиженному, что ситуация изменится, обидчику, что его не отталкивают как нарушителя моральных, этических, правовых норм, что в него верят, дают возможность исправить положение. В то же время договор делает достигнутые соглашения обязательными для обеих сторон.

Для принятия решения о том, какие медиативные программы лучше применить к решению того или иного конфликта необходимо фиксировать



основную информацию об этом конфликте. На помощь медиаторам может прийти журнал регистрации конфликтных ситуаций и регистрационная карточка конфликта. Так же перед медиаторами стоит необходимость проанализировать эффективность собственной деятельности, для этого необходимо вести определенный мониторинг деятельности Школьной службы примирения, для этого можно использовать формы отчета и рефлексии, предложенные в Приложении 2.

## Библиографический список

### Нормативные документы

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273 ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_140174/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/) (дата обращения 07.10.2018)/
2. Федеральный закон от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_19558/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19558/) (дата обращения 10.10.2018)
3. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» [Электронный ресурс] – Режим доступа: [www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103038/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103038/) (дата обращения 10.10.2018);
4. Указ Президента Российской Федерации «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» от 07.05.2018 № 204 [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://prezident.org/articles/ukaz-prezidenta-rf-204-ot-7-maja-2018-goda-07-05-2018.html> (дата обращения 09.10 2018)
5. Федеральные государственные образовательные стандарты НОО, ООО, СОО [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://fgos.ru/> (дата обращения 09.10.2018)
6. Стратегия развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года. Распоряжение правительства Российской Федерации от 29 мая 2015 г. N 996-р [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://rg.ru/2015/06/08/vospitanie-dok.html> (дата обращения 09.10.2018)
7. Письмо Минобрнауки России от 18.11.2013 N ВК-844/07 «О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации» (вместе с «Рекомендациями по организации служб школьной медиации в образовательных организациях», утв. Минобрнауки России 18.11.2013 N ВК-54/07вн)
8. Письмо Минобрнауки России от 18.12.2015 N 07-4317 «О направлении методических рекомендаций» (Методические рекомендации по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательных организациях) [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://centerlado.ru/uploadedFiles/files/biblioteka/mediacii/MR\\_po\\_mediatsii\\_2015.pdf](http://centerlado.ru/uploadedFiles/files/biblioteka/mediacii/MR_po_mediatsii_2015.pdf) (дата обращения 10.10.2018);
9. Письмо Минобрнауки России от 26.12.2017 N 07-7657 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций»)

[Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://rulaws.ru/acts/Pismo-Minobrnauki-Rossii-ot-26.12.2017-N-07-7657/> (дата обращения 10.10.2018).

10. Концепция развития системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на период до 2020 года утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 22 марта 2017 г. N 520-р [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_214734/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_214734/) (дата обращения 10.10.2018).

11. Стандарты восстановительной медиации [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://sprc.ru/wp-content/uploads/2012/08/Стандарты-восстановительной-медиации.pdf> (дата обращения 11.10.2018)

### Литература

12. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст] учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – СПб.: Питер, 2016. – 528 с.

13. Бюллетень Федерального Института Медиации. 2013 год // Научный редактор Ц. А. Шамликашвили – М.: Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2015. В 2-х т. Т. I. – 334 с.;

14. Бюллетень Федерального Института Медиации. 2013 год // Научный редактор Шамликашвили Ц.А. – М.: Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2015. В 2-х т. Т. II. – 148 с.;

15. Гришина, Н. В. Давайте договоримся. Практическое пособие для тех, кому приходится разрешать конфликты [Текст] / Н. В. Гришина. – СПб.: Сова, 1993. – 88 с.

16. Жигулина, М. Л. Разработка муниципальных программ поддержки школ, функционирующих в неблагоприятных социальных условиях [Текст]. – Екатеринбург: ГАОУ ДПО СО «ИРО», 2017 - 65 с.

17. Зачем нужны службы школьной медиации? [Электронный ресурс] // Портал «Слово». - 10 февраля 2014 г. ([http://portal-slovo.ru/topic/47714.php?sphrase\\_id=89012](http://portal-slovo.ru/topic/47714.php?sphrase_id=89012))

18. Зер, Х. Восстановительное правосудие: новый взгляд на преступление и наказание [Текст]. Перевод с английского / общая редакция Л. М. Карнозовой. - М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформ», 2002. – 350 с.

19. Карнозова, Л. М. Введение в восстановительное правосудие (медиация в ответ на преступление) [Текст] / Л. М. Карнозова. - М.: Проспект, 2014. – 264 с.

20. Коновалов А.Ю. Школьные службы примирения и восстановительная культура взаимоотношений. [Текст] Практическое руководство / под общей редакцией Л. М. Карнозовой - М.: МОО «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.

21. Максудов Р.Р. Программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций: от уникальных эпизодов к заживлению

социальной ткани [Текст] /под общей редакцией Н. В. Путинцевой /М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.

22. Методические рекомендации по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательных организациях [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://fedim.ru/wp-content/uploads/2014/10/Metodicheskie-Rekomendatsii\\_Sluzhby-SHM.pdf](http://fedim.ru/wp-content/uploads/2014/10/Metodicheskie-Rekomendatsii_Sluzhby-SHM.pdf) (дата обращения 13.10.2018 0

23. Методические рекомендации по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательных организациях [Электронный ресурс] // Федеральный институт медиации. – Режим доступа: [http://fedim.ru/wp-content/uploads/2014/10/Metodicheskie-Rekomendatsii\\_Sluzhby-SHM.pdf](http://fedim.ru/wp-content/uploads/2014/10/Metodicheskie-Rekomendatsii_Sluzhby-SHM.pdf) (дата обращения 26.10.2018

24. Общая психология: Учеб. для студентов пед. ин-тов [Текст] / Под ред. А. В. Петровского/ – М.: Просвещение , 1976. – 479 с.

25. Создание и поддержка служб примирения в регионах (сборник материалов). Ч. 1/Сост. Л.М. Карнозова, А.Ю. Коновалов.– Режим доступа: <http://sprc.ru/wp-content/uploads/2017/12/sbornik-1-2016.pdf> (дата обращения 14.10.2018)

26. Создание и поддержка служб примирения в регионах (сборник материалов)[Электронный ресурс]. Ч. 2 /Сост. Л. М. Карнозова. – Режим доступа: <http://sprc.ru/wp-content/uploads/2017/12/sbornik-2-2017.pdf> (дата обращения 14.10.2018)

27. Суетина А. И., Усова О.В. Теоретические и методические основы медиации. Методические рекомендации [Текст] / А. И. Суетина, О. В. Усова. – Екатеринбург, ГАОУ ДПО СО «Институт развития образования», 2016. 68 с.

28. Шамликашвили, Ц. А. Причины споров между детьми и действенные способы их урегулирования с точки зрения сотрудников образовательных учреждений [Текст] / Ц. А. Шамликишвили, С. В. Харитонов и др. // Вестник Федерального института медиации. - 2017. - № 2. - С. 22 - 27.

29. Шамликашвили, Ц. А., Почему ребенку трудно учиться и как ему помочь? [Текст] / Ц. А. Шамликашвили, О. А. Семенова М.: МЦУПК, 2010. - 400 с.

30. Шамликашвили, Ц. А., Хазанова М.А. Метод «школьная медиация» как способ создания безопасного пространства и его психологические механизмы [Текст] / Ц. А. Шамликашвили, М. А. Хазанова // Психологическая наука и образование. - 2014. – № 2. - С. 26 - 33.

### Электронные ресурсы

30. Федеральный институт медиации [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://fedim.ru/> (дата обращения 14.2018).

31. Информационно-правовой портал «Гарант» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru/> (дата обращения 14.2018).



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

«Утверждаю»

Директор МБОУ СОШ № \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**1. Общие положения**

1.1. Служба медиации (примирения) является структурным подразделением образовательного учреждения, которое объединяет учащихся (воспитанников), педагогов и других участников образовательного процесса, заинтересованных в разрешении конфликтов и развитии практики восстановительной медиации в образовательном учреждении.

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

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

1.4. Служба медиации (примирения) состоит из педагогов и/или специалистов образовательного учреждения. В работе службы могут участвовать специалисты социального и психологического центра (службы), работающей во взаимодействии с МБОУ СОШ № ....

1.5. Служба медиации (примирения) осуществляет свою деятельность на основании Федерального закона №273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации», Федерального закона от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года. Распоряжение правительства Российской Федерации от 29 мая 2015 г. N 996-р., Письма Минобрнауки России от 26.12.2017 N 07-7657 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций»), данного Положения.

**2. Цели и задачи службы медиации (примирения)**

2.1. Целями службы медиации (примирения) являются:

2.1.1. распространение среди участников образовательного процесса цивилизованных форм разрешения споров и конфликтов (восстановительная

медиация, переговоры и другие способы);

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

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

2.2. Задачами службы медиации (примирения) являются:

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

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

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

3. Принципы деятельности службы медиации (примирения)

3.1. Деятельность службы медиации (примирения) основана на следующих принципах:

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

3.1.2. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы медиации (примирения) не разглашать полученные в процессе медиации сведения за исключением примирительного договора (по согласованию с участниками встречи и подписанный ими). Также исключение составляет ставшая известная медиатору информация о готовящемся преступлении.

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

медиатору.

#### 4. Порядок формирования службы медиации (примирения)

4.1. В состав службы медиации (примирения) могут входить учащиеся (воспитанники) 7-11 классов, прошедшие обучение проведению восстановительной медиации.

4.2. Руководителем (куратором) службы может быть любой педагогический работник образовательного учреждения, прошедший обучение проведению восстановительной медиации, на которого возлагаются обязанности по руководству службой медиации (примирения) приказом директора образовательного учреждения.

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

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

#### 5. Порядок работы службы медиации (примирения)

5.1. Служба медиации (примирения) может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от педагогов, учащихся, администрации образовательного учреждения, членов службы примирения, родителей.

5.2. Служба медиации (примирения) принимает решение о возможности или невозможности примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно, в том числе на основании предварительных встреч со сторонами конфликта. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица образовательного учреждения.

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

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

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



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

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

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

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

5.8. Служба медиации (примирения) самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.

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

5.10. При необходимости служба медиации (примирения) передает копию примирительного договора администрации образовательного учреждения.

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

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

5.13. Деятельность службы медиации (примирения) фиксируется в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами службы;

5.14. Руководитель (куратор) службы медиации (примирения) обеспечивает мониторинг проведенных программ, проведение супервизий со школьниками-медиаторами на соответствие их деятельности принципам восстановительной медиации. Данные мониторинга могут быть переданы в Ассоциацию восстановительной медиации для обобщения и публикации статистических данных (без упоминания имен и фамилий участников программ).

5.15. Медиация и другие восстановительные практики не являются психологической процедурой, и потому не требуют обязательного согласия со стороны родителей. Однако куратор старается по возможности информировать и привлекать родителей в медиацию (а по указанным в пунктах 5.3 и 5.4 категориям дел участие родителей или согласие на проведение медиации в их отсутствие является обязательным).

5.16. Служба медиации (примирения) рекомендует участникам конфликта на время проведения процедуры медиации воздержаться от обращений в вышестоящие инстанции, средства массовой информации или судебные органы.

5.17. По согласованию с администрацией образовательного учреждения и руководителем службы медиации (примирения), медиаторы могут проводить медиацию по конфликтам между педагогами и администрацией, конфликтам родителей и их детей, а также по семейным конфликтам и спорам. Если споры возникли из гражданских правоотношений, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности, а также из трудовых правоотношений и семейных правоотношений, деятельность медиатора и его квалификация регулируется 193-ФЗ РФ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

5.18. При необходимости, служба медиации (примирения) получает у сторон разрешение на обработку их персональных данных в соответствии с законом «О персональных данных» 152-ФЗ.

## 6. Организация деятельности службы медиации (примирения)

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

6.2. Оплата работы куратора (руководителя) службы медиации (примирения) может осуществляться из средств фонда оплаты труда образовательного учреждения или из иных источников.

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

6.4. Должностные лица образовательного учреждения оказывают службе медиации (примирения) содействие в распространении информации о деятельности службы среди педагогов и учащихся (воспитанников).

6.5. Служба медиации (примирения) в рамках своей компетенции взаимодействует с психологом, социальным педагогом и другими специалистами образовательного учреждения.

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

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

6.8. Администрация образовательного учреждения поддерживает участие руководителя (куратора) и медиаторов службы медиации (примирения) в собраниях ассоциации (сообщества) медиаторов, супервизиях и в повышении их квалификации.

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

6.10. В случае если примирительная программа проводилась по факту, по которому возбуждено уголовное дело, администрация образовательного учреждения может ходатайствовать о приобщении к материалам дела примирительного договора, а также иных документов в качестве материалов, характеризующих личность обвиняемого, подтверждающих добровольное возмещение имущественного ущерба и иные действия, направленные на заглаживание вреда, причиненного потерпевшему.

6.11. Служба медиации (примирения) может вносить на рассмотрение администрации предложения по снижению конфликтности в образовательном учреждении.

## 7. Заключительные положения

7.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

7.2. Изменения в настоящее положение вносятся директором образовательного учреждения по предложению службы примирения, управляющего совета или органов самоуправления.

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

Примерные формы внутренних документов школьной службы медиации (примирения)

Журнал регистрации конфликтных ситуаций

Дата, участники конфликта	суть конфликта  кто передал,  есть ли перспектива передачи в правоохранительные органы	Участники встречи				Какая проведенная программа (или что удалось провести и почему не завершилось)	Итог (с точки зрения стандартов)					Реакция школы
		Жертва, возраст	Правонарушитель, возраст	Ведущие (медиаторы)	Другие участники (учителя, родители, ученики ...)		В чем ответственность обидчика	Какие изменения у жертвы	Как изменились их отношения	Какая поддержка со стороны значимого окружения	В чем суть договора	

## Регистрационная карточка

Дата \_\_\_\_\_

1). Ведущий программы \_\_\_\_\_

2). Источник информации об участниках конфликтной ситуации

1. личное обращение

2. свидетели ситуации

3. родители (законные представители), другие члены семьи

4. «почтовый ящик»

5. информация из другого учреждения

6. информация из ПДН ОВД

7. другое

Ф.И.О., передавшего информацию \_\_\_\_\_

3). Информация об участниках конфликта

«Обидчик»	«Жертва»
Ф.И.О. , класс	Ф.И.О., класс
Возраст	Возраст
Адрес, телефон	Адрес, телефон

4). Другие участники ситуации

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Отношение к ситуации

Контакт,  
информация \_\_\_\_\_

5). Тип конфликта (можно выбрать только один вариант):

- несовершеннолетний (н/л) - н/л

- н/л - родитель, родственник (внутрисемейный конфликт)

- н/л - учитель, специалист

- н/л - другой взрослый

- н/л - группа н/л

- группа н/л - группа н/л

- группа н/л - учитель

- учитель, специалист - родитель

- учитель, специалист - группа родителей

- родитель - администрация учреждения

- группа родителей - администрация учреждения

- другое

б). Характер конфликта:

- не криминальные (обида, недопонимание, ссора и т.п.)

- криминальные

7). Форма программы (можно выбрать только один вариант):

1. программа примирения (не между родственниками)
2. программа примирения в семье
3. семейная конференция (с участием членов расширенной семьи)
4. программа заглаживания вреда
5. школьная конференция
6. «круг заботы» (с участием специалистов) и т.д.

8). Опыт проведения восстановительных программ для сторон конфликта (можно выбрать только один вариант):

- ни для одной из сторон восстановительная программа не проводилась (до этого)
- для одной из сторон восстановительная программа проводилась (до этого)
- для разрешения конфликта между этими сторонами восстановительная программа проводилась (до этого).

9). Информация о ситуации

Дата

ситуации \_\_\_\_\_

Дата передачи дела

ведущему \_\_\_\_\_

Фабула ситуации

Попытки решения ситуации, последствия  
ситуации \_\_\_\_\_

Дополнительная информация для ведущего

10). Результат программы:

- примирение сторон:
- разрешение ситуации без примирительной встречи
- ситуация не изменилась
- углубление конфликта

11). Причина, по которой восстановительная программа не имела  
положительного результата

(т.е. ситуация не изменилась либо произошло углубление конфликта):

- участники ситуаций отказались от участия в восстановительной программе
- участники ситуаций отказались от участия в примирительной встрече
- иные причины

## **ФОРМА ОТЧЕТА ПО ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ (ПРИМИРЕНИЯ)**

### **1. Общая и количественная информация:**

1. Указать общую информацию: город, регион, тип и номер образовательной организации (школа, детский дом, техникум и т.п.), ФИО куратора (руководителя) ШСП.
2. Год, дата поступления дела в службу примирения и\или медиатору, порядковый номер отчета.
3. Фабула случая - краткое название и описание ситуации (ФИО участников можно изменить).
4. Тип ситуации: конфликтная или криминальная
5. Источник информации (директор, обращение сторон, КДНиЗП и т.д.)
6. Была ли проведена восстановительная программа, если «нет», то по какой причине?
7. Если НЕ БЫЛА ПРОВЕДЕНА, то дальнейшие действия службы примирения после отказа от участия в совместной встрече одной или обеих сторон.
8. Если БЫЛА ПРОВЕДЕНА, то ФИО участников программы:  
Количество медиаторов работающих с данным случаем (указать взрослые медиаторы и\или «медиаторы-ровесники»)  
Количество взрослых участников программы. Количество несовершеннолетних участников.
9. Какая восстановительная программа была проведена («Восстановительная медиация», «Круг сообщества», «Школьная конференция» и т.д.)? Если было проведено несколько программ, то сколько и какие?
10. Была ли программа завершена успешно (договор, устное соглашение, иное)?  
Кратко – в чем суть договора?
11. Административные и юридические последствия конфликта в зависимости от результата восстановительной программы (рассмотрение на педсовете,

рассмотрение в КДН, прекращение дела за примирением сторон, отказ пострадавшего от подачи заявления и т.д. )

12.Какие еще реабилитационные услуги были оказаны сторонам в дополнение к восстановительной программе? (если есть).

13.Особенности работы со случаем: находки; трудности; проблемы; идеи, возникшие в результате работы (если есть).



## 2. Качественная информация:

**Таблица 1. Реализация принципов восстановительного подхода.**

<b>Принципы восстановительного подхода</b>	<b>Реализация (в чем и как проявилось)</b>
Восстановление способности людей понимать друг друга.	
Участие социального окружения (родных, друзей, заинтересованных педагогов).	
Ответственность обидчика перед жертвой (если в ситуации был обидчик или правонарушитель)	
Исцеление жертвы (если в ситуации была жертва)	
Принятие участниками конфликта на себя ответственности по его урегулированию.	
Что сделано/важно сделать, чтобы подобное не повторилось.	
Иной принцип ( <u>если есть</u> )	

**Таблица 2. Реализация принципов работы медиатора (специалиста службы медиации (примирения) по восстановительным программам)**

<b>Удалось ли соблюсти принципы проведения программ</b>	<b>Да</b>	<b>Нет</b>	<b>Частично</b>
Обеспечение конфиденциальности процесса медиации.			
Нейтральность медиатора (равная поддержка сторон и их стремления в разрешении конфликта).			
Информирование сторон о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях того или иного их выбора.			
Добровольность участия сторон в совместной встрече.			
Обеспечение безопасной атмосферы на встрече.			

Комментарии к таблице 1 и 2 (если есть)

---



---



---

### 3. «Обратная связь» от участников

#### 1. Анкета участникам:

1. Если бы Ваш друг/подруга (знакомый/знакомая) попал в аналогичную ситуацию (конфликтную, проблемную, правонарушения - выбрать), посоветовали ли бы Вы ему принять участия в такой программе службы примирения? Обведите один из вариантов ответа:

**ДА**

**НЕТ**

2. Если **ДА**, то почему? Как бы Вы кратко объяснили, зачем стоит попробовать принять участие в такой программе?

---

---

---

---

3. Если **НЕТ**, то почему?

---

---

---

---

4. Что, с Вашей точки зрения, стоило бы изменить, чтобы улучшить программу?

---

---

---

---

**2. Что изменилось в результате проведенной восстановительной программы?**

**Мнение сторон и их окружения на рефлексивной встрече через 2-4 недели после проведенной программы (если проводилась):**

---

---

---

---

