

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

ШПАРГАЛКА ДЛЯ МЕДИАТОРОВ ШКОЛЬНЫХ СЛУЖБ ПРИМИРЕНИЯ



Кызыл-2019 г.

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

Методическая шпаргалка

«Шпаргалка для медиаторов Школьных служб примирения» - стр.24, Кызыл, 2019г.

Надеемся, что «Шпаргалка для медиаторов Школьных служб примирения» будет незаменимой памяткой для руководителей, кураторов Школьных служб примирения, а также для специалистов субъектов профилактики, в том числе и КДН ЗП в организации и проведении восстановительных программ.

***Конфликт - развитие взаимодействия
оппонентов по поводу различия
их интересов и позиций.***



Понимание - начало согласия.
Бенедикт Спиноза

Медиация существует так же давно, как существуют конфликты. Для разрешения конфликтов прибегали как к переговорам между конфликтующими сторонами, так и к медиации, которую можно назвать особым видом переговоров с участием нейтрального лица.

Медиация в ее современном понимании начала развиваться во второй половине XX столетия. Прежде всего, в странах англо-саксонского права - США, Австралии, Великобритании, а затем уже она постепенно стала распространяться и в Европе. Первые попытки применения медиации, как правило, предпринимались при разрешении споров в сфере семейных отношений.

В России больше 17 лет развивается медиация в образовательной сфере в форме «Школьных служб примирения», направленных на решение конфликтных ситуаций и правонарушений несовершеннолетних. Первая медиация, проведенная школьниками-медиаторами, прошла 16 декабря 2002 года в школе № 464 г. Москвы, и эту дату можно считать началом деятельности школьных служб примирения в России.

В 2010 году фондом «Защита детей от жестокого обращения» школьные службы примирения были внесены в «Лучшие практики деятельности по защите прав ребёнка».

В 2012 году задача создания школьных служб примирения вошла в «Национальную стратегию действий в интересах детей на 2012-2017» и в «План первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 — 2017 годы».

Системой образования Республики Тыва для повышения эффективности работы по профилактике правонарушений среди несовершеннолетних с 1 сентября 2014 года в образовательных организациях административными ресурсами, то есть приказом Министерства образования и науки Республики Тыва от 01.09.2014 года № 994-д «О создании школьной службы примирения» были созданы Школьные службы примирения. (Тот факт, что создание школьных служб примирения стало обязательным для всех школ, то есть использование административных ресурсов способствовали появлению тенденции к формальному осуществлению указаний.)

ПРАВОВАЯ ОСНОВА ОРГАНИЗАЦИИ ШКОЛЬНЫХ СЛУЖБ ПРИМИРЕНИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

Международные нормы права:

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

Законодательство Российской Федерации

- Конституция Российской Федерации (ст. 2, ч. 1 ст. 43, 44, 45, 46);
- Гражданский кодекс Российской Федерации (п. 3. ст. 22);
- Семейный кодекс Российской Федерации (ст. 57, п. 1, 2 ст. 63, ст. 64, п. 1, 4 ст. 66);
- Федеральный закон от 24.07.98 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (ст. 9);
- Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)";
- Федеральный закон от 27.07.2010 N 194-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)";
- Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- Стандарты восстановительной медиации, разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации 17 февраля 2009 года.
- Постановление Правительства РФ от 03.12.2010 N 969 "О программе подготовки медиаторов";
- Приказ Минобрнауки России от 14.02.2011 N 187 "Об утверждении программы подготовки медиаторов";
- Приказ Минтруда России от 15.12.2014 N 1041н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист в области медиации (медиатор)".
- Указ Президента Российской Федерации от 01 июня 2012 года № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 июля 2014 года № 1430-р об утверждении Концепции развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не

достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29 мая 2015 года № 996-р «Об утверждении Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 гг.»;
- Письмо МИНОБРНАУКИ РФ №07-4317 от 18.12.2015 «Методические рекомендации по созданию и развитию служб примирения в образовательных организациях» ;
- «Методические рекомендации по внедрению восстановительных технологий в воспитательную деятельность ОО» *МИНОБРНАУКИ РФ №07-7657 от 26.12.2017г*
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 декабря 2014 г. № 1041н «Об утверждении профессионального стандарта "Специалист в области медиации (медиатор)»»;
- Федеральный закон от 7 июня 2017 г. № 120-ФЗ “О внесении изменений в Уголовный кодекс Российской Федерации и статью 151 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации в части установления дополнительных механизмов противодействия деятельности, направленной на побуждение детей к суицидальному поведению” 7 июня 2017 Принят Государственной Думой 26 мая 2017 года Одобрен Советом Федерации 31 мая 2017 года;

Программы, стратегии и иные документы

- Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы (утверждена указом Президента РФ от 01.06.2012 N 761);

- План первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы (утвержден распоряжением Правительства РФ от 15.10.2012 N 1916-р) (пункты 59, 61, 62, 64 и 65);

- План мероприятий на 2015 - 2017 годы по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы (утвержден распоряжением Правительства РФ от 05.02.2015 N 167-р) (п. 64);

- Концепция развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность (утвержден распоряжением Правительства РФ от 30.07.2014 N 1430-р);

- Межведомственный план комплексных мероприятий по реализации Концепции развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации (утвержден поручением Заместителя Председателя Правительства РФ от 08.05.2015 N ОГ-П4-3106);

- Поручение Президента РФ по итогам VII Всероссийского съезда судей от 12 января 2009 года;

- Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию РФ от

22 декабря 2011 года;

Региональные локальные акты и распоряжения:

- Приказ Министерства образования и науки Республики Тыва от 01.09.2014 года № 994-д «О создании школьной службы примирения».
- Примерное положение о школьной службе примирения (ШСП), утвержденная министром образования и науки РТ, К.А.Бичелдей на основании приказа от 01.09.14г. №994-д
- Приказ Органа местного самоуправления, осуществляющим управление в сфере образования города и кожуунов;
- Приказ директора ОО о создании «Школьной службы примирения».

Стандарты восстановительной медиации, разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации 7 февраля 2009 года

- Восстановительный подход противопоставляется подходу, ориентированному на наказание.
- Под медиацией обычно понимается процесс, в рамках которого участники с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают конфликт.
- Основой восстановительной медиации является организация диалога между сторонами, который дает возможность сторонам лучше узнать и понять друг друга. Диалог способствует изменению отношений: от отношений конфронтации, предубеждений, подозрительности, агрессивности к позитивным взаимоотношениям. Медиатор помогает выразить и услышать точки зрения, мнения, чувства сторон, что формирует пространство взаимопонимания.

А. Коновалов

Школьная служба примирения – оформленная детско-взрослая команда, которая реализует в образовательной организации восстановительный подход к конфликтам, а также правонарушениям несовершеннолетних.

Нормально работающая (активная) служба примирения использует широкий спектр восстановительных программ (технологии работы ШСП):

- **«Круг ответственности»** – первичная профилактика, когда явного конфликта нет, но есть риск его возникновения в дальнейшем (например, при слиянии двух классов в один, с родителями первоклассников, с детьми и их родителями при переходе в среднюю школу и так далее, либо когда школьниками и/или родителями класса чувствуется невысказанная напряженность).
- **«Программа примирения»** – урегулирование конфликтов между школьниками (учащимися).
- **«Восстановительная медиация»** – урегулирование конфликтов между педагогами и родителями, а также учащимися и педагогами.
- **«Круг сообщества»** – урегулирование групповых конфликтов в классе или внутри группы родителей класса через обращение к нравственным ценностям, достижение договоренности и взаимной ответственности

. • **«Семейный совет»** – согласование позиций и интересов детей, родителей и педагогов по отношению к образовательному процессу, большей включенности родителей и ответственному поведению детей – обычно с привлечением специалистов территориальной службы примирения.

• **«Программа по заглаживанию вреда»** – вторичная профилактика и работа с ситуациями драк, краж, порчи имущества и т. п. (в том числе по делам, переданным в КДНиЗП и суда) – обычно с привлечением специалистов территориальной службы примирения.

• **«Школьно-родительский совет»** (в формате Круга) – сложные многосторонние конфликты между всеми участниками образовательного процесса (когда в конфликт так или иначе включены дети, родители, педагоги, администрация, органы управления образованием, СМИ и так далее) – с привлечением специалистов территориальной службы примирения.

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

Также служба примирения проводит тренинги и занятия с учащимися направленные на обучение конструктивным способам общения, способности принимать согласованные решения и сотрудничать на основе принципов восстановительного подхода – прежде всего через опыт решения реальных конфликтных ситуаций.

В службу примирения обязательно входят взрослые обученные специалисты (медиаторы и кураторы службы примирения), а также как правило юные волонтеры службы примирения(медиаторы-ровесники).

И самое главное: ВАЖНО ЗНАТЬ! Деятельность службы примирения не является психологической, социально-педагогической, правозащитной, административной или дисциплинирующей деятельностью, это не «совет профилактики» и не «комиссия по урегулированию споров». Служба примирения имеет свои принципы, методы, технологию и приемы (хотя конечно соприкасается с деятельностью других специалистов, включаясь в общую систему школы и образовательного процесса) в соответствии с Методическими рекомендациями по созданию и развитию служб примирения в образовательных организациях МИНОБРНАУКИ

ЗАЧЕМ НУЖНА ШКОЛЬНАЯ СЛУЖБА МЕДИАЦИИ?

Подростки и дети «группы риска» часто вовлекаются в конфликты, становятся нарушителями или жертвами. Используемая нами восстановительная медиация позволяет подросткам избавиться от обиды, ненависти и других негативных переживаний, самостоятельно разрешить ситуацию (в том числе возместить ущерб), избежать повторения подобного в будущем.

Школьная среда часто не способствует освоению подростками навыков общения, культурных форм завоевания авторитета и формирования конструктивных способностей взаимодействия с другими людьми, необходимых для будущей жизни. Те способы реагирования на конфликты, которые обычно практикуются

подростками и учителями, нередко оставляют подлинные конфликты неразрешенными.

Если вы:

- Поругались или подрались;
 - Вас обижают в классе;
 - У вас что-то украли, вас побили, и вы знаете обидчика и т.д.
 - Если подвергаетесь постоянному прессингу, травле со стороны группы ребят;
- Вы можете смело обращаться за помощью Школьную службу примирения.

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

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

Миссия школьной службы примирения:

1. Находить альтернативный путь разрешения конфликтов.
2. Конфликт превращается в конструктивный процесс.
3. Приобретаются навыки активного слушания, лидерства и другие полезные коммуникативные умения.
4. Улучшаются взаимоотношения детей и взрослых.
5. Развивается чувство ответственности за свой выбор и решения, а также усиливается чувство личной значимости.

Цели школьной службы примирения

1. распространение среди учащихся, родителей и учителей цивилизованных форм разрешения конфликтов;
2. помощь в разрешении конфликтных ситуаций на основе принципов восстановительной медиации;
3. снижение количества административного реагирования на правонарушения.

Задачи школьной службы примирения

1. Проведение восстановительных программ (восстановительных медиаций, кругов сообщества, школьных и семейных конференций и т.д.) для участников конфликтов и криминальных ситуаций;
2. Обучение школьников цивилизованным методам урегулирования конфликтов и ответственности;
3. Информирование обучающихся и педагогов о принципах и ценностях восстановительной медиации;
4. Профилактика агрессивных, насильственных и антиобщественных действий среди детей и подростков.

УСЛОВИЯ, ПРИ КОТОРЫХ СИТУАЦИЯ КОНФЛИКТНАЯ МОЖЕТ БЫТЬ РАССМОТРЕНА СЛУЖБОЙ

- **Есть конфликт, его стороны известны** и они признают свое участие в конфликте или криминальной ситуации (но не обязательно признают свою неправоту);
- Сторонам больше 10 лет.
- Информация о ситуации не передавалась (и на время рассмотрения службой не будет передана) в другие структуры (педсовет, совет по профилактике, обсуждение на классном часе и т.п.). Если рассмотрение на педсовете уже было, то ведущие должны быть готовы столкнуться с последствиями эскалации конфликта или отказаться от работы над этим случаем.
- Со времени конфликтной ситуации прошло не более 1-2 месяцев, поскольку иначе пережитые чувства начинают стираться. (Возможны исключения).
Кроме того, не рекомендуется брать ситуацию в тот же день, когда она произошла. Это нужно, чтобы чувства сторон немного улеглись. Поэтому если возможно, лучше проводить предварительные встречи на следующий день или даже позже.
- В основном, программа работает со следующими ситуациями: драки, кражи, побои и издевательства, конфликты в коллективе и с учителями и т.п.
- В случае, если разрешения ситуации на программе не произошло, стороны вправе обращаться в любые другие структуры (в соответствии с законодательством)

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЕ И СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ

Что представители управления образования могут сделать для поддержки службы примирения:

- оказывать содействие обучению медиаторов;
- содействовать организации и проведению конкурсов, фестивалей и других мероприятий для взрослых кураторов и школьников-медиаторов;
- перенаправлять обращения по конфликтным ситуациям в службу примирения (школьную или в районную);
- внести пункт о службе примирения в отчетные показатели школы;
- не рассматривать наличие конфликтов в школе как зло или непрофессионализм администрации и педагогов;
- давать достаточное время для разрешения конфликта в службе примирения
- Стимулировать ОО, которые активно реализуют ШСП, по эффективности работы службы отмечать ОО и награждать кураторов, руководителей.

ДИРЕКТОР и СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ

Чем служба примирения может помочь директору школы:

1. В школе начнет создаваться инновационная практика примирения;
2. Риск жалоб в управление образования и в другие инстанции будут снижаться;
3. Школа станет более комфортной для учеников и более привлекательной на данной территории;
4. Сам директор будет тратить меньше времени на разбор конфликтов, освобождая время для более важных задач;
5. Отношения в школе будут улучшаться;

6. Ценности восстановительной культуры отношений станут распространяться среди учеников и педагогов школы, а затем и на родителей.

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

1. Способствовать созданию службы примирения;
2. Передавать информацию о конфликтах в службу примирения, по возможности, до административного разбора ситуации;
3. Согласиться с тем, что:
 - конфликты – это нормально, и они даже могут стать ресурсом для развития участников;
 - дети могут не только играть в самоуправление, но и реально взять на себя часть ответственности, например, в разрешении конфликтных ситуаций своими силами;
 - «воспитанный» ребенок – это не то же самое, что «послушный» и «дисциплинированный»;
 - переговоры, в том числе между учителем и учеником, - это нормально;
 - педагоги будут передавать конфликтные ситуации в будущую службу примирения; - важно, чтобы дети на практике развивали у себя способность к разрешению конфликтов;
 - проведение медиаций требует определенного времени; сильную или накопившуюся годами напряженность можно «приглушить», но нельзя «прекратить» быстро, за один разговор.

Директор должен:

- участвовать в разработке и поддерживать план создания школьной службы примирения и восстановительной культуры взаимоотношений;
- назначить и поддерживать кураторов и руководителей службы примирения;
- Директор не должен принимать к рассмотрению конфликты, если они не прошли через службу примирения (кроме форс-мажорных ситуаций).

Усилия по созданию службы весьма значительны. Нужна большая разъяснительная работа среди учителей, методистов, родителей. *Трудности, с которыми директора могут столкнуться при создании службы примирения:*

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

Если директор принимает ценности и принципы службы примирения, считает это важной воспитательной практикой, то он готов ее развивать, понимая все связанные с этим риски (иногда и без поддержки «свыше»).

Участие самого директора в тренинге и в медиации в случае конфликта позволяет школьникам и педагогам убедиться, что он действительно

поддерживает службу примирения и принимает ее ценности.



Структура школьной службы примирения



СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ ШСП СО СЛУЧАЕМ КОНФЛИКТА

в общеобразовательном учреждении можно выделить четыре основных субъекта деятельности:

- ученик
- учитель
- родители
- администрация

Между субъектами образовательного процесса могут возникать спорные ситуации их можно разделить на такие виды:

- ученик-ученик
- ученик-учитель
- ученик-родители
- ученик-администратор
- учитель-учитель
- учитель-родители
- учитель-администратор
- родители-родители
- родители-администратор
- администратор-администратор

Характер споров: нарушение коммуникативных навыков общения, нарушение детско-родительских отношений, конфликт интересов участников образовательного процесса и иные споры

МЕДИАТОР

(ведущий восстановительных программ)

Медиатор (посредник) — человек или группа людей, которые, являясь третьей нейтральной, независимой и не заинтересованной стороной в данном конфликте, помогают конфликтующим сторонам разрешить имеющийся спор. Медиатор не несет ответственности за примирение сторон или выработку ими решения, поскольку это – ответственность сторон. Медиатор отвечает за то, чтобы люди поняли предлагаемый им восстановительный способ выхода из ситуации и сделали осознанный выбор – воспользоваться им или нет. Медиатор также отвечает за то, чтобы на встрече были созданы максимальные условия для взаимопонимания и примирения.

Федеральный закон от 27.07.2010 года №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» регулирует сферу деятельности медиатора.

Цель разработки данного закона *повышение правовой культуры. Содействие развитию партнерских деловых отношений и формированию этики делового оборота, гармонизации социальных, межличностных отношений.*

Медиатор не ищет решения ЗА людей, и не НАВЯЗЫВАЕТ им свое решение, а умеет создать условия, чтобы они нашли его САМИ. И чтобы их решение было в русле восстановительных принципов ценностей.

САМИ ПРИНЦИПЫ

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

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

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

Конфиденциальность процесса медиации – Медиация носит конфиденциальный характер. Медиатор и служба примирения обеспечивают конфиденциальность медиации и защиту от разглашения документов, касающихся процесса медиации.

Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо с

возможностью совершения преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена. Медиатор передает информацию о результатах медиации в структуру, направившую дело на медиацию.

Медиатор может вести записи и составлять отчеты для обсуждения в кругу медиаторов и кураторов служб примирения. При публикации имена участников должны быть изменены.

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

Заглаживание вреда обидчиком – В ситуации, где есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве. Есть еще один принцип, который относится к службам примирения:

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

КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНИКИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ МЕДИАТОРОМ

Многие техники в медиацию пришли из психологии. Однако надо помнить, что одни и те же психологические техники могут использоваться для разных целей и зависят от позиции человека (следователь, психолог, медиатор и т. д.). Мы выделяем то, что ближе к восстановительной коммуникации.

Техники коммуникации нужны там, где понимание и коммуникация «застревают». Если диалог идет спокойно и конструктивно, применение техник организации коммуникации не обязательно (но такое вряд ли возможно в конфликте).

Задачи	Возможные техники и приемы
1 Создание и поддержание доверительного контакта (в том числе при первоначальном отказе человека от контакта)	<p><u>Техника активного слушания, то есть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • контакт глаз • слушать, не перебивая • доброжелательное внимание к человеку (в том числе в позе и жестах, расположении в пространстве, интонации и пр.) • «нейтральный» (а не клеймящий) язык • не торопить разговор <p>Техника пассивного слушания (слушать, не перебивая, дать человеку выговориться)</p> <p>Прояснение собственных целей (как медиатора, хранителя круга и т. д.)</p> <p>Техника «Отражение»</p> <p>Понимание человека и помощь ему</p> <p>Приглашение поделиться своими представлениями</p>
2 Задавание вопросов (открытых,	<p>Выдерживание паузы для размышлений собеседника</p> <p>Техника «Переформулирование»</p>

<p>закрытых, альтернативных) в понимании своей ситуации</p>	<p>Техника «Резюмирование» Разделение при резюмировании и переформулировании событий, чувств и состояний, оценок и устремлений собеседника Деконструкция (прояснение) высказываемых «общих» или «шаблонных» суждений собеседника («что ты имеешь в виду, когда говоришь..?») Фиксация значимой для собеседника проблемной ситуации и разных ее контекстов</p>
<p>3 Обсуждение последствий произошедшего и отношение человека</p>	<p>Доброжелательное и безоценочное спрашивание: к каким последствиям приведет (привели, еще могут привести) те или иные действия, устраивает ли это собеседника с точки зрения его ценностей и «стратегических ориентиров» Обсуждение разных вариантов выхода и их последствия. Заявление собственной позиции медиатора без оценки позиции собеседника Взгляд в будущее: «Давай представим, что будет, если ты...»</p>
<p>4. Помочь найти и принять решение, а также ответственность за последствия этого решения</p>	<p>Техника «мозгового штурма» Поиск исключительных моментов: «Были в твоей жизни моменты, когда тебе все-таки удавалось решать подобные сложности, что тебе помогало?»</p>
<p>5. Помочь спланировать работу по реализации принятого решения</p>	<p>Уточнение договоренностей Поддержка диалога между несколькими участниками в качестве нейтрального посредника Перевод резких выражений человека в «я-высказывание» Прояснение человеку состояния и смысла слов его собеседника Восстановление непосредственного контакта (просьба обращаться лично к человеку)</p>

ПОРЯДОК РАБОТЫ ВЕДУЩЕГО ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ШСП

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

1. ЭТАП ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ

Задачи работы ведущего (медиатора):

- получив информацию о случае, определить, подходит ли он по критериям для работы с использованием восстановительных программ;
- связаться со сторонами по телефону и договориться о проведении индивидуальной встречи.

2. ЭТАП ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ВСТРЕЧИ

1 фаза. Создание основы для диалога со стороной.

Задача: представить себя и программу.

Вариант представления:

Добрый день! Меня зовут (представиться). Я пришел по поводу ситуации (...). Я – ведущий (медиатор) Школьной службы примирения (называете ОО или службу), я не представляю ни одну из сторон, то есть я не адвокат и не советчик. Наша служба помогает участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта вне администрации и директора. 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.

2 фаза. Обсуждение ситуации

- помочь человеку (вопросами, переформулированием, уточнением и пр.) рассказать о том, что произошло (до ситуации, сейчас, после, о других участниках, о своих состояниях и чувствах, об отношении к произошедшему и его последствиям);
- внимательно слушать и улавливать, что беспокоит человека;
- помочь пережить сильные чувства;

3 фаза. Обсуждение последствий

- обсудить, к каким последствиям привела ситуация (или еще может привести), что человеку в этом не нравится.

4 фаза. Поиск вариантов выхода

Задача: поддержать принятие стороной ответственности за восстановительный выход из ситуации.

Обсуждаемые вопросы:

- какие выходы возможны из создавшейся ситуации, и к каким последствиям эти выходы могут привести;
- пытались ли сами разрешить ситуацию, встретиться со второй стороной;
- рассказать о встрече со второй стороной (если она была) или о возможности такой встречи;
- обсудить встречу с другой стороной как возможный вариант действия, направленного на выход из ситуации. Подчеркнуть, что главными на встрече являются стороны, а медиатор обеспечивает конструктивность и безопасность;
- предложить сформулировать перечень вопросов, которые сторона хочет обсуждать на встрече

(сформировать повестку дня);

- если сторона не согласна на встречу – выяснить причины, предложить не решать вопрос окончательно и оставить памятку и свои координаты

5 фаза. Подготовка к встрече.

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 других лиц). 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:

1. Не перебивать – у каждого есть возможность быть выслушанным до конца.
2. Не оскорблять, чтобы все чувствовали себя в безопасности.
3. Конфиденциальность – не рассказывать окружающим о том, что происходило на встрече (только результат или подписанный договор).
4. Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, перенести продолжение встречи на другой день.
5. Медиатор может поговорить с кем-то из участников наедине, а также участник с медиатором.

3. ЭТАП ВСТРЕЧА СТОРОН

1 фаза. Рекомендуемое начало примирительной встречи

- Добрый день!
- Возможно, многим было нелегко прийти сюда, поэтому я благодарю всех участников встречи за решимость участвовать сегодня в нашем разговоре.
- Мы собрались сегодня по поводу ситуации, происшедшей с вами.
- Хочу начать с представления участников сегодняшней встречи. Это (...), его родители (...), социальный работник (...). Я – ведущий. Меня зовут (...). Мой помощник (...).
- Напоминаю, что основными участниками нашей встречи являетесь вы. Моя задача — не выяснять виновность и не защищать какую-либо сторону, а помочь вам организовать диалог и разрешить возникшую ситуацию. Я буду сохранять нейтральность к сторонам.
- Наша встреча является добровольной. Это значит, что вы пришли сюда по собственному желанию и вправе покинуть ее, если посчитаете это необходимым.
- Для того чтобы нам удалось нормально общаться и разрешить ситуацию, я предлагаю ввести следующие правила (напомню их):
- ***Я попрошу вас не перебивать говорящего, давая каждому возможность высказаться до конца;***
- ***Я попрошу вас не оскорблять друг друга, чтобы все чувствовали себя в безопасности;***

- *Участие во встрече добровольно, вы вправе покинуть ее, если по каким-то причинам сочтете свое дальнейшее пребывание невозможным;*
- *Встреча будет продолжаться столько времени, сколько вы сочтете нужным. Также по вашему желанию встреча может быть перенесена или продолжена в другое время;*
- *В ходе встречи каждый участник (и я в том числе) может попросить отдельной беседы наедине;*
- *Я попрошу всех соблюдать конфиденциальность разговора (не рассказывать окружающим о том, что было на программе);*
- Вы согласны с предложенными правилами или хотели бы внести свои предложения и какие-нибудь дополнения?
- Есть ли ко мне вопросы или мы можем начать?
- Я попрошу на время встречи выключить мобильные телефоны.
- Итак, прошу вас рассказать, что вы думаете об этой ситуации.

2 фаза. Предложить и поддержать диалог сторонам по поводу ситуации

1. предложить сторонам рассказать свою версию случившегося и его последствия;
2. предложить сторонам высказать свое отношение к услышанному;
3. поддержать диалог между сторонами по поводу ситуации и ее последствий

3 фаза. Обсуждение и фиксация вариантов разрешения ситуации

Задача: инициировать поиск вариантов решений и анализ предложений.

Вопрос для обсуждения: как разрешить ситуацию?

4 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.

Правила формирования соглашения

- ▶ Ясный простой язык
- ▶ Точные понятия (без слов скоро, разумно)
- ▶ Точно указанные сроки
- ▶ Равные обязательства сторон
- ▶ Действия одного лица не должны зависеть от действий другого
- ▶ Позитивный язык (без «не»)

5 фаза. Рефлексия встречи

- Обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное?
- Спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи?

В РЕЗУЛЬТАТЕ РАБОТЫ С ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫМИ ПРОГРАММАМИ, РЕАЛИЗУЮТСЯ ПРИНЦИПЫ ВОССТАНОВИТЕЛЬНОГО ПОДХОДА:

1. Передача ответственности за разрешение конфликтной ситуации самим участникам ситуации.
2. Акцент на заглаживании вреда, причиненного конфликтной ситуацией всем ее участникам

3. 3. Выработка ответственного отношения участников конфликтной ситуации к своей жизни и своим поступкам.
4. Восстановление нарушенных конфликтной ситуацией отношений и социальных связей

ПЛЮСЫ И МИНУСЫ ТРАДИЦИОННЫХ СПОСОБОВ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ и – ПРИМИРИТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ

	Восстановительные способы
Центр внимания -установление виновности	Центр внимания – решение проблем
Главные действующие лица – администрация и правонарушитель	Главные действующие лица – пострадавший, правонарушитель
Процесс – состязательный характер между обвинителем и обвиняемым	Процесс – диалогическая модель
В центре внимания – правонарушитель, пострадавший игнорируется	В центре внимания – потребности пострадавшего
Правонарушитель не несет ответственности за принятое решение в отношении его	Правонарушитель несет ответственность за принятое им решение
Ущерб правонарушителя уравнивается вынесенным ему наказанием	Ущерб правонарушителя возмещается самим правонарушителем
Решение «взрослых» поощряет безответственность правонарушителя	Поощряется ответственное поведение правонарушителя
Исход, при котором один выигрывает, другой проигрывает	Возможность решения, при котором обе стороны – в выигрыше

Школьная служба медиации работает с другими видами конфликтов: решает споры и конфликты между обучающимися, между обучающимися и педагогами, педагогами и родителями, а также работает с правонарушителем и «потерпевшей стороной» (кражи, драки, порча имущества и т.п., в том числе по делам, передаваемым на рассмотрение в КДН и ЗП), т.е. с социальными видами конфликтов (разногласий). Кроме того, она может работать с ситуациями травли, буллинга, групповых конфликтов обучающихся, межэтнических конфликтов и т.д. В Школьных службах примирения (медиация) принципы конфиденциальности и добровольности являются обязательными

«Школьная служба медиации» и «Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений» разные структурные подразделения образовательного учреждения

Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений как «урегулирование разногласий между участниками образовательных отношений по вопросам реализации права на образование, в том числе в случаях возникновения конфликта интересов педагогического работника, применения локальных нормативных актов, обжалования решений о применении к обучающимся дисциплинарного взыскания.

Список литературы

1. Сайт: www.школьные-службы-примирения.рф
2. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. /под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012.
3. Школьная служба восстановительной медиации (примирения). Система подготовки медиаторов. 5-9 классы: практические занятия, тренинговые занятия / авт. – сост. О. А. Уварова. – Волгоград: Учитель, 2014.
4. Сайт: Новосибирского центра примирения "Согласие"
5. Методические материалы ШСП г.Абакана МБОУ СОШ №25

Приложение

Перечень основных документов регламентирующие работу ШСП

1. Акты совета Европы
2. Международные акты ООН и организации ООН
3. Международные акты имеющие обязательную Силу
4. Законодательство РФ
5. ФЗ РФ .Распоряжения.
6. Судебно-правовая реформа (методические рекомендации)
7. Всероссийская ассоциация восстановительной медиации(методические рекомендации)
8. Региональные нормативно-правовые акты
9. Программа ШСП
- 10.Положение ШСП
- 11.Устав
- 12.Приказы
- 13.План работы ШСП
- 14.Журнал учёта примирительных встреч
- 15.Бланки договора, согласия на участие в примирительных встречах, протокол встречи.
- 16.Мониторинг деятельности
- 17.Анализ работы(за полугодие, за учебный год, за календарный год).

Техники

- ▶ Я-сообщения (о своих чувствах, мыслях, опасениях)
- ▶ Конкретизация обобщений (что именно, кто именно)
- ▶ Изменение высказываний (враждебно сформулированные в нейтральные)
- ▶ Отражение (парафраз» (краткий безоценочный пересказ своими словами того, что услышал)
- ▶ Призыв к высказыванию (если молчит, плачет)
- ▶ Вздорное предположение (если призыв к высказыванию не помогает)
- ▶ Конкретизация высказываний (например)
- ▶ Понимание посланий тела
- ▶ Удвоение
- ▶ Смена ролей
- ▶ Худшая из возможностей
- ▶ Закрытые вопросы
- ▶ Мозговая атака
- ▶ «+» и «-»
- ▶ Метод единого текста (если много участников, мнений, предложений)
- ▶ Снижение эмоционального накала (подходящие вышеназванные техники)
- ▶ Препятствие провокациям (подходящие вышеназванные техники)

«Лестница» восстановительной медиации



Ход встречи

(образец встречи восстановительных программ)

- ▶ 1. Представиться
- ▶ 2. Обозначить цель встречи
- ▶ 3. Обозначить свою роль
- ▶ 3. Оговорить условия (не перебивать, не оскорблять, соблюдать конфиденциальность, возможность переговорить индивидуально)
- ▶ 4. Изложить проблемную ситуацию самому (Сергей отобрал телефон у Андрея)
- ▶ 5. Выслушать обе стороны (видение ситуации, понимание себя в ситуации обеими сторонами)
- ▶ 6. Проговорить самому (кратко сформулировать итог услышанного)
- ▶ 7. Помочь выразить ощущения каждой из сторон, выслушать каждую сторону (**чувства**, переживания в момент конфликта)
- ▶ 8. Прояснить причину конфликта, помочь осознать её обеим сторонам
- ▶ 9. Обсудить возможные последствия, определить отношение сторон к последствиям
- ▶ 10. Выслушать предложения сторон о путях урегулирования конфликта (сразу, ещё одна встреча, ...), о дальнейших взаимоотношениях.
- ▶ 11. Зафиксировать решения сторон
- ▶ 12. Заключить соглашение.

Упражнение «Отражение чувств»

Необходимо определить чувство, которое скрывается за высказыванием, и спросить о нем.

Например,

Ты ощущаешь себя обиженным?

Ты чувствовал обиду?

Тебе обидно?

Высказывание	ЧУВСТВА	За высказыванием, какие чувства отражаются
Может быть, я сделала что-то не так?	неуверенность, тревожность, сомнение раздражение, обида, возмущение, злость успокоение, уверенность сожаление, унижение, предательство гнев, сомнение в своих действиях, бессилие беспокойство, страх огорчение тревога, протест	
Я ей пытался объяснить, что ни в чем не виноват, а она как набросилась, как давай орать, ну я и не выдержал.		
Теперь я хотя бы могу сидеть на уроках. Пусть не разговаривают, зато не обзываются.		
Как она могла так поступить со мной, я же была ее подругой.		
Он обозвал мою сестру, а я что молчать должен?		
Я ничего не делал, просто мне хотелось после его слов ему треснуть.		
Я не понимаю, что я сделал не так, почему он так поступил.		
Не хочу я с тобой разговаривать ни о чем, оставьте меня в покое.		
А если он снова начнет обзывать.		
Я все делаю неправильно!		
Это все глупости!		
Я больше не пойду в школу!		

Упражнение «Отражение потребностей»

Представь себе, что ты ведешь программу примирения.
Твой собеседник произносит следующую фразу. Что скажешь ты ему?

Начинай фразу со слов:

«Тебе важно, чтобы ...»

<u>Фраза собеседника</u>	<u>Потребности</u>	<u>Отражение потребностей</u>
<i>Я не люблю, когда на меня кричат. Он не имеет права.</i>	Тебе важно победить. «Сидя за круглым столом, зашел разговор о более насущных делах.	
<i>Если я с ним помирюсь, то все будут считать, что он победил, а я проиграл.</i>	Тебе важно самому принимать решения. Тебе важно не потерять свой авторитет. Тебе важно	
<i>Я не думаю, что наша встреча что-то изменит.</i>	восстановить справедливость. Тебе важно обдумать, чтобы рассказать.	
<i>Почему он заставляет носить то, что мне не нравится? Я хочу носить одежду, какую хочу</i>	Тебе важно избежать наказания. Тебе важно постоять за себя.	
<i>Я ему хочу ответить тем же. Пусть знает, как мне было.</i>	Тебе важно отомстить. Тебе важно, чтобы тебя уважали.	
<i>Я даже не знаю, что и рассказать, я вроде бы ничего плохого и не делал</i>	Тебе важно рассмотреть разные варианты решения ситуации. Тебе важно самостоятельно	
<i>А почему я-то должна извиняться. Он должен</i>	решить этот вопрос Тебе важно, чтобы с тобой разговаривали нормальным тоном	

