

Предисловие

Все взрослые хотят видеть своих детей успешными, самостоятельными и счастливыми. Хотят, чтобы дети жили среди добрых и интересных людей, помогали друг другу. Чтобы дети избежали войн и насилия. Чтобы чувствовали себя в безопасности. Чтобы жили не в борьбе за «место под солнцем», а в творчестве и созидании.

Но в мире растет конкуренция, перемешиваются разные культуры и религии, возникает напряжение между властью и народом. Когда случаются конфликты, разрываются отношения, совершаются правонарушения, людей захватывают эмоции и предубеждения. Если люди не способны к взаимопониманию, не способны в ситуации конфликта совладать со своими негативными эмоциями, чтобы услышать других, они пытаются решить сложную проблему «простым» путем: через угрозы, бойкоты, манипуляцию или силовые методы. А еще они стараются привлечь сторонников через обращение в СМИ, к власти и в правоохранительные органы, чтобы те решили за них проблему, «надавили» на противоположную сторону или наказали ее. Но есть и другой путь, в основе которого лежит ценность построения конструктивных отношений и умение договариваться в сложных условиях.

Ребенок большую часть времени проводит в школе, поэтому школьные отношения в значительной степени влияют на ребенка и на его дальнейшую судьбу. Именно в школе он учится строить отношения с окружающими. Если за время обучения подросток не освоил допустимые в обществе способы взаимодействия с другими людьми, возникает риск, что в дальнейшем он не сможет выстраивать отношения или сам станет отвергаемым. Это проявляется в виде правонарушений, попыток суицида, конфликтов, примыкания к группировкам и пр.

Конфликты в школе, как и в обществе в целом, были, есть и будут. В частности, конфликты между детьми разных социальных слоев, национальностей, разного культурного уровня. Формы реагирования на поведение окружающих, приемлемые в одной семье или национальной культуре, оказываются совсем неподходящими в условиях современной мультикультурной школы. При этом порой взрослые втягиваются в конфликты или формируют у своих детей жесткие установки по отношению к «чужим».

Сам конфликт может быть и не так страшен, если он не переходит в драку, ссору, насилие, разрыв отношений, если не происходит эскалация конфликта и втягивание в него других людей.

Если ребенок не чувствует себя в школе в безопасности, он будет думать не об учебе, а о том, что и кто поджидает его после уроков.

Если ребенок находится в среде, где царят агрессия, издевки, насилие, подначки, где он все время вынужден обороняться, - он начинает воспринимать такие отношения как норму, привыкает и усваивает агрессивные способы взаимодействия с окружающими.

Если для достижения высокого рейтинга в классе принято унижать, подавлять, проявлять насилие, то амбициозный подросток невольно становится на путь формирования агрессивных (а то и криминальных) черт характера.

Что можно предложить в ответ?

Центр «Судебно-правовая реформа» с 2000 года создает в России школьные службы примирения – российскую модель школьной медиации (посредничество при разрешении конфликтов в образовательных учреждениях). Цель службы – способствовать складыванию и развитию в школьном сообществе способности к взаимопониманию, к мирному разрешению споров и конфликтных ситуаций и закреплению этого как культурной традиции. Для ее осуществления работает команда взрослых и школьников разных классов.

В службе примирения участникам конфликта предлагают сесть за «стол переговоров», услышать и понять друг друга, а затем самостоятельно договориться о взаимоприемлемом способе выхода из конфликта. Если подростки самостоятельно принимают решение, скорее всего, они его выполняют. Поскольку часто взаимопониманию мешают гнев, обида, предубеждение друг к другу, нужен нейтральный посредник (медиатор). Он подготовит участников к встрече и поможет им организовать конструктивный диалог. Встреча проводится только при добровольном согласии участников.

Идея школьной службы примирения, разрабатываемая общественным центром «Судебно-правовая реформа», базируется на стандартах восстановительной медиации, принятых в 2009 году Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации, и соответствующим этим стандартам порядку работы медиатора. На этой основе разработана модель школьной службы примирения, описанию которой посвящено немало публикаций.

За эти годы школьные службы примирения созданы во многих регионах и городах России: Москве, Пермском крае, Волгограде и Волжском, Великом Новгороде, Казани, Тюмени и других.

В 2010 году, по данным Фонда защиты детей от жестокого обращения, школьные службы примирения вошли в «Лучшие практики деятельности по защите прав ребёнка». В 2011 году Московской городской межведомственной комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав было принято постановление о создании в каждом общеобразовательном учреждении службы примирения. В 2012 году задача создания школьных служб примирения вошла в «Национальную стратегию действий в интересах детей 2014-2017 гг.» и в «План первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2014-2017 годы».

Первая медиация, проведенная школьниками-медиаторами, прошла 16 декабря 2002 года в московской школе № 464, и эту дату можно считать началом деятельности школьных служб примирения в России. Медиация проводилась по конфликту между учителем и учеником, конфликт был успешно разрешен. По данным мониторинга, проведенного Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации, на 2011 год в разных регионах России действовали 615 школьных и 61 территориальная служба примирения. В ходе разных восстановительных программ было разрешено более трех тысяч конфликтных и криминальных ситуаций, в которых участвовали около десяти тысяч человек. Районные (муниципальные) службы примирения проводят примирительные встречи по делам из судов, комиссий по делам несовершеннолетних, а также поддерживают школьные службы примирения на своей территории. В своей работе они опираются на стандарты восстановительной медиации.

В данном пособии автор постарался обобщить накопленный опыт и подготовить методическое руководство, которое, хочется надеяться, позволит укрепить действующие службы и приведет к появлению новых.

Автор благодарит Людмилу Карнозову, Ирину Маловичко, Зою Коновалову, Рустема Максудова, Анну Хавкину и многих других, кто помогал в подготовке данной книги.

Антон

Коновалов,

председатель ассоциации кураторов служб примирения и медиаторов г. Москвы, руководитель направления «Школьные службы примирения» общественного центра «Судебно-правовая реформа», научный сотрудник лаборатории ювенальных технологий Московского городского психолого-педагогического университета, член Европейского форума по восстановительному правосудию, медиатор и тренер по медиации

Часть I. Школа с точки зрения восстановительного подхода

ГЛАВА 1. СПЕЦИФИКА ШКОЛЬНОГО КОНФЛИКТА

*Редка лазурь прощений, часты багрянцы гнева и возмущения.
Януш Корчак*

1.1. Особенности школьных конфликтов

Во многих случаях начало школьного конфликта скрыто от взрослых. У собранных вместе детей и подростков с разным социальным положением и воспитанием появляется напряжение зачастую помимо их желания. «Последней каплей» может оказаться совсем незначительный факт, когда ребенок «срывается». Именно этот «срыв» большинство взрослых считают началом и причиной конфликта. Но разбор последнего случая не будет результативным, если участники не обсудят и другие важные для себя вопросы, связанные с предысторией конфликта, их прошлыми и будущими отношениями.

Участники конфликтной ситуации в школе, скорее всего, будут продолжать встречаться в одном классе или одних помещениях независимо от их желания. Порой даже взрослому человеку проще сменить работу, чем школьнику поменять учебное заведение, в котором у него сложились напряженные отношения. Поэтому для школьников будет важен не только выход из конкретной ситуации, но и изменение отношения к нему сверстников, предупреждение повторения подобного в будущем, нормализация отношений.

Некоторые ситуации, кажущиеся взрослым незначительными («сегодня поссорились – завтра помирятся»), травмируют подростков на годы. Мы не раз узнавали о затянувшихся многолетних конфликтах (особенно между девочками), причины которых никто не помнил (часто это сплетни или обиды, борьба за внимание противоположного пола.) Причем обычно девочки не только перестают общаться, но каждая собирает вокруг себя группу поддержки, втягивая в конфликт своих подруг. На уроках они больше думают не об учебе, а выясняют, кто на чьей стороне. Иногда даже взрослые (сами уже родители) рассказывают нам о своих школьных конфликтах, которые не пережиты до сих пор. Чувство несправедливости их не оставляет, хотя ситуация уже кажется пустяковой.

То же самое относится и к травле ребенка-изгоя, когда каждый «выпад» одноклассников в его сторону кажется незначительным и внешне выглядит игрой, шуткой, но ему страшны их ежедневное постоянство и ощущение бессилия и неизбежности. Это означает, что в школе нужна работа с

ситуациями, незначительными с точки зрения взрослых, ребятами же воспринимающиеся гораздо более драматично, влияя на формирование характера и будущее поведение в жизни. Взрослые порой забывают о разных статусах «взрослого» и «ребенка». Уже одно то, что взрослый говорит, когда захочет и что захочет, может прерывать ребенка по своему усмотрению, сам решает, когда начать и когда завершить разговор, выше ростом (или сидит, когда ребенок стоит возле него), – определяет неравные отношения между ними. Взрослый этого не чувствует, но это ощущают школьники. Дети часто не умеют и не смеют уверенно говорить со взрослыми (а не «огрызаться в ответ»). Поэтому они привыкают молчать, но внутренне не соглашаться, изображая понимание и давая «социально ожидаемые ответы». К этому добавляется неумение некоторых взрослых понять состояние ребенка, например, чувство стыда, выражающееся в смехе, который часто воспринимается взрослыми как неуважение и насмешка над их словами.

ГЛАВА 2. КУЛЬТУРА ВЗАИМООТНОШЕНИЙ

2.1. Культура взаимоотношений в современной школе

Наиболее часто встречающаяся (доминирующая) культура взаимоотношений между учителем и учениками выражается в том, что:

- преобладают «вертикальные» отношения даже во внеучебных ситуациях;
- учителя в качестве цели воспитания чаще всего видят послушание;
- реагирование на противоправное действие учащегося обычно осуществляется в направлениях: пригрозить наказанием или наказать (в пределах своей компетенции), отправить к специалистам на исправление поведения, «заглушить» конфликт, удалить из класса или школы;
- с точки зрения многих взрослых, конфликтов в школе нет (особенно конфликтов «ученик-учитель»), а есть недопустимое поведение учеников, которое следует пресекать¹;
- при реагировании на конфликты все чаще используется язык юридической практики, предполагающий определенный взгляд на ситуацию: определение виноватого, нарушение прав и законов, наказание как «несение ответственности».

В результате такого реагирования на конфликт отношения между его участниками часто могут ухудшаться, и конфликт переходит в скрытое латентное состояние. Усиливается напряжение в отношениях,

недопонимание и безответственность сторон друг к другу. Если подобное происходит часто, обстановка в классе становится напряженной, конфликтной, агрессивной, и ребята привыкают к этому. Атмосфера в классе становится неприемлемой для отдыха, творчества, занятий. Способность разрешать конфликты, понимать друг друга, исправлять причиненный вред исчезает (или не формируется), что приводит к «варварским»² отношениям.

2.2. Восстановительная культура взаимоотношений в школе

Сначала приведу высказывания двух австралийских авторов³: «Понятие “восстановления” – относится ли оно к реконструкции зданий или предметов, или же, как здесь, к человеческим отношениям – включает в себя два процесса. Первый – восстановление объекта (или отношений, как в данном случае) до его прежнего состояния, второй – укрепление и расширение того, что уже было “сильной стороной” и “работало”. Для этого может понадобиться добавить нечто новое или же развить уже существующее.

Второе измерение восстановления – трансформационное, когда восстановительные отношения и восстановительная школьная культура не только занимаются “починкой” того, что у них уже было, но и создают возможности для роста, увеличения своего потенциала.

Восстановительные отношения будут направлены на исцеление причиненной боли и заглаживание вреда. Но они также позволяют увидеть другого человека в совершенно новом свете – благодаря тому, что люди во время восстановительной работы делятся друг с другом важным для них. Восстановительная школьная культура приводит к позитивным отношениям в школьном сообществе. (...) Философия восстановления – это философия взаимоотношений, а ключом для них является вовлеченное участие и переживание общности, это формирование атмосферы участия и заботы, где могли бы развиваться положительные человеческие отношения».

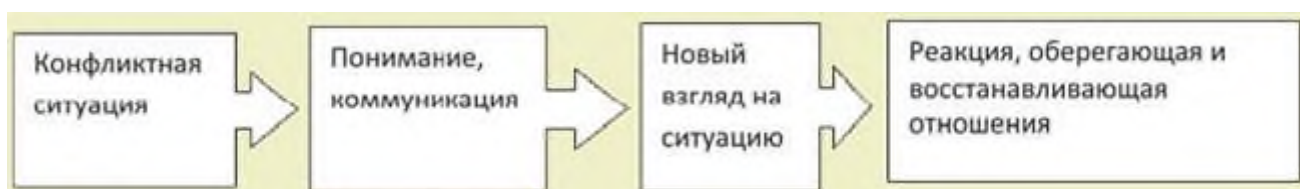


Рис. 1. Реагирование на конфликт в контексте восстановительной культуры

2.3. Ценности восстановительного подхода, на которые могут опираться школьные службы примирения

- Разрешение конфликтов между людьми без применения манипуляций или силы.

- Душевное исцеление пострадавшего.

- Ответственность обидчика (самостоятельное исправление негативных последствий своего поступка и заглаживание причиненного пострадавшему вреда).

- Взаимопонимание и восстановление отношений между сторонами конфликта.

- Изменение установок при реагировании на конфликты и правонарушения с административно-карательных на восстановительные.

- Возвращение людям полномочий по решению их конфликтных ситуаций.

- Улучшение атмосферы в группе (сообществе) и т. д.

В связи с этим можно говорить о следующем.

- Страх наказания – не лучшее средство для изменения человека. Большинство людей, совершивших что-то нехорошее, понимают, что были не правы, но обвинительный тон и угрозы окружающих вынуждают их к самозащите и самооправданию. Осознание и принятие собственного решения гораздо результативнее.

- Внутренние качества не являются определяющими в поведении человека⁴ (особенно у подростков, которые психологически пластичны и пробуют себя в разных ролях). От того как строятся отношения (и коммуникация⁵), зависит, каким подросток предстанет перед нашими глазами. В одной ситуации он может выглядеть хулиганом, в другой – внимательным сыном, в третьей – активным членом спортивной команды и т. д. Это не значит, что в одном месте он «настоящий», а в остальных притворяется: скорее, он меняется вслед за окружением. Ребенок (и многие взрослые) меняются в ходе коммуникации, размышляя над своими поступками, над последствиями своих действий. Поэтому вряд ли стоит ориентироваться на психологические инструменты исследования личности «трудных» подростков: при одном типе отношений перед нами подросток может предстать как хулиган, а при другом – ранимый человек, при третьем – как человек, стремящийся найти выход.

- Конфликт сам по себе не является чем-то отрицательным. Конфликт означает, что есть, по крайней мере, несколько важных для участников точек зрения, но многое зависит от умения понять другую сторону конфликта и

конструктивно его разрешать. Поэтому конфликт следует рассматривать как важнейший механизм развития. Многие открытия и изобретения цивилизации начинались именно с конфликта.

- Если участник конфликта внутренне не согласен с «утвержденным» вариантом его разрешения, хотя внешне кажется согласившимся, он начинает саботировать и тормозить выполнение договорённостей, распространять слухи, доказывая окружающим своё мнение о произошедшем. Часто учителя видят внешнее согласие ребенка с их решением и считают конфликт разрешенным (а ребенок не спорит, потому что учитель все равно считает себя правым). Затем при повторении подобной ситуации учителя удивляются: вроде бы «трудный ребенок» согласно кивал, вроде бы все понял, а выйдя за дверь, «принимается за старое». А на самом деле это – последствия «внешнего» формального согласия.

- Средства разрешения конфликтов и образцы поведения ребенок получает из окружающего его социума (в первую очередь, от значимых для него взрослых или сверстников с «высоким рейтингом»). Если в его окружении основными средствами реагирования на конфликт являются давление, применение силы, угрозы и наказание, возникает риск, что именно эти способы освоит ребенок и будет использовать в своей дальнейшей жизни.

Люди, создающие службы примирения, фактически являются носителями ценностей и образцов восстановительной культуры. Создание службы и обучение будущих медиаторов предполагает, следовательно, не столько передачу техник и организационных схем деятельности, сколько трансляцию представлений, ценностей и концепций, образующих фундамент восстановительной культуры. В дальнейшем школьные медиаторы, становясь в своем коллективе носителями восстановительной культуры, передают ее основополагающие элементы участникам конфликта, которые проходят через программы примирения, и другим членам школьного сообщества. То есть служба примирения оказывается каналом трансляции норм, эталонов и образцов, иными словами, каналом трансляции восстановительной культуры. Медиаторы службы примирения демонстрируют образцы восстановительной культуры при разрешении конфликтных ситуаций, при реагировании на правонарушения, через организацию дискуссий и коммуникации по значимым проблемам, в ходе «кругов сообществ» и школьных восстановительных конференций, презентаций своего взгляда на взаимодействие в школьном сообществе.

Следовательно, если служба примирения создана как формальная структура и фактически не проводит медиацию (или другие восстановительные программы), то в школьном сообществе не происходят изменения в способах реагирования на конфликтные ситуации, и такую службу нельзя считать действующей⁷.

Однако проведение медиаций (и других программ) хотя и продемонстрирует новые образцы отношений, но общие изменения в школе будут происходить довольно медленно. Помимо прочего новая деятельность, как правило, очень уязвима и нестабильна, так как у прежнего способа реагирования на конфликты есть сила традиции и инерции. Поэтому кроме проведения медиаций (в которых в концентрированном виде реализуются новые образцы поведения в конфликтной ситуации) нужна дополнительная работа по трансляции конструктивного взаимодействия в школьное сообщество (информирование, обучение коммуникативным навыкам и т. д.).

Самой распространенной практикой в службах примирения на сегодняшний день является восстановительная медиация⁸.

ГЛАВА 3. ВОССТАНОВИТЕЛЬНАЯ МЕДИАЦИЯ

3.1. Определение медиации

Медиация – это процесс, в котором участники (конфликтующие стороны) с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают свой конфликт.

В России слово «медиатор» (от латинского *mediatio* – посредничество) имеет давнюю традицию и встречается, например, в «Уставе о банкротстве» 1740 года применительно к спорам между купцами. До этого в России тоже существовало посредничество, но использовалось слово «третей» (производное от «третий»)⁹.

С помощью медиации можно разрешать семейные, трудовые, межличностные, межкультурные и прочие конфликты. Существуют разные модели медиации. Центр «Судебно-правовая реформа» разработал восстановительную модель медиации¹⁰, наиболее адаптированную для работы с криминальными ситуациями несовершеннолетних и работы с сообществами (в том числе в школах).

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

В ходе восстановительной медиации важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации. Восстановительная медиация

включает предварительные встречи медиатора с каждой из сторон по отдельности и общую встречу сторон с участием медиатора»¹¹.

Понятие «восстановительная» указывает на важность восстановления человеческих отношений, на то, что разрешение конфликта должно фокусироваться на восстановлении пострадавшего и обидчика, на их исцелении от боли и страданий, а также на заглаживании обидчиком нанесенного пострадавшему вреда¹².

Истоки восстановительной медиации лежат в восстановительном правосудии – мировом движении за изменение карательной направленности уголовной юридической системы¹³. Восстановительное правосудие предлагает другой взгляд на ответственность правонарушителя (преступника), чем это принято в юридических практиках. В центре внимания восстановительного правосудия находится жертва преступления и причиненный ей преступлением вред (не только материальный). При этом ответственность обидчика понимается не как претерпевание наказания (ответное причинение боли со стороны государства), а как исправление возникшей вследствие преступления ситуации, заглаживание причиненного ею действием вреда. Чтобы понять ситуацию жертвы, определить, в чем именно состоит причиненный ей ущерб, чтобы обидчик смог принести извинения, получить прощение, чтобы стороны смогли договориться, как будет заглажен вред, необходима встреча обидчика и жертвы, которую проводит нейтральный посредник (медиатор), поскольку встреча «один на один» в подобных случаях вряд ли возможна. Перед общей встречей медиатор встречается по очереди с каждой стороной и обсуждает возможность участия в медиации, формат, правила, условия и темы встречи. Главные участники медиации – сами стороны, а посредник организует конструктивный и безопасный диалог между ними. Практика показывает, что осознание случившегося и договоренности, достигнутые на подобных встречах, приводят к более существенным эффектам, чем наказание¹⁴.

Восстановительное правосудие в мире «впитывает» традиции примирения разных народов: «семейные конференции» в Новой Зеландии, «круги правосудия» индейцев Северной Канады и пр.

В России программы восстановительного правосудия (программы заглаживания вреда или программы примирения) начали применяться в экспериментальном режиме с 1998 года по случаям, связанным с правонарушениями несовершеннолетних. Такие программы в ряде территорий проводятся по делам несовершеннолетних, переданным из судов и комиссий. Программы примирения для разрешения конфликтов получили свое распространение и в школах. Поскольку в школе мы не можем говорить про восстановительное правосудие (школа не элемент правоохранительной системы), мы говорим про восстановительную медиацию.

3.2. Особенности медиации в школе

Большое значение здесь имеют воспитательные эффекты, предупреждение повторения подобного поведения в будущем. Порой положительные изменения в сознании подростка даже важнее, чем разрешение конкретного конфликта.

Очень важны сохранение и нормализация отношений, поскольку в большинстве случаев обидчик и жертва знакомы друг с другом и после инцидента продолжают встречаться в стенах школы.

Если в конфликте есть обидчик и жертва (произошли драка, кража, вымогательство денег, порча имущества), необходимо обсуждать вопрос заглаживания обидчиком причиненного жертве вреда. При этом не надо забывать, что пока ребенок не достиг возраста уголовной ответственности, в юридическом смысле преступления нет¹⁵.

Часто в конфликте невозможно четко развести роли «обидчика» и «жертвы». Это ссоры из-за сплетен, драки ровесников, отвержение какого-то ребенка, конфликт учитель-ученик. Стороны могли нанести друг другу вред в виде оскорблений, формирования негативного отношения в классе и тому подобное.

Как правило, большую роль в характере конфликта играет отношение к нему группы одноклассников, их определения правого и виноватого. Порой работа медиатора только со сторонами конфликта вообще не имеет смысла, поскольку если достигнутые договоренности и изменения поведения не будут поддержаны классом и педагогами, то подростки предпочтут вернуться к привычным и принимаемым классом формам общения.

В большинстве случаев до встречи с медиатором с данным подростком уже работали своими методами директор и разные школьные специалисты (психолог, социальный педагог) и он несет на себе «следы» этой работы (привычные формы защиты, негативные ожидания и опасения, предубеждения и т. д.), поэтому медиатору приходится работать не только с последствиями конфликта, но и с последствиями административного способа реагирования.

Перечисленные черты характерных для школы конфликтов и педагогически значимых целей их разрешения и определяют выбранную для служб примирения модель медиации.

С учетом сказанного получается, что восстановительная медиация – это многоцелевая деятельность, требующая сложного и разнопланового

представления, которое постепенно будет раскрываться в этой книге.

Восстановление человеческих взаимоотношений, восстановление способности к взаимопониманию, восстановление ценности примирения (идущие из семьи, рода), планирование будущего, приглашение к ответственному поведению – это все смыслы, внутри которых разворачиваются восстановительные практики.

Почему люди соглашаются на медиацию? Потому что на медиации обсуждается то, что очень важно для самих участников, что их волнует; то, что может повлиять на их будущее.

Как уже говорилось, человек, который способен с соблюдением принципов медиации организовать соответствующую медиационную процедуру, называется медиатором. В программах «Круг сообщества» организатор процедуры называется хранителем круга, в «Семейных конференциях» – координатором. В каждой из программ есть особенности (программы представлены в соответствующих главах), но их основные принципы одинаковы.

Рассмотрим подробнее позицию медиатора.

ГЛАВА 4. ПОЗИЦИЯ МЕДИАТОРА

4.1. Принципы восстановительной медиации (по стандартам восстановительной медиации)

Медиатор (ведущий примирительной встречи)¹⁶ не является ни судьей, ни адвокатом, ни следователем, ни прокурором, ни воспитателем или советчиком. Медиатор – нейтральный посредник, помогающий наладить конструктивный диалог между сторонами по поводу возможного разрешения конфликта и в равной степени поддерживающий их в этом.

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.

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.

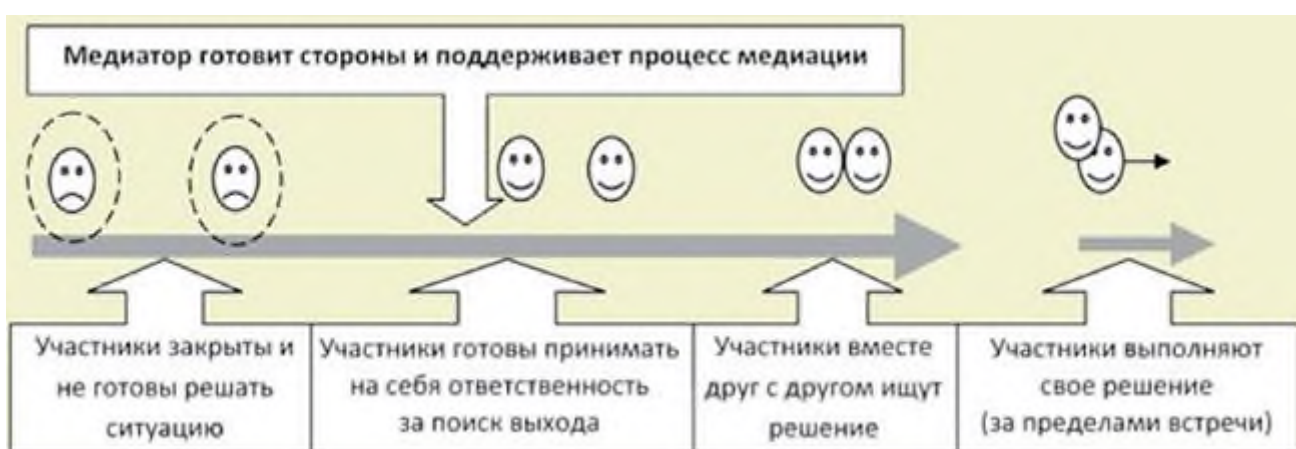
Ответственность сторон и медиатора – Медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также за соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу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

Медиатор в школьной или территориальной службе примирения почти всегда сталкивается с ситуацией, что стороны конфликта поначалу не готовы встречаться, слушать и слышать друг друга, мирно разрешать сложившуюся ситуацию, иначе они помирились бы и без медиатора. Поэтому чтобы стать медиатором, требуется специальная подготовка. Медиатор учится устанавливать и поддерживать контакт с собеседником, разъяснять принципы восстановительной медиации. Медиатор должен помочь человеку осознать последствия своих поступков, принять на себя ответственность за исправление негативных последствий случившегося и организовать конструктивный диалог между сторонами конфликта.



Рис

2.

Процесс

медиации

В ходе примирительной встречи (и в процессе подготовки к ней на предварительных встречах с каждой из сторон конфликта) участники постепенно переходят от недоверия, непонимания, сильной неприязни и враждебности к другой стороне и иных деструктивных состояний к успокоению, пониманию необходимости поиска конструктивного выхода из конфликта, а затем - к нахождению взаимоприемлемого решения и выполнению его (уже за пределами процесса медиации).



Рис 3. *Позиция медиатора*

Позиция медиатора является основным инструментом для осознания сторонами случившегося с ними, принятия на себя ответственности за поиск выхода и совместную выработку решения. Позиция – это определенный взгляд на конфликт, на людей в этом конфликте и на возможные способы выхода из него. И, соответственно, оснащение инструментарием, который обеспечивает реализацию этого способа. Тем самым позиция медиатора отличается от позиций других специалистов¹⁷.

4.3. Потеря позиции медиатора

При потере позиции медиатор попадет в другие «роли» или другие профессиональные позиции (рис. 4), и тогда изменится его взгляд на ситуацию, а отсюда и способ разрешения конфликта и, соответственно, действия, то есть он уже перестанет быть медиатором.



Рис. 4. Возможные «деформации» позиции медиатора

Эти роли, по большей части, «отбирают» ответственность у сторон конфликта, блокируют возможности расширения понимания всех контекстов конфликтной ситуации самим человеком¹⁸. Медиатор приглашает стороны конфликта к ответственности («возвращает» людям ответственность). Медиатор стремится, чтобы человек сам понял, что с ним произошло, и ответственно подошел к поиску выхода из случившегося.

Удержание позиции медиатора требует подготовки и самоконтроля. Если в роли медиатора выступает человек, который и прежде по роду своей деятельности занимался разрешением конфликтов, то следует иметь в виду, что специалисты тяготеют к способам работы, которые они успешно применяли в своей практике. Например, при проведении медиации педагоги часто начинают читать нотации, адвокаты – защищать, психологи диагностировать и консультировать и так далее. Проводящему медиацию бывает непросто увидеть, когда он теряет позицию медиатора и переходит на привычные для него формы работы. Нужен взгляд со стороны. Поэтому позиция медиатора отрабатывается в ролевых играх на тренингах с практикующими медиаторами (см. раздел по подготовке медиаторов) и оттачивается в последующих супервизиях.

В чем выражается деформация позиции медиатора?

- Медиатор не удерживает ценности и цели восстановительной медиации, а начинает реализовывать ценности или задачи из другой роли (например, оценивать, воспитывать, давать советы, искать виновного и пр.).

- Медиатор не соблюдает процедуру медиации (основных этапов порядка работы медиатора).
- Медиатор пытается уговорить стороны на примирение (например, описывая выгоды и потери их отказа от медиации), а не передать ответственность.
- Медиатор не обеспечивает безопасного пространства встречи.

Потеря позиции случается у всех медиаторов: у новичков – чаще, у более опытных – реже. Важно в ходе тренингов, супервизий и обсуждения кейсов научиться обнаруживать маркеры, свидетельствующие об утере позиции медиатора, и научиться в неё возвращаться.

Для поддержания позиции, а также чтобы деятельность медиатора, хранителя «круга сообщества» или координатора «семейной конференции» была обустроена и организована, создаются службы примирения. В данной книге рассматриваются службы примирения в школе, но служба примирения может быть организована в разных образовательных учреждениях (с учетом особенностей учреждения и сложившейся обстановки).

Часть II. Служба примирения в школе

Напомню, что миссия школьной службы примирения (ШСП) – восстановить и закрепить в школьной среде способность к взаимопониманию как культурную традицию. Эту традицию можно назвать восстановительной культурой взаимоотношений.

Служба примирения в партнерстве с директором и ассоциацией восстановительной медиации инициирует в школе три нижеперечисленных процесса.

5. Формирование нового типа реагирования на конфликтные ситуации

Этот процесс становится возможным за счет того, что работа с конфликтами, нарушениями дисциплины и правонарушениями осуществляется с помощью разного рода восстановительных программ: медиации, «кругов сообщества», «школьных восстановительных конференций», «семейных конференций». Такого рода программы проводятся по всем переданным в службу случаям, где стороны конфликта известны и признают свое участие в произошедшем событии. При проведении программ медиаторы руководствуются стандартами восстановительной медиации и порядком работы медиатора.

Для обеспечения этой работы необходимы:

- создание условий для получения информации о конфликтах;
- информирование педагогического коллектива, школьников и родителей о результатах работы службы (с сохранением конфиденциальности о происходящем на конкретной встрече);
- проведение мониторинга прошедших программ, а также анализ изменений в поведении участников конфликтов и взаимоотношений в школе в результате работы службы примирения.

Особое внимание нужно уделить работе с теми, кто повторно совершает правонарушения, особенно если имеется перспектива направления информации о случае в комиссию по делам несовершеннолетних или в правоохранительные органы. По таким делам работает взрослый медиатор (куратор службы), во встрече участвуют родители.

6. Изменение сложившихся установок педагогов, администрации, школьников и родителей на то, как следует разрешать конфликты; привитие ценностей культуры взаимопонимания

Для этого необходимо не только использование новых технологий (примирительных практик) для разрешения отдельных конфликтов, но и обучение всех членов школьного коллектива основам восстановительной коммуникации, а также включение восстановительных принципов в разные аспекты школьной жизни.

В этой связи важно:

- обсуждение способов реагирования на конфликты в школе, последствий для всех участников, к которым эти способы приводят, и возможностей использования восстановительного подхода (как наиболее «экологичного» способа);
- проведение педсоветов, совещаний и семинаров для согласования усилий по развитию восстановительной культуры в школе;
- изучение методических и других материалов по восстановительным практикам, распространяемым внутри ассоциации восстановительной медиации;
- просвещение и проведение информационных мероприятий для учителей, учеников, администрации и родителей с целью донесения ценностей

восстановительного подхода, изменения отношения к конфликту и увеличения числа передаваемых в службу примирения случаев;

- выступления на конференциях и в средствах массовой информации с целью популяризации восстановительных практик.



Рис. 5. Процессы, запускаемые службой примирения

7. Развитие форм воспитания, основанных на восстановительных практиках

Сюда можно отнести следующие задачи:

- Обучение заинтересованных школьников и педагогов медиации и другим типам восстановительных программ.

- Проведение переговоров для налаживания взаимопонимания между существующими в школе группами (взрослых и детей, отличников и «хулиганов», богатых и бедных и пр.), чтобы они могли понять друг друга и увидеть в каждом человека со своим внутренним миром и интересами, исходя из личностных, а не из ролевых отношений.

- Проведение «школьных восстановительных конференций» и «кругов сообщества» для решения важных для школьного сообщества проблемных вопросов.

- Использование восстановительных практик на классных часах, родительских собраниях, при подготовке школьных мероприятий, в классном

руководстве, на педагогических советах, в методических объединениях, в работе профсоюза учителей как профилактики профессионального выгорания педагогов и как профилактики стрессов у учащихся при подготовке к экзаменам и пр.

- Выявление потенциально конфликтных ситуаций (приход новичков в класс, формирование нового класса, конфликты в столовой и пр.) и работа по снижению риска возникновения конфликтов (ведение переговоров, внесение предложений администрации и т. п.).

8. Структура и организация деятельности службы примирения

В настоящее время служба примирения состоит, как правило, из команды кураторов (обычно это заместитель директора по учебно-воспитательной работе, социальный педагог, реже психолог или один из учителей) и примерно десяти старшеклассников. Все они, включая кураторов, проходят подготовку в качестве медиаторов. Взрослые члены команды участвуют в разрешении ситуаций, которые подросткам не под силу в связи с их статусом. Ниже будет подробнее рассказано об этапах создания службы.

На первом этапе служба примирения может состоять только из взрослых, которые прошли специальную подготовку по проведению восстановительных программ, но в дальнейшем очень важно участие самих школьников, поскольку:

- это даёт возможность конструктивно разрешать конфликтные ситуации, о которых взрослым неизвестно, куда им доступа нет;

- подросткам проще построить доверительные отношения со сверстниками: они говорят друг с другом «на одном языке»;

- самим подросткам-медиаторам работа в школьных службах примирения позволяет обрести серьезный опыт конструктивной коммуникации, которая им пригодится в дальнейшей жизни.

Ассоциация медиаторов, например, в лице тренера (или регионального координатора) в ходе обучения и супервизий передает принципы и технологию восстановительных практик.

Информация о конфликтных и криминальных ситуациях (таких как кража, драка, порча имущества) в начале работы службы обычно поступает от администрации и педагогов; в дальнейшем, по мере знакомства с деятельностью службы, в нее начинают обращаться школьники и родители. Медиаторы проводят предварительные встречи со сторонами конфликта (по отдельности) и сами примирительные встречи.

В среднем работа по запуску службы примирения и активного проведения ею медиаций занимает приблизительно один год.



Рис. 6. Влияние службы примирения на школу

8.1. Кураторы (руководители) службы примирения

Куратор – человек, создающий службу примирения, пользующийся доверием учеников, готовый не менее одного учебного года управлять процессом становления службы. Именно к куратору в школе стекается информация о конфликтах.

Куратор обязательно проходит подготовку в качестве медиатора (как минимум, базовый курс по восстановительной медиации), в своей деятельности руководствуется ценностями и стандартами восстановительной медиации и при работе со сложными случаями сам проводит медиацию (или вместе с медиаторами-школьниками).

Направления работы кураторов (руководителей) службы примирения.

Перечисленные ниже направления реализуются командой, состоящей из одного или нескольких кураторов и активных школьников, причем поэтапно (примерно за 1-3 года) и при поддержке регионального координатора

школьных служб примирения или ассоциации медиаторов.

1. Внедрение в школу восстановительных практик и формирование восстановительной культуры:

- Создание группы поддержки школьной службы примирения из педагогов и школьников.
- Анализ доминирующих способов реагирования на конфликты в школе.
- Реклама восстановительных практик и восстановительной культуры взаимоотношений.
- Работа с педагогическим коллективом школы, направленная на принятие ими восстановительного подхода к разрешению конфликтов, криминальных ситуаций и напряженных взаимоотношений.
- Проведение восстановительных программ.
- Информирование школьного сообщества о результатах работы службы примирения (с учетом соблюдения конфиденциальности происходящего на встрече) .

2. Организация службы примирения:

- Организация обучения сотрудников школы и школьников восстановительным практикам и повышение квалификации в этой области (обучение проводят тренеры – практикующие медиаторы).
- Отбор школьников в службу примирения.
- Разработка и принятие положения о службе .
- Определение категории дел, с которыми работает служба.
- Определение и согласование с администрацией организационной схемы направления дел в службу примирения.
- Определение времени и места проведения встреч, других организационных вопросов.
- Создание команды школьников – медиаторов службы примирения.
- Отслеживание передачи конфликтных и криминальных ситуаций в службу примирения, нахождение более эффективных способов обращения в службу

примирения, фиксация статистических данных в мониторинге, ежегодно передаваемом в ассоциацию медиаторов.

- Проведение занятий со школьниками-медиаторами (ведение клуба медиаторов).

3. Организация работы службы примирения по конкретным ситуациям:

- Регистрация заявок, поступающих в службу.

- По каждому случаю: принятие решения, брать ли случай в работу, какую программу проводить (медиацию, «круг сообщества» или «семейную конференцию»), выбор медиаторов.

- Проведение восстановительных программ по сложным случаям (криминальные ситуации, конфликты с участием педагогов и родителей).

- Поддержка проведения медиации и «кругов сообщества» школьниками-медиаторами.

- Работа с социальным окружением учащегося и родителями.

- Описание работы со случаями.

- Проведение супервизий медиаторов-школьников (анализ работы медиаторов на соответствие стандартам восстановительной медиации).

- Проведение аналитической встречи со сторонами конфликтов (через 2-4 недели после медиации) .

4. Связь с внешними организациями:

- Взаимодействие с КДНиЗП по правонарушениям несовершеннолетних (в том числе повторным).

- Взаимодействие с региональной ассоциацией медиаторов.

- Выступления на конференциях и в СМИ.

5. Развитие службы примирения:

- Повышение собственной квалификации и других медиаторов.

- Обеспечение подготовки детей-медиаторов на место учащихся, окончивших школу.

- Внедрение элементов восстановительной культуры и восстановительных практик в методические советы, родительские собрания, педагогические советы, классные часы и пр.

- Обсуждение потенциально конфликтных ситуаций (приход новичков в класс и пр.) и работа по снижению риска конфликтов.

Кураторы отслеживают своевременное выполнение необходимых работ.

Поскольку перечень работ у куратора службы примирения довольно обширный, на этой позиции может находиться только человек, который хочет этим заниматься и чьи ценности созвучны ценностям восстановительной медиации.

Рекомендуется включать в работу сразу двух или нескольких кураторов. Очень важно, чтобы кураторы имели поддержку со стороны администрации школы.

Если куратор сталкивается с тем, что с конфликтной или криминальной ситуацией до передачи информации о ней в службу примирения начали работать административным путем, он может предложить учителям и администрации обсудить, почему так произошло: Что остановило директора и педагогов от обращения в службу? Привычка реагировать быстро? Опасения за последствия конфликта? Что-то еще? Часто можно услышать ответы, что «это ситуация слишком простая для службы примирения» – тогда уточнить, почему учителя не дали школьникам самим попробовать ее решить; или «эта ситуация слишком сложная для службы примирения» – тогда почему бы не попробовать дать участникам конфликта пройти медиацию в службе примирения до применения административных мер?

8.2. Команда службы примирения

Команда службы примирения – это кураторы (руководители) службы примирения и обученные школьники, которые непосредственно работают в службе и проводят медиации (и другие восстановительные программы).

Команда службы примирения (при взаимодействии с администрацией и директором) дополняет, изменяет, развивает привычные представления и формы воспитательной работы и реагирования на конфликты, а затем доводит новые формы работы до стабильного функционирования. Это требует от команды определенной позиции, полномочий и управленческих умений.

Отношения в команде должны быть не «вертикальными» по типу

«начальник-подчиненный», а «горизонтальными» – как сообщество людей, заинтересованных в решении проблемы, поскольку именно в сообществах захваченных идеей волонтеров рождались многие инновационные проекты. Участники берут на себя ответственность за реализацию тех или иных направлений.

Фундаментом восстановительных практик являются такие ценности, как уважительное отношение людей друг к другу, внимание к другому, взаимопонимание, стремление к конструктивному разрешению конфликта. Подобные установки могут быть выражены разными словами, и очень важно, чтобы члены команды обсудили свои ценности и взяли за основу то, с чем все согласны. Важно, чтобы основой деятельности службы примирения стали не навязанные сверху лозунги, а собственные ценности ее членов.

Приведем пример ценностей, сформулированных в ходе тренинга в двух школах:

Ценности команды ШСП школы 1	Ценности команды ШС
Дружеское общение	Уважение
Дружелюбие	Сочувствие
Терпимость к другому	Понимание
Уважение	Умение слуша
Вера в возможности другого человека	Ответственнос
Вера, что нет неразрешимых ситуаций	Готовность договар
Доверие и конфиденциальность	

Кураторы несут свою увлеченность и уверенность в важности восстановительных практик команде школьников-медиаторов, а те «заражают» этой уверенностью одноклассников и участников конфликтов, предлагая процедуру медиации. Поэтому от частоты и яркости встреч кураторов с группой медиаторов зависит распространение проекта восстановительной культуры в школе. Можно создать школьный или районный (городской) клуб медиаторов.

На клубных встречах школьников-медиаторов может проводиться дополнительное обучение практике медиации, супервизия проведенных программ, обсуждение конфликтных ситуаций, взаимоотношений в школе, результативность программ после аналитических бесед, освоение восстановительной коммуникации, развитие навыков понимания. Также проходит обсуждение психологической обстановки в школе и возможности расширения применения восстановительных практик. Например: «что мы можем сделать, чтобы взаимопонимание в школе возникало чаще, а агрессия снижалась?»

И последнее: клуб медиаторов с неформальным общением интересен подросткам, если там «кипит жизнь». Юные медиаторы приходят в службу примирения и для интересного общения, и для ярких переживаний (что свойственно их возрасту). Однако существует опасность, что клуб медиаторов может превратиться в затянувшийся тренинг или место решения личных проблем участников. Следует помнить, что основная деятельность службы состоит в работе по разрешению конфликтов и изменению взаимоотношений внутри школьного сообщества, а клуб - лишь средство для решения этих задач.

8.3. Группа поддержки

Группа поддержки – это люди, которые целенаправленно тратят часть своего времени на поддержку службы и развитие восстановительной культуры, но в саму службу не входят. Например, школьники из группы поддержки рекомендуют сверстникам обращаться в службу примирения, помогают одноклассникам услышать друг друга и помириться в случае мелких ссор. Это подростки, которые сами не проводят программы примирения, но поддерживают идеи службы примирения. Поэтому, узнав о конфликте, они могут квалифицированно сориентироваться в происходящем и направить участников конфликта в службу примирения. В результате служба будет постоянно в курсе происходящего в школе. Часто ребята из группы поддержки помогают проводить презентации, выпускают стенгазеты и оказывают другую помощь службе.

В группе поддержки могут состоять учителя и представители администрации, готовые передавать дела в службу примирения, приглашать службу при проведении каких-либо мероприятий (классных часов и т. п.), выделять время для презентаций и оказывать различную помощь службе. Они не являются медиаторами, но они не безразличны к тому, что происходит в школе, и их ценности близки ценностям службы примирения.

Желательно, чтобы участники группы поддержки прошли тренинг по медиации для лучшего понимания восстановительных практик. Члены группы поддержки (детской и взрослой) могут быть волонтерами на «кругах сообщества» (после прохождения соответствующего тренинга).

9. Круг людей, заинтересованных в развитии восстановительной культуры

Ценности восстановительной культуры (культуры взаимопонимания) со временем передаются более широкому кругу людей (родителям, школьникам, педагогам). Они постепенно принимают идеи, которые несет на себе служба примирения. Они готовы, по мере возможности, применять в

своей работе элементы восстановительных практик и поддерживать контакт со службой.

Например, некоторые начинают использовать элементы восстановительных практик в семье, в общении со школьниками, в своей работе, для личного развития. В этих людях есть потенциал для развития восстановительной культуры, и, возможно, некоторые из них постепенно станут активнее поддерживать службу примирения.

9.1. Служба примирения и ее окружение

Служба примирения является альтернативой существующим способам реагирования на конфликты. Обсуждения на педагогическом совете и другие способы реагирования в школе остаются, но, на наш взгляд, все конфликты, в первую очередь, должны направляться сначала в службу примирения, чтобы у людей был шанс разрешить их самостоятельно. Если стороны после предварительной встречи с медиаторами приняли решение не участвовать в медиации (или в других восстановительных программах) или стороны не пришли к устраивающему всех соглашению – начинают работать административные механизмы реагирования на конфликт. Но если участники пришли к устраивающему их соглашению и больше не имеют претензий друг к другу, мы не видим смысла в административном реагировании.

Хотя программа примирения проводится только при условии добровольности участников конфликта, на предварительную встречу с медиатором администрация обычно направляет школьника, поскольку для принятия решения об участии в программе он должен иметь информацию о ней. Отказ от медиации в ходе беседы с кем-то, кроме медиатора, не может рассматриваться как окончательный, поскольку только медиатор обладает необходимыми знаниями, как приглашать человека на медиацию. На предварительной встрече медиатор как раз и обсуждает различные варианты разрешения конфликта, в том числе через примирительную встречу, после чего человек принимает осознанное решение о возможности участия в медиации.

Если информация передана от администрации или учителей, медиатор или куратор может сообщить им о результате встречи и о достигнутых договоренностях между участниками конфликта, но не о том, что происходит в ходе процесса медиации. Какая именно информация будет передана учителям и администрации, обсуждается в конце самой медиации. Как правило, это пункты примирительного договора. Можно информировать администрацию также об общем порядке работы медиатора, приведенном далее в этой книге.

Важно построить правильные взаимоотношения между «медиацией ровесников» и дисциплинарной системой школы. Исключительно важно, чтобы «школьное население» воспринимало эти две совершенно разные функции школы как обособленные категории! «Медиация ровесников» проводится школьниками и служит их интересам. Дисциплинарная система, как бы она ни заботилась о школьниках, в первую очередь, представляет и защищает интересы школы. Власть НАД подростком – ключевой момент современной школы. Медиация же предлагает повысить у подростков чувство «хозяина» в своей школе .

9.2. 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 будет 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 медиации 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.

4. Директор должен:

- участвовать в разработке и поддерживать план создания школьной службы примирения и восстановительной культуры взаимоотношений;

- назначить и поддерживать кураторов и руководителей службы примирения;

- предоставить возможность куратору, руководителю ШСП и школьникам – кандидатам в медиаторы пройти минимум 24-часовой базовый тренинг по медиации.

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. Порой приходится отстаивать идеи службы примирения перед вышестоящим начальством.

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;
- выделение отдельного помещения для проведения медиаций;
- 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.

9.3. Родители и служба примирения

Чем служба примирения может помочь родителям:

- Родители могут обратиться в службу в случае конфликта со своими детьми, чтобы лучше понять их и уметь договориться с ним .
- Родители могут обратиться в службу в случае конфликта с учителем.
- Родители и родительский комитет могут обратиться в службу по поводу конфликтов с администрацией.
- Родители могут освоить навыки восстановительного способа разрешения конфликтов и использовать их в соответствующих ситуациях .

Что могут сделать родители для поддержки восстановительной культуры:

- Родителям, в первую очередь, надо поддерживать своих детей в их стремлении научиться разрешать конфликты конструктивным способом; могут поддерживать положительные изменения в детях после медиации, в классе и школе в результате деятельности службы примирения.
- Родителям важно знать, во что вовлекаются их дети и к каким последствиям это приведёт, поэтому служба примирения обязательно проводит презентацию на родительских собраниях. Еще большее внимание уделяется родителям школьников-медиаторов, поэтому с ними лучше поговорить

лично куратору и получить письменное разрешение на участие их ребенка в деятельности школьной службы примирения. Куратор может написать письма родителям школьников-медиаторов, поздравив с выбором детей, объяснить смысл службы и рассказать о преимуществах, которые она может дать школе и самим медиаторам.

9.4. Психолог школы и служба примирения

Чем служба примирения может помочь школьным психологам:

- В результате медиации у школьника может появиться стремление изменить свое поведение, обучиться недостающим навыкам (умение ответить отказом на сомнительное предложение, умение контролировать свою агрессию, умение планировать свое время и т. д.). Со сформированным запросом он может прийти к психологу.

Что может сделать психолог для поддержки службы примирения:

- направлять на медиацию случаи конфликтов, если считает, что стороны должны попробовать сами найти решение;
- помочь медиаторам в освоении навыков коммуникации.

В чем особенности работы психолога общеобразовательной школы и службы примирения:

Работа психолога и медиатора имеет много общего. Правда, мы чаще всего сталкивались с тем, что в школе психолог проводит тестирование и социометрию школьников, консультирование, тренинги и игры, оказывает помощь в профориентации, пишет заключения и рекомендации для других специалистов и пр. Многие криминальные ситуации (кражи, драки) воспринимаются специалистами (в том числе психологами) не как конфликт, в котором возможна медиация, а как нарушение дисциплины, некорректное поведение, акцентуации характера, нарушение детско-родительских отношений и прочее. В случае драки или кражи психолог, как правило, не использует такую возможность, как предложение участникам сесть за стол переговоров и самим найти выход из создавшейся ситуации. В лучшем случае, он общается с каждым по отдельности, спрашивая, что чувствует другая сторона, и рассказывая, что теперь нужно сделать (например, извиниться и примириться). Получается, что ребенок должен за словами психолога услышать переживания второй стороны и на основании этого придумать решение ситуации. Но это непростая работа.

Медиатор предлагает участникам конфликта составить вопросы к другой стороне, которые каждый из них хочет прояснить, и помочь каждому из них

рассказать второй стороне, в чем состоял причиненный вред. Не слыша рассказа о причиненном вреде из уст пострадавшего человека, подростку трудно искать адекватное решение.

Если же психолог по конфликтной или криминальной ситуации организует диалог между участниками, в ходе которого те сами принимают на себя ответственность за решение ситуации, фактически он встает на позицию медиатора.

Есть направления психологии, близкие по духу восстановительным ценностям. Например, нарративные практики могут быть хорошим дополнением к работе медиатора.

9.5. Педагоги и служба примирения

Чем служба может помочь педагогам:

- Появляется возможность конструктивно управлять школьными конфликтами.

- Конфликты используются в качестве воспитательной ситуации, которая при правильной организации может помочь развитию школьников.

- Происходит восстановление душевного равновесия в ходе «кругов сообщества», применяемых для работы с профессиональным выгоранием педагогов.

- Приобретаются новые знания и практические навыки в области примирения, выстраивания межличностных отношений в детской и детско-взрослой среде, происходит развитие методов и форм гражданского образования и воспитания, социализации школьников.

- Осваиваются новые педагогические инструменты для разрешения трудных ситуаций и конфликтов.

- Происходит освоение восстановительного подхода для поддержания порядка в детской среде.

- Укрепляется роль школьного самоуправления.

Опасения учителей, высказываемые ими:

1) Дети не могут сами разрешать конфликты. Действительно, без подготовки не могут. Но, как показала наша практика, прошедшие обучение подростки в роли медиаторов гораздо лучше понимают

своих сверстников и справляются со многими сложными ситуациями (многочесные прогулы, конфликты учитель - ученик, подростковые «стрелки», конфликты между детьми разных национальностей и пр.).

2) Программа примирения приучает нарушителей к безответственности. Главный вопрос программы – личная ответственность обидчика перед жертвой. И если стороны сами пришли к соглашению, то, скорее всего, они его выполняют. В случае отказа нарушителя от заглаживания вреда или неудовлетворенности жертвы дело передается в традиционные структуры (педсовет, совет по профилактике правонарушений и пр.). То есть программа примирения является альтернативой существующим способам реагирования.

3) Школьникам опасно давать в руки власть. Они используют ее в своих целях.

Каждый подросток стремится к самоутверждению, и это его естественное желание. Но чтобы это стремление не вышло за этические границы, службу курирует взрослый (например, заместитель директора по учебно-воспитательной работе или социальный педагог), помогающий в сложных случаях, обсуждая результаты проведенных программ. Кроме того, этические моменты могут отражаться в кодексе медиатора, и на них стоит обратить внимание в процессе подготовки медиаторов.

4) Участники встречи могут отомстить медиатору. Если медиатор не будет сохранять нейтральность и учитывать интересы обеих сторон, теоретически такая опасность существует. Поэтому медиаторы работают только при добровольном согласии сторон и не выносят каких-либо решений. В сложных случаях предполагается участие взрослого. Стоит упомянуть, что за всё время работы служб примирения не было случаев агрессии, которую проявили бы участники конфликта к медиатору.

5) Школьники будут легко относиться к конфликтам: «извинился – и дальше пошел».

Восстановительная медиация строится таким образом, чтобы максимально способствовать осознанию причиненной обиды и предупреждению повторения подобного в будущем. Участие в медиации требует от участников душевных усилий, пересмотра своих взглядов и изменения своего дальнейшего поведения. И этим медиация отличается от формального краткого извинения, которое обычно мы слышим в кабинете директора.

Многие конфликты учителя способны разрешить сами. Но особая ценность заключается в том, что большую часть конфликтов будут разрешать сами школьники путем переговоров. Учитель, предлагая ученику решить задачу, не говорит сразу ответ. Конечно, сам учитель может ее решить, но ситуация обучения выстраивается таким образом, чтобы это делали именно ученики. Так и с конфликтами: важно, чтобы решение искали и находили его

участники.

Возможности педагогов в развитии восстановительной культуры школы:

1. Передавать конфликты в службу примирения, даже если могут разрешить их сами.

2. Самим педагогам необходимо осваивать восстановительные практики и коммуникативные техники. Особенно это важно для учителей начальных классов, где их авторитет высок и, скорее всего, сами учителя будут медиаторами в своих классах.

3. Дополнять воспитательную работу элементами восстановительных практик.

9.6. Школьники и служба примирения

Чем служба может помочь школьникам:

- Научиться конструктивно общаться со сверстниками и взрослыми.
- Научиться убеждать других словами, а не силой.
- Участвовать в интересной «взрослой» и общественнополезной (волонтерской) деятельности.
- Научиться самоорганизации, стать более ответственными и культурными.
- Научиться конструктивно выходить из конфликта, ссоры, обиды, чтобы конфликты не перерастали в правонарушения.
- Помогать другим мириться (своим друзьям, сверстникам и родителям).
- Начать осваивать новую профессию - медиатор, получить уникальные навыки и опыт миротворческой деятельности.
- Лучше понимать сверстников и взрослых.
- Школьникам, пострадавшим от правонарушений, почувствовать себя в безопасности и поверить, что справедливость восстановлена и нет враждебности и угрозы со стороны других ребят.
- У детей-обидчиков в ходе медиации появляется возможность понять другую сторону, помириться, проявить раскаяние, посылить возмездие причиненный вред, принести извинения и услышать слова прощения,

осознать причины своего поступка и понять, что нужно делать, чтобы в дальнейшем не причинять вред другим людям.

- Детям-правонарушителям восстановительная программа дает возможность не чувствовать себя «хулиганами» или людьми, которыми взрослые всегда недовольны, восстановить хорошее отношение со стороны ребят, родителей и педагогов, планировать для себя такое будущее, которое поможет избежать попадания в ситуации острых конфликтов или правонарушений.

Что школьники могут сделать для развития службы примирения:

- Осваивать переговорные техники и восстановительные программы.
- Помогать друзьям, сверстникам (и родителям) в примирении.
- Рекомендовать друзьям обращаться в службу примирения.

Отношения в классе:

Служба примирения стремится к конструктивным отношениям в классе, основанным на понимании и взаимной поддержке. При этом надо отметить, что концентрация власти в руках нескольких (даже «положительных») учеников увеличивает риск применения насилия к отличающимся от большинства. Поэтому мы говорим не о формировании «команды класса» во главе с сильным лидером, а скорее, о становлении минисообщества понимающих и поддерживающих других одноклассников, сообщества, в котором подростки видят проблемы друг друга и стараются, по возможности, помогать в их решении. То есть служба примирения поддерживает доверительные отношения в классе и не передает власть маленькой группе.

Помимо работы с конфликтами сотрудники службы примирения могут проводить тренинги и обучающие занятия со школьниками по разрешению конфликтов и восстановительной коммуникации. Но проведение восстановительных программ все-таки остается основным механизмом трансляции восстановительных ценностей.

9.7. Управление образования и служба примирения

Служба примирения работает на:

- снижение числа конфликтов и обращений недовольных участников образовательного процесса в вышестоящие органы;
- улучшение отношений между педагогами, родителями и администрацией;

- создание более комфортных отношений в школе.

Что представители управления образования могут сделать для поддержки службы примирения:

- организовать обучение медиаторов;
- проводить конференции, конкурсы, фестивали для взрослых кураторов и школьников-медиаторов;
- переправлять обращения по конфликтным ситуациям в службу примирения (школьную или территориальную, например, 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.

9.8. Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав (КДНиЗП) и служба примирения

Поскольку все ситуации правонарушений с участием несовершеннолетних, не достигших возраста уголовной ответственности, рассматриваются на заседании КДНиЗП, а служба примирения осуществляет работу с участниками таких ситуаций, очень важно конструктивное взаимодействие обеих структур. Перечислим несколько элементов такого взаимодействия.

1. Результаты примирительной встречи (составление договора, заглаживание причиненного вреда и пр.) важно учитывать при рассмотрении дел несовершеннолетних на заседании КДНиЗП. Например, в случае незначительного правонарушения и примирения с пострадавшим ситуация может разбираться на КДНиЗП «в рабочем порядке» (без участия правонарушителя), по некоторым ситуациям можно ограничиться предупреждением и т. д.
2. КДНиЗП может передать информацию о конфликтных ситуациях для рассмотрения в службу примирения. В этом случае медиацию проводит взрослый медиатор. Имеет значение, пройдет ли примирительная встреча до заседания КДНиЗП. Тогда на самом заседании Комиссия принимает решение уже с учетом достигнутых на медиации договоренностей.
3. КДНиЗП может стать инициатором создания территориальных и

школьных служб примирения и поддерживать их работу.

4. В своем постановлении КДНиЗП может рекомендовать участникам конфликтной или криминальной ситуации пройти программу в школьной или районной службе примирения.

9.9. Уполномоченные по правам участников образовательного процесса и служба примирения

Уполномоченные по правам участников образовательного процесса могут быть кураторами (руководителями) службы примирения и проводить медиацию. Владея только правозащитными (или юридическими) технологиями, им сложно работать с конфликтами между педагогами, детьми и родителями, где ситуация неоднозначна и зачастую важнее сохранение добрых отношений и авторитета кого-то из участников, чем формально правильные решения. Правозащитные и юридические практики ориентированы на выяснение вопросов о вине, о нарушении тех или иных норм закона, но не способствуют укреплению взаимоотношений и взаимопониманию, а порой и разрушают их. Освоение восстановительных практик дает уполномоченным дополнительный инструмент для работы с конфликтами и обращениями людей. В одних случаях надо защищать права человека, в других - провести примирительную встречу.

10. Функции службы примирения

10.1. Восстановительная функция службы

Служба примирения способствует:

- восстановлению пострадавшего, то есть нормализации его состояния и отношения к нему в классе (если класс к нему плохо относился), возмещение причиненного ему вреда и т. д.;

- восстановлению обидчика в сообществе, то есть прекращение его клеймения. При негативном отношении к правонарушению (а не к самому обидчику) служба примирения поддерживает действия обидчика, направленные на исправление причиненного вреда. Служба помогает налаживанию отношений подростка с родителями, педагогами, уважаемыми взрослыми и ровесниками, поскольку зачастую в результате конфликта и правонарушения отношения разрываются и подросток оказывается «выброшенным» из общества;

- восстановлению отношений между обидчиком и пострадавшим. Не обязательно между ними установятся дружеские отношения (хотя и такое случается), но важно, чтобы поддерживались отношения без

подозрительности, вражды, отчужденности, без припоминания конфликта;

- нормализации отношений в школьном сообществе (прекращение слухов, неприязни, недоверия, взаимных упреков и припоминаний прошлых обид).

10.2. Образовательная функция службы

Наш главный вопрос:

«Способствует ли то, что мы делаем, восстановлению?»
Кэт и Рон Кронин-Лэмп

На наш взгляд, одна из проблем в образовании связана с отсутствием контакта между педагогом и учеником. Если между ними нет контакта, то нет и уважения, нет внимания педагога к ученику и ученика к педагогу. Их отношения оказываются слишком формальными. Медиация в конфликтах учитель-ученик помогает установлению контакта между педагогами и учащимися, что восстанавливает уважение как основу образовательного процесса.

Кроме того, медиаторы (и взрослые, и школьники) на тренингах и в практических ситуациях учатся налаживать контакт, организовывать сложную коммуникацию по проблемным вопросам, понимать чувства и состояния людей, побуждать окружающих к ответственному поведению, снижать эмоциональный накал и т. д. Навыки переговорщика медиатор может использовать не только в службе примирения, но и в своей семье (о чем нам не раз говорили подростки и взрослые), в общении с друзьями, в личной жизни. Где бы медиаторам ни пришлось в будущем работать, им пригодятся навыки организации сложной коммуникации.

Компетенция, приобретаемая подростками в школьных службах примирения, уникальна. Ни один тренинг по толерантности или навыкам общения не может сравниться с участием в разрешении конфликта сверстников, то есть в реальной, значимой для него и других ситуации, где обе стороны считают себя правыми, и надо помочь им самим найти выход. Участники конфликта получают опыт новой, конструктивной коммуникации, могущей оказаться полезной для их дальнейшей жизни.

Службу примирения можно рассматривать и как повышение квалификации педагогов через освоение ими способов конструктивной коммуникации, умение управлять конфликтами и использовать их в воспитательных целях, через организацию и поддержку детских сообществ.

Есть и проблема неуспевающих учеников, связанная с неумением понимать учителя. Сам по себе процесс понимания не рассматривается

среди значимых навыков ученика, хотя он важен для освоения содержания предмета и для адекватного восприятия действий учителя по организации учебного процесса.

Понимание – специально организованный процесс. Его организует либо учитель для ученика, либо ученик сам для себя. Для понимания надо начать прикладывать усилия. Например, это могут быть такие приемы, как выделение главного, разделение текста на смысловые блоки, применение схем, проверка своего понимания через вопросы и уточнения и т. д. Те ученики, которые овладели приемами, обеспечивающими понимание, успешно используют их в своей учебной деятельности.

Нельзя сказать, что у медиаторов из службы примирения непременно улучшится успеваемость, но участие в медиации и соответствующих обучающих программах способствует формированию навыков понимания, что имеет огромное значение как для общего интеллектуального, так и нравственного развития школьников, да и взрослых тоже.

И еще: если служба примирения способствует созданию безопасной атмосферы в школе, то меньше времени от учебного процесса тратится на поддержание дисциплины, у учеников появляется больше доверия к учителям, более спокойная обстановка способствует концентрации на учебе.

10.3. Воспитательная функция службы

«Я научилась слушать другого, даже если с ним не согласна».
Подросток-медиатор

Служба примирения может стать важным звеном воспитательного процесса в школе. Эта роль требует отдельного обсуждения, а в данной книге укажем на воспитательные эффекты, возникающие при взаимодействии медиатора и участников конфликтной ситуации.

- В ходе индивидуальных встреч с медиатором, предваряющих совместную встречу, стороны конфликта учатся строить коммуникацию и понимать себя и других. Многие подростки в следующих подобных ситуациях применяют полученные ими на медиации навыки, не давая конфликту разгореться.

- В нашем обществе не принято спокойно говорить о чувствах, поэтому люди часто их не высказывают, а выражают в виде оскорблений, упреков, жестов и прочего вплоть до применения силы. Медиатор помогает сторонам конфликта достаточно спокойно осознать свои чувства, назвать их («стыд», «страх», «обида» и пр.), избавиться от их негативного влияния, понять и справиться с ними, причем не на тренинге, а в значимой для человека

- Подросток в ходе медиации учится принимать на себя ответственность. Нередко родители решают за него все сложные ситуации, в итоге он не может решить сам даже простые ситуации или совершает разрушительные действия, не думая о последствиях и ответственности. На медиации, если подросток нанес ущерб и родители его возместили, медиатор задает подростку вопросы о его ответственности и личном вкладе в исправление вреда. Медиатор спрашивает родителей, слишком активно берущих ответственность на себя, действительно ли они хотят всё время исправлять ошибки за своего ребенка, и что подросток будет делать, когда станет взрослым и родители уже не смогут выручать его из сложных ситуаций?

- На медиации проводится анализ произошедшего с различных точек зрения и разных позиций. В сознании нередко болезненный опыт «схлопывается», вытесняется, человек не хочет о нем думать. Наиболее травмирующие моменты события могут постоянно «прокручиваться» в голове, и человек придумывает оправдание совершенному им поступку как не зависящему от него. Медиатор тщательно обсуждает с подростком случившееся: как событие разворачивалось во времени, к каким последствиям привело, как к этому отнеслись разные люди (родители, друзья, учителя...), какие чувства испытывал он и остальные участники, что, на его взгляд, чувствует и хочет вторая сторона конфликта, какие он видит выходы из ситуации и к каким последствиям они приведут. Как правило, после случившегося подростки просто «плывут по течению» событий, а такой анализ помогает им понять себя и происходящее и принять ответственность за исправление ситуации.

- Медиатор затрагивает вопрос планирования подростком своего будущего, для чего специально обсуждает способы избегания повторения подобного. В этот момент возникают и другие вопросы, например: «как научиться контролировать свою агрессию?» или «как научиться говорить «нет» в ответ на групповое давление?», то есть подросток сам формирует запрос на работу с психологом или другим специалистом.

- Медиатор вовлекает подростка в ответственные отношения, которых не хватает современным подросткам. Некоторые мыслители (Иван Ильич, Нильс Кристи) говорят о вреде такого понятия, как «период детства», когда юному человеку запрещено совершать взрослые поступки (зарабатывать деньги, планировать свою учебу, самоопределяться в ситуации), и для него специально создается «детское пространство». В результате подросток, не освоив взрослые взаимоотношения, неожиданно для себя оказывается в них по окончании учебного заведения.

- Медиатор помогает обеим сторонам конфликта лучше узнать друг друга (кто что любит, чем интересуется, что для кого представляется значимым и

что беспокоит), увидеть друг в друге положительные стороны личности, человеческие черты.

- Для ребенка – участника конфликта «обучение» происходит в значимой для него разрывной ситуации: разрешить ситуацию нужно, а адекватных средств нет. В процесс разрешения конфликтной ситуации в ходе восстановительной программы с помощью медиатора включаются новые, не известные ему прежде способы рассмотрения ситуации, разговора, формы взаимодействия с другими людьми, содержание обсуждаемых вопросов – и все это группируется вокруг того, что получает название «восстановительного способа разрешения конфликта». Если подобные способы работы с конфликтными ситуациями закрепляются в школьной среде, они постепенно осваиваются подростками и становятся одновременно элементами, формирующими восстановительную культуру школы.

- Медиация имеет воспитательный эффект для школьников-медиаторов, которые помогают участникам конфликта услышать и понять друг друга, увидеть ситуацию с разных сторон, в споре использовать не силу, а коммуникацию.

Если школа, создав службу примирения, будет достигать таких эффектов, это уже немало.

«Школы могут оказаться теми важнейшими местами, где «хранятся» и «передаются» важнейшие ценности и принципы человеческих отношений - как заглаживать причиненный вред, как уважительно относиться друг к другу, как проявлять эмпатию, сострадание, как быть честным и как разрешать конфликты. Необходимо, чтобы работающие в школах взрослые, принятые там методики и схемы делали такую передачу ценностей возможной и явной. Мы полагаем, что главное в хорошей школе - это хорошие отношения»TM.

10.4. Профилактическая функция службы

Социализация – это коммуникативный процесс. Каждый человек постепенно вырабатывает способность участвовать в организованных группах. Попытки участия непрерывно корректируются, пока он не научится предвидеть реакции других людей и приспособливаться к ним.
Т. Шибутани

Профилактику правонарушений часто связывают с лекциями о правильном поведении или с досуговой занятостью подростка, «чтобы без дела не шлялся». Возможно, эти способы дают свой результат, но, на наш взгляд, профилактика заключается в следующем.

- Практически не бывает так, чтобы у ребенка в школе всё было хорошо и вдруг он совершил правонарушение. В большинстве случаев этому предшествовал долгий «шлейф» событий, на которые взрослые или «закрывали глаза», или действительно о них не знали. Поэтому работа по налаживанию взаимопонимания и исправлению негативных последствий тех или иных поступков должна проводиться по ситуациям, которые взрослыми еще не переведены в ранг «серьезных». То, что взрослый (педагог) может считать несущественным, для ребенка и подростка может оказаться очень важным. А скрытые от взрослых ситуации и конфликты замечают и помогают решить школьники-медиаторы.

- Служба примирения, используя восстановительные программы, не дает конфликту перейти в острую фазу, разрастись и вовлечь в него новых участников.

- Получая «обратную связь» о последствиях своих действий и реакцию на это других, ребенок учится предвидеть последствия слов, поступков и корректировать их.

Часть III. Процесс создания, распространения и поддержки школьных служб примирения

В любом случае необходимо наличие организации, которая возьмёт на себя ответственность за организацию процесса создания служб примирения на территории и за партнерское взаимодействие со Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации (в лице ее представителей или местных ассоциаций восстановительной медиации). По своей юридической форме это может быть и государственная организация, и общественная (некоммерческая), комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав и т. д. В данном тексте такая организация называется «внедряющая организация», а человек, отвечающий за направление развития служб примирения, - региональным координатором. Для эффективного развития служб примирения и сохранения стандартов и качества работы внедряющая организация и региональный координатор должны активно взаимодействовать с Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации (участвовать в проводимых конференциях и семинарах, проходить обучение и повышение квалификации, знакомиться с новыми изданиями и разработками в области восстановительного правосудия и медиации и т. д.). В начале своей деятельности внедряющая организация приглашает представителей Всероссийской ассоциации восстановительной медиации для проведения обучения и передачи основных документов и материалов. По мере накопления опыта, получения практики проведения программ примирения, а также навыков тренерской работы внедряющая организация сама начинает обучать и развивать службы примирения на своей территории.

Взаимодействие с ассоциацией продолжается для реализации более сложных задач (работа со сложными случаями, основание для реализации новых программ восстановительной медиации, работа по уголовным делам и т. д.).

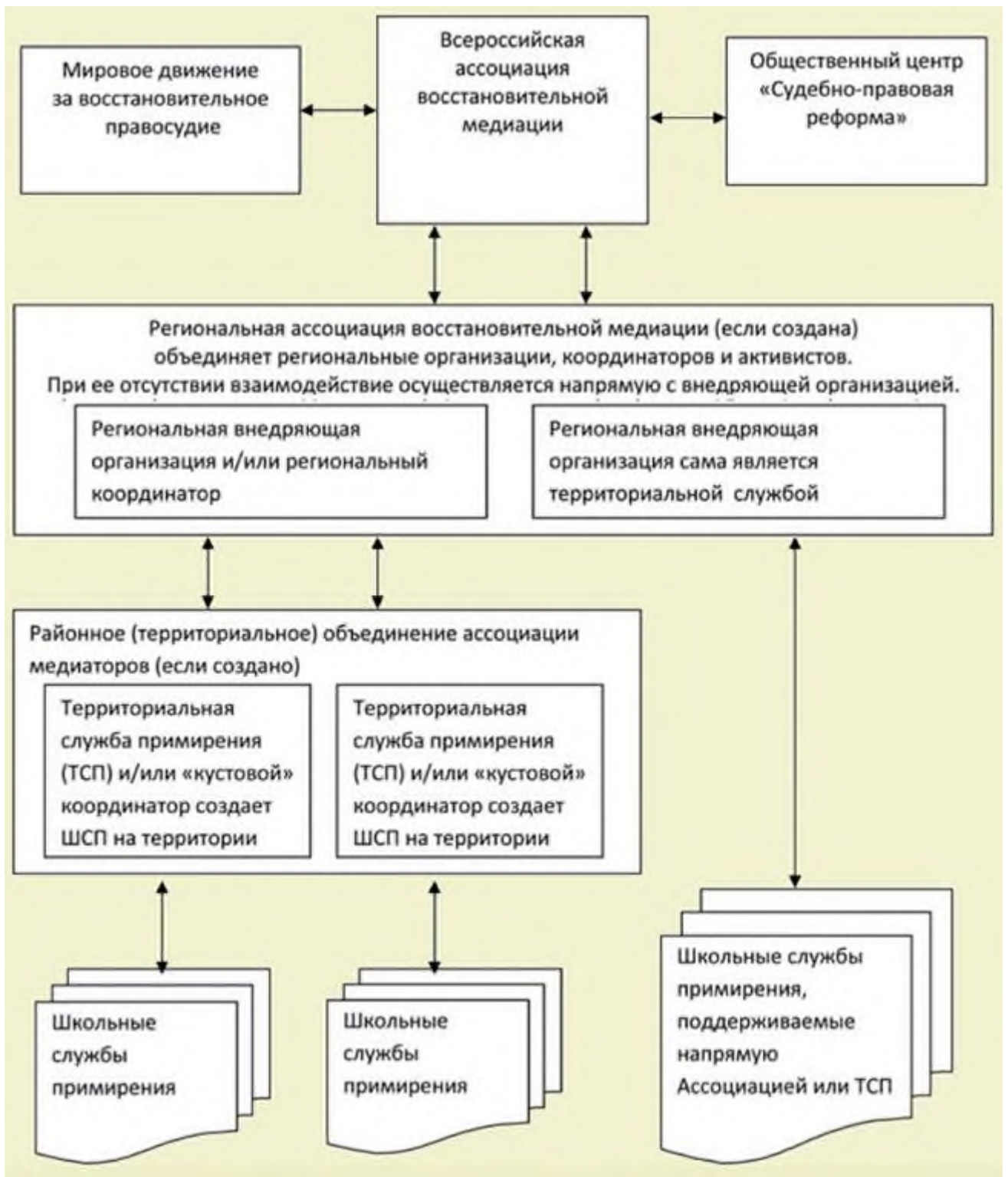
Обычно представители школы узнают о службах примирения на семинарах и конференциях, из информации на сайтах, из рассылок. После принятия «Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 гг.» в 6-м разделе которой указывается на важность создания школьных служб примирения, управления системы образования получили основание для создания служб примирения.

11. Региональный и «кустовой» координатор сети служб примирения

Рассмотрим две позиции: регионального и «кустового» координатора. Находящиеся на этих позициях люди могут работать в разных организациях: общественной, государственной, муниципальной. Важно, что они приняли на себя ответственность за развитие восстановительных практик на своей территории.

Региональный координатор обеспечивает трансляцию восстановительной культуры и восстановительных практик на своей территории с учетом местных условий. Ему приходится решать организационные, финансовые, содержательные и многие другие вопросы. Всероссийская ассоциация восстановительной медиации объединяет региональных координаторов и поддерживает их деятельность (организация семинаров, конференций и пр.).

«Кустовой» координатор (обычно на уровне района) обеспечивает связь между региональной ассоциацией (командой) восстановительной медиации и службами примирения на своей территории. Координаторы входят в региональную ассоциацию восстановительной медиации. Для них, а также для медиаторов и кураторов служб примирения проводятся семинары и тренинги, направленные на повышение квалификации. Если «кустового» координатора нет, то непосредственную поддержку службам примирения на территории оказывает региональный координатор и региональная ассоциация восстановительной медиации.



«Кустовой» координатор взаимодействует как с руководителями ШСП, так и с администрацией учреждений, где они созданы.

12. Поддержка Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации региональной внедряющей организации и региональной ассоциации медиаторов

Представители Всероссийской ассоциации восстановительной медиации обучают восстановительным практикам (медиации, «кругам сообщества» и другим) команду членов внедряющей организации и будущих участников служб примирения. Вместе с обучением происходит планирование развития проекта в городе/регионе, участники получают необходимую методическую литературу, приглашаются на проводимые общественным центром «Судебно-правовая реформа» семинары и конференции.

По мере создания служб примирения и проведения восстановительных программ у команды накапливается опыт проведения медиации, принимаются необходимые административные документы, расширяется круг людей, поддерживающих восстановительные практики, подключаются СМИ, проводится мониторинг деятельности служб примирения и супервизия для медиаторов, постепенно создается система подготовки медиаторов и повышения их квалификации.

Все это создает базу для создания ассоциации медиаторов и дальнейшего распространения восстановительных практик в регионе через ассоциацию.

Находясь в отношениях «руководитель-подчиненный» в государственных структурах, специалистам сложно развивать новые практики, осмысливать свою деятельность, самоопределяться. Поэтому для инновационных практик «точками роста» являются, скорее, неформальные отношения, возникающие в командах. Общение «на равных» дает возможность обсуждать проблемные и спорные вопросы, а кроме того, отвечает идее восстановительных практик: сами люди в коммуникации выработывают решения.

В своей деятельности мы стремимся поддерживать именно сообщества, чтобы, с одной стороны, возникали профессиональные отношения (супервизии, консультации, обучение, совместное проведение медиаций), а с другой – неформальная поддержка членами сообщества друг друга и общего дела.

Также важно, чтобы само сообщество оценивало качество работы, профессиональную подготовку медиаторов и тренеров, этические вопросы работы медиатора и т.д., основываясь на согласованных стандартах и других документах. Поэтому центр «Судебно-правовая реформа» поддерживает создание ассоциаций медиаторов, работающих в рамках восстановительной модели медиации.

С 2009 года действует Всероссийская ассоциация восстановительной медиации. Кроме нее в регионах работают :

- Ассоциация кураторов служб примирения и медиаторов Москвы;
- Волгоградское региональное отделение Всероссийской ассоциации восстановительной медиации;
- Ассоциация медиаторов Пермского края;
- Региональная ассоциация медиаторов Новосибирска;
- Ассоциация детских служб примирения Самарской области;
- Тюменская региональная ассоциация восстановительного правосудия;
- Ассоциация кураторов служб примирения и медиаторов Чувашии;
- Ассоциация медиаторов Кировской области;
- Вологодская региональная ассоциация восстановительной медиации;
- Красноярское профессиональное сообщество ювенальных технологов;
- Ассоциация (объединение) медиаторов Ростовской области;
- Татарстанская ассоциация медиаторов.

Положительная сторона создания ассоциации медиаторов в городе/регионе состоит в следующем:

1. Возникает профессиональное сообщество, где кураторы и медиаторы (в том числе школьники-медиаторы) могут обмениваться информацией и повышать свой профессиональный уровень.
2. Наличие ассоциации медиаторов как достаточно мощной организации, в которую входят представители от разных ведомств (образование, КДНиЗП, социальная сфера, юристы, НКО и т. д.) и которая в то же время не входит в структуру какой-то одной системы, способствует более плотному взаимодействию с представителями властных структур. Такое положение помогает членам ассоциации быть независимыми, высказывать свое мнение, что сложно делать медиаторам как специалистам «внутри» системы. Это позволяет ассоциации медиаторов видеть происходящее с разных сторон, формулировать собственную стратегию, а в некоторых случаях влиять и на региональную политику.
3. Медиаторы и кураторы службы примирения оказываются в двойственной ситуации. С одной стороны, в силу своего положения в школе они зависят от

администрации (а ученики – и от педагогов), а с другой стороны, при разрешении конфликтов они должны быть независимыми и нейтральными. Порой позиции службы примирения и администрации школы начинают вступать в противоречие (например, по вопросам конфиденциальности программ). Поэтому наличие профессионального сообщества со своими стандартами и этическими нормами защищает медиаторов от несправедливых нападков.

4. Региональная ассоциация организует взаимодействие со Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации, участвует во всероссийских мероприятиях, проводит мониторинг работы служб примирения.

5. Региональная ассоциация организует подбор и утверждение тренеров, обучение медиации (своими силами или с помощью привлечённых тренеров), супервизии по проведённым случаям.

13. Примерные модули образовательной программы центра «Судебно-правовая реформа» по теме «Восстановительные практики и служба примирения»

Программа рассчитана примерно на два года и включает в себя следующие модули.

1. Информационный семинар «Школьные службы примирения в России: опыт и технология» для представителей муниципальных органов (2 дня). Цель семинара – информирование участников об идее и практике работы школьных служб примирения в России и проектирование городской системы поддержки служб. Имеется в виду не только поддержка со стороны городских структур (администрации города, представителей городского комитета образования, институтов, курсов повышения квалификации, городских финансовых организаций и т. п.), но и подготовка условий для создания в городе сообщества кураторов и медиаторов школьных служб примирения.

2. Определение пилотных школ и разработка необходимой документации (положений о службе, перечня функциональных обязанностей специалистов), а также способов поддержки службы со стороны администрации района/города.

3. Базовый семинар-тренинг по восстановительной медиации (3-4 дня) по подготовке ведущих программ примирения (медиаторов) школьных служб и разработке проекта деятельности службы. Проводится для участников ШСП из нескольких школ (взрослых – будущих кураторов ШСП и школьников-медиаторов). Эти школы становятся пилотными площадками для дальнейшего развития проекта. Предполагается, что после этого тренинга

медиаторы из числа детей и взрослых начнут работать с несложными случаями.

4. Начало работы школьных служб примирения. Задача каждой службы на этом этапе – организовать процесс получения случаев на медиацию, провести несколько программ примирения, чтобы появился первый опыт, который необходимо проанализировать с помощью супервизии.

5. Супервизия работы школьных служб (2 дня) проводится представителями региональной или Всероссийской ассоциации медиаторов на материале проблем, с которыми столкнулись медиаторы.

6. Проведение тренинга 2-й ступени (3-4 дня). На данном тренинге происходит дальнейшая отработка навыков медиаторов и способов работы с более сложными случаями (групповые конфликты, конфликты и криминальные ситуации, требующие совместной работы медиаторов, социальных работников и психологов и пр.).

7. Тренинг по восстановительной коммуникации позволяет расширить набор коммуникативных техник медиатора.

8. Тренинг по программе «Круги сообщества». Освоение технологии проведения «Круга сообщества» позволяет работать с групповыми конфликтами, ситуациями изгоев и прочими сложными случаями, куда вовлечено большое число участников.

9. Включение специалистов региона в общероссийскую сеть восстановительных практик. На данном этапе предполагается участие представителей региона в конференциях и семинарах общероссийского и международного уровня. Желательно провести региональную конференцию по анализу опыта внедрения школьных служб примирения. На этой конференции можно рассказать о результатах работы и привлечь новых сторонников. Важной целью конференции является оформление региональной модели школьных служб примирения.

Проведение семинара-тренинга по обучению программе «Семейные конференции». Программа позволяет работать с семейными конфликтными ситуациями и правонарушениями несовершеннолетних.

Тренинг для тренеров (3-4 дня). Данный тренинг направлен на то, чтобы на территории появились собственные тренеры, которые могли бы проводить обучение и готовить новых медиаторов.

14. Создание и поддержка территориальной службой примирения/внедряющей организацией школьных служб примирения

Базовой единицей поддержки ШСП является связка между районной/территориальной службой примирения (обычно на базе социально-психологического центра), проводящей восстановительные программы, региональной ассоциацией восстановительной медиации, комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав (КДНиЗП) и нескольких школ.

Районные (окружные, территориальные) службы работают со сложными случаями, поступившим из школ, по обращениям из комиссий по делам несовершеннолетних и полиции, по обращениям граждан района. С другой стороны, эти службы координируют работу служб примирения в районе, поддерживают и обучают медиаторов и кураторов школьных служб примирения, организуют круглые столы и конференции медиаторов, детские фестивали школьных служб примирения, взаимодействуют с прессой и т. п.

КДНиЗП как координирующая организация может выступать инициатором создания районной службы примирения на базе существующих в районе структур (например, государственного центра системы образования). Также КДНиЗП может рекомендовать школам создавать службы примирения, учитывая положительные результаты восстановительных программ.

«Кустовой» координатор непосредственно взаимодействует с администрацией учреждений, где созданы службы примирения (поскольку медиаторам и кураторам служб, находящихся в подчинении дирекции, сложно обсуждать некоторые касающиеся их работы вопросы).

Возможны разные варианты деятельности «кустовых» координаторов по запуску служб примирения в школах.

Первый вариант предполагает одномоментный запуск службы примирения, чтобы на примере ее работы сформировать круг сторонников восстановительных практик и восстановительной культуры. В этом случае обучение медиации проводится одновременно для взрослых и школьников – в результате их уровень подготовки примерно одинаков. Риск состоит в том, что в начале работы, когда у медиаторов службы еще нет высокого статуса, опыта, достижений и известности, служба может остаться без поддержки школьного сообщества. Кроме того, взрослому куратору сложнее стать лидером по медиации среди школьников, поскольку его опыт такой же, как у школьников.

Второй вариант предполагает сначала широкое информирование в форме семинаров и «Кругов сообщества» всех участников образовательного процесса о принципах и ценностях восстановительных практик, а также обучение сначала взрослых медиаторов и кураторов ШСП, и затем – обучение школьников. То есть сначала создается поддержка службы

примирения среди педагогов школы, кураторы обретают уверенность, проведя несколько успешных медиаций, а уже затем в работу включаются медиаторы-школьники.

Примерные этапы работы со школой будут приведены ниже.

Иногда возникает вопрос, сколько школ должна взять внедряющая организация для начала проекта. Работа с одной школой несет определенные риски - в случае изменения политики школы (например, при увольнении куратора или директора) или неудачного запуска службы пропадают довольно большие ресурсы, вложенные в создание службы. Следовательно, эффективнее включать в проект 4-6 школ, что придаёт проекту устойчивость, даже если не во всех школах произойдет запуск службы примирения.

Попытки начать работу сразу во всех школах города путём приказов руководителей системы образования без постепенного формирования команды людей, принимающих идеи восстановительной медиации и имеющих опыт использования восстановительных практик, рискуют быстро превратиться в формальность. В случае тотального навязывания «сверху» возникает риск, что школы продолжат работать как раньше (психологическая работа, педагогические советы, советы профилактики и пр.), но назовут это службой примирения (которая, например, будет следить за дисциплиной среди школьников) и отчитаются этой работой.

Этап	Содержание деятельности (может реализовываться одновременно)	Исполнители	Партнеры	Итоговый документ
1	Принятие администрацией школы решения о создании школьной службы примирения, заключение договора	Директор	Координатор	Договор школы и координирующей организации
	Согласование с администрацией школы. Включение в должностную инструкцию сотрудника - руководителя службы обязанностей по организации работы и дальнейшей преемственности службы	Координатор		Обновленная должностная инструкция
2	Подписание приказа о создании службы. Утверждение Положения о школьной службе примирения в соответствии со стандартами восстановительной медиации	Директор, куратор	Приказ, утвержденное	положение
	Анализ информации о конфликтах и способах реагирования на конфликты (число конфликтов, число административных вмешательств, отношение педагогов к конфликтам)	Куратор	Координатор	
	Мониторинг конфликтности в школе			1.

3 Отбор школьников на участие в базовом семинаре. Проведение базового семинара Куратор Координатор, ассоциация

ВМ43 Список детей. Свидетельства о прохождении обучения

4 Создание клуба медиаторов и регулярные встречи детско-взрослой команды школьной службы примирения Куратор Координатор Список медиаторов, план занятий ШСП

5 Обсуждение и формулирование командой службы примирения ценностей восстановительной медиации, которые служба собирается нести в свою школу Куратор Список ценностей (возможно, на плакате)

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

Возможна

помощь

координатора

6 Информационные сообщения (презентации) для получения одобрения и поддержки родителей Куратор Информация от куратора координатору, может быть фото

Информационные сообщения (презентации) для получения одобрения и поддержки учеников Куратор,

подростки Информация от куратора координатору, может быть фото

Выпуск информационного стенда, плаката или статьи в школьной газете о создании ШСП, на сайте школы Куратор,

подростки Информация от куратора координатору

7 Определение администрацией школы, куратором и школьниками-медиатора-ми способов получения информации о конфликтах Директор, зам по УВР, куратор Информация от куратора координатору

43 Имеется в виду Всероссийская ассоциация восстановительной медиации.

7 Доработка и принятие документов (на основе типовых), регламентирующих работу службы (примирительный договор, заявка, регистрационная карточка и пр.) Директор, зам по УВР, куратор Координатор Утвержденные в службе документы: регистрационные карточки, примирительные договоры и пр.

8 Работа службы по разрешению поступающих конфликтных ситуаций в соответствии с порядком работы медиатора. Ведение регистрационного журнала для дальнейшего мониторинга. Написание отчетов по форме Куратор и школьники-медиаторы Отчеты о медиации

9 Проведение супервизий по проведенным программам, оценка соответствия проведенных программ стандартам восстановительной медиации и порядку работы медиатора Координатор, ассоциация

ВМ Свидетельство о прохождении супервизии

10 Обсуждение с администрацией и педагогами результатов работы службы, путей ее улучшения и влияния ШСП на школу Куратор Координатор,

ассоциация

ВМ

11 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 примирения

Куратор

Координатор,

ассоциация

ВМ Отчеты медиаторов, таблица мониторинга, отчет куратора

12 Изучение куратором литературы по восстановительной медиации и восстановительному правосудию

Куратор

Ассоциация

ВМ Реферат или статья по теме

Прохождение тренинга восстановительной медиации 2-й ступени

Ассоциация

ВМ

Сертификат

Прохождение тренинга по проведению программы «Круги сообщества»

Ассоциация

ВМ

Сертификат

12 Связь с ассоциацией медиаторов (взаимопомощь и обмен опытом, участие в совместных мероприятиях сообщества медиаторов)

Куратор,

медиаторы Координатор Заявление о вступлении в ассоциацию, сертификаты об участии в конференциях

Включение элементов восстановительных практик в различные воспитательные формы и мероприятия

Куратор,

медиаторы

Описания

результатов

14 Прохождение тренинга для тренеров

Ассоциация

ВМ Свидетельство о прохождении тренинга

Краткое описание тренингов в рамках создания службы примирения

Тренинг должен стать для участников событием.

Обучение взрослых может быть организовано как программа повышения квалификации (утвержденные программы уже запущены в нескольких городах), со школьниками обучение возможно в виде учебных лагерей и занятий с играми «по станциям» и т.п. Это дополняется работой медиаторов внедряющей организации с конфликтами в данном учебном учреждении по сложным ситуациям (таким как конфликт между родителями и администрацией или в случае серьезного правонарушения несовершеннолетнего (что создает положительный образ медиации в школе).

Подготовка школьников может осуществляться либо силами внедряющей организации, либо силами кураторов службы примирения.

1. Тренинг «Медиатор школьной службы примирения» (базовый курс)

В соответствии со стандартами восстановительной медиации, тренинг по медиации может проводить только тот, кто сам имеет практику проведения медиации.

Поскольку деятельность медиатора является инновационной в нашей стране, то часть времени базового тренинга посвящена организационным вопросам деятельности медиатора в школе и созданию школьных служб примирения.

По форме тренинг составляется как ряд учебных, то есть проблемных ситуаций, для решения которых у участников тренинга изначально нет средств и вариантов. Работая в группах, они ищут решения, потом обсуждают их на общем круге, а тренер своими вопросами помогает заполнить «пробелы», отмечает удачные находки, схематизирует и обобщает полученные результаты. После обсуждения каждый элемент работы медиатора участниками проигрывается в ролевых играх. Тренер в ходе дискуссии поддерживает наиболее интересные высказывания участников, ставит проблемные вопросы, демонстрирует на своем примере умение слушать других и искать точки соприкосновения разных позиций. Также тренер демонстрирует в наиболее сложных моментах работу медиатора. Если сказать обобщенно, то минимум знаний тренер передает в готовом виде, и максимум слушатели находят сами. Такая форма тренинга обусловлена тем, что медиатор всегда сталкивается с новой ситуацией, и для него важнее уметь работать не по шаблону, а понять ценности и принципы медиации и научиться применять их в нестандартной ситуации.

Ценности уважения, понимания, умения договариваться, демонстрируемые тренером, анализируются группой в ходе обсуждения как образцы восстановительной культуры. Если новые способы взаимодействия (предмет как символ слова, поднятая рука и т. д.) принимаются большинством членов группы, они могут быть использованы при разрешении возникающих конфликтов. Смыслы, ценности, способы деятельности, переданные от тренера будущим медиаторам, могут ими в дальнейшем транслироваться участникам в процессе медиации.

Для освоения медиации необходимо после тренинга начинать работать с настоящими конфликтами (сначала лучше не брать сложные) и обсуждать процесс медиации с практикующими медиаторами.

Базовый тренинг по восстановительной медиации состоит из пяти блоков:

- 1) анализ существующих в школе способов реагирования на конфликт и нарушения порядка (как со стороны взрослых, так и со стороны подростков). В случае неудовлетворенности существующим положением группа начинает обсуждать и проектировать новый поход к конфликтам в

школе;

- 2) принципы и ценности восстановительного подхода в разрешении конфликтов;
- 3) понимание позиции медиатора, его задач, приемов и отработка их в ролевых играх;
- 4) мини-тренинг по коммуникативным навыкам, необходимым медиатору;
- 5) проектирование службы примирения.

Участникам демонстрируются учебные фильмы, раздаются методические материалы.

2. Тренинг «Медиатор школьной службы примирения» второй ступени

Тренинг представляет собой разбор и обсуждение практической работы обучающихся медиаторов. Также обсуждается работа с разными видами конфликтов по запросу группы. Например, это конфликты с большим материальным ущербом, групповые конфликты, правонарушения несовершеннолетних, межкультурные конфликты, другие ситуации.

3. Тренинг «Хранитель “Круга сообщества»

Программу «Круги сообщества» имеет смысл использовать в работе с групповыми конфликтами, ситуациями изгоев, а также для поддержки пострадавших или оказавшихся в сложной жизненной ситуации.

Тренинг предполагает, что человек знаком с практикой восстановительной медиации на уровне, как минимум, базового курса.

На тренинге происходят обсуждение и практическая проработка следующих тем:

1. Происхождение восстановительной программы «Круги сообщества», ценности и смысл проведения данной программы.
2. Личные истории как ресурс для создания доверительной атмосферы в процессе встречи в круге.
3. Этапы проведения программы «Круги сообщества».
4. Определение общих ценностей. Возможные формы актуализации ценностей в ходе проведения круга.

5. Этапы подготовки участников к кругу.

6. Проведение встречи в круге.

7. Формирование совета круга.

4. Тренинг «Координатор семейных конференций»

Семейные конференции проводятся в случае разлада в семье школьника либо когда нужно мобилизовать семейный ресурс для разрешения возникшей проблемной ситуации, связанной с несовершеннолетним. Порой без восстановления взаимоотношений и взаимной поддержки в семье невозможно решить школьные проблемы. Тренинг предполагает, что человек знаком с практикой восстановительной медиации на уровне, как минимум, базового курса.

На тренинге рассматриваются:

- Задачи и принципы семейной конференции.
- Устройство и этапы семейной конференции.
- Позиция координатора семейных конференций.
- Формулировка темы (основного вопроса) семейной конференции.
- Подготовка членов семьи к участию в семейной конференции.
- Выбор и приглашение специалистов, их роль в семейной конференции.
- Работа с планом семьи по разрешению конфликтной семейной ситуации.
- Приглашение семьи к принятию ответственности за ситуацию и другие вопросы.
- Демонстрируется и обсуждается фильм по семейным конференциям.

5. Тренинг по коммуникации

На тренинге подробно рассматривается процесс коммуникации, возникающие при конфликтной коммуникации сложности, с которыми может столкнуться медиатор, «обычная» коммуникация и восстановительная коммуникация как деятельность по восстановлению понимания.

На тренинге отрабатываются коммуникативные навыки, необходимые для успешного проведения восстановительных программ.

6. Тренинг для тренеров по восстановительной медиации

Целью тренинга является подготовка тренеров по восстановительной медиации.

Задачи тренинга:

- определить и освоить основные элементы позиции тренера для медиаторов в программах восстановительной медиации;
- организовать проектирование участниками программы будущего тренинга;
- отработать основные блоки программы тренинга для тренеров.

В ходе тренинга участники знакомятся с позициями, составляющими деятельность тренера: проектировщика учебных ситуаций, фасилитатора процесса и консультанта.

В ходе тренинга участники (подробнее, чем медиаторы) осваивают теоретические представления о восстановительной медиации. Будущие тренеры создают презентацию ценностей и принципов восстановительного подхода. Участники тренинга для тренеров учатся управлять процессами обсуждения в группе и демонстрировать работу медиатора в ролевых играх.

Общие вопросы создания и функционирования службы примирения

Оценка школы на готовность создания службы примирения

Для создания служб примирения требуется отобрать школы, в которых хотят создать такие службы. С одной стороны, службу проще создавать там, где многие поддерживают идеи восстановительной медиации, где есть заинтересованные педагоги и школьники. Но в таких школах, как правило, уже сложились хорошие отношения, конфликты без напряжения разрешаются людьми между собой, а с остальными педагогами справляются. С другой стороны, в не столь благополучных школах сложнее создать службу примирения, но именно там службы нужны больше. В этих школах и небольшие изменения в сторону налаживания взаимопонимания и формирования механизмов ответственности требуют огромных усилий со стороны медиаторов и куратора. В любом случае это выбор куратора и регионального координатора.

Ниже приведены некоторые условия, способствующие созданию и

устойчивости

службы

примирения.

1. В школе есть достаточное число конфликтов, требующее работы службы примирения. Однако надо обратить внимание, что незначительное, по словам администрации, число конфликтов может говорить не только о благополучии, но и об игнорировании администрацией конфликтов (скрытые конфликты) или о восприятии педагогами конфликтов как непослушания и нарушения дисциплины.

2. Директор согласен с тем, что:

- конфликты есть в любой группе людей, и это естественно;
- дети могут не только играть в самоуправление, но и реально взять на себя часть ответственности, например, в разрешении конфликтных ситуаций своими силами ;
- «воспитанный» ребенок – не обязательно «послушный» и «дисциплинированный»;
- переговоры, в том числе между учителем и учеником, – это нормально;
- педагоги должны передавать информацию о конфликтах в службу примирения, поскольку разрешение конфликтов самими участниками - важная педагогическая ценность (дети на практике развивают у себя способность к разрешению конфликтов, даже если учителя могут справиться с конфликтом сами);
- проведение медиации требует определенного времени, поскольку сильную или накопившуюся порой годами напряженность за один разговор можно «приглушить», но саму ситуацию нельзя разрешить;
- конфликты, при определенном способе выхода из них, могут являться ресурсом для развития человека;
- педагогам и администрации следует освоить восстановительные практики или их элементы;
- важно поддерживать и развивать восстановительную культуру в школе.

3. Ответственный за дисциплину (обычно это заместитель директора по учебно-воспитательной работе) поддерживает идеи службы примирения и готов вместо административных мер применять восстановительные программы. Также он готов к тому, что в некоторых случаях медиацию будут проводить только школьники-медиаторы и стороны конфликта будут сами

договариваться (хотя юридическая ответственность за происходящее в школе в любом случае останется на администрации). В частности, следует учитывать риск, что несмотря на примирение школьников, конфликт их родителей может и продолжиться.

4. Есть человек на роль руководителя (куратора) службы примирения

Куратором должен быть назначен человек:

- заинтересованный в развитии восстановительных практик в школе и разделяющий их ценности;

- готовый освоить деятельность медиатора, проводить медиации и другие восстановительные программы;

- имеющий доступ к информации о конфликтных ситуациях;

- пользующийся авторитетом у учителей и учеников;

- способный отстаивать своё мнение перед администрацией;

- способный организовать группу школьников-медиаторов;

- готовый длительное время (не меньше года, а в среднем порядка трёх лет) заниматься данной деятельностью.

Из этого следует, что куратора нельзя назначать против его воли. Можно рекомендовать, поддерживать, но окончательный выбор о своей готовности разворачивать в школе новый подход потенциальный куратор делает сам.

5. Есть городская (региональная) ассоциация восстановительной медиации, в которую куратор может обратиться за поддержкой. Администрация образовательного учреждения поощряет контакты куратора с ассоциацией, отпускает на мероприятия ассоциации, интересуется происходящим на заседаниях ассоциации.

6. Учителя (хотя бы некоторые) готовы передавать конфликты в службу примирения и сами быть участниками примирительных встреч.

В одиночку куратору сложно менять сложившиеся в школе традиции. Если есть педагоги, поддерживающие идеи службы примирения, из них постепенно может сложиться команда.

С самого начала кураторам нужно собирать в школе своих сторонников. Желательно также сразу вовлекать заинтересованных людей в обсуждение

процесса создания школьной службы примирения. Как говорит Ричард Коэн, «Не менее важно, чем найти нужных людей, – не проглядеть «ненужных». Всеми средствами избегайте нажать врагов внутри системы. Ответственный за дисциплину, ощущающий угрозу со стороны программы, член школьного комитета, чье эго ущемлено тем, что его не пригласили на встречу, громкоголосый родитель, отдающий предпочтение другой идее, – все могут испортить вам жизнь. Сторонникам медиации ровесников необходимо использовать их навыки сразу, чтобы продвинуть свою программу, никого не отдавая» .

Чтобы сориентироваться в первоочередных направлениях работы и возможных проблемах, кураторы могут провести серию встреч с некоторыми или со всеми потенциально заинтересованными в данном проекте участниками, как-то:

- директор школы
- заместитель директора по учебно-воспитательной работе
- учителя
- социальный педагог
- уполномоченный по правам участников образовательного процесса
- психолог
- ученики (не из службы), старосты, дежурные по этажам
- родители
- будущие медиаторы службы
- школьный инспектор и т. д.

Обсуждение может строиться в виде сфокусированного (глубинного) интервью. Задача куратора – вместе с каждым из будущих возможных союзников и участников проекта понять, каким образом служба примирения может помочь в работе каждому из них.

В помощь куратору

Вопросы для обсуждения школьной ситуации (индивидуально или в малых группах):

- С какими сложными коммуникативными ситуациями Вы сталкиваетесь (или группа) и как пытаетесь их решать?
- В каком направлении работа с конфликтами происходит сейчас и к чему приводит? Устраивает ли?
- Если не устраивает, что хочется видеть в будущем?
- Как это может быть решено с помощью восстановительных программ?
- Какие могут быть опасения при обращении в службу примирения?
- Как Вы видите работу по улучшению взаимоотношений и взаимопонимания в школе?
- В чем Вы готовы помогать службе примирения?
- В чем может быть Ваше партнерство со службой примирения?
- и т. д.

Исходя из результатов обсуждения куратору необходимо понять, как должна быть организована работа службы примирения именно в его школе, чтобы помочь разным членам школьного сообщества. Решить, через какой период нужно заново оценить ситуацию в школе (четверть, полгода).

Получение поддержки – процесс сложный и длительный. Вот что говорит Ричард Коэн по этому поводу.

«Существует два ключевых фактора, которые нельзя не принять во внимание:

1. У вашей школы должна существовать потребность в программе, и эта потребность выражается в следующей форме: помощь медиации ровесников может благотворно воздействовать на конфликты между школьниками. Педагоги ставят много задач перед медиацией ровесников: снижение числа временных отстранений от занятий, улучшение школьного климата, обучение навыкам разрешения конфликтов, пропаганда расовой терпимости и так далее. Но программы медиации разрабатываются таким образом, что указанные цели достигаются только тогда, когда школьники на практике выступают медиаторами при разрешении конфликтов.

2. Вы должны быть способны сформировать группу, которая станет «ядром» поддержки медиации ровесников. Система может быть изменена только тогда, когда существует определенная «критическая масса» людей,

желающих соответствующих перемен. Хорошим знаком является желание педагогов, родителей и школьников взять на себя ответственность за то, чтобы медиация ровесников в вашей школе стала реальностью. Внутри школ всегда будет существовать сопротивление; завоевание поддержки медиации ровесников – процесс непростой и длительный. Тем не менее, важно отметить, что после того, как вы уже получили достаточную поддержку для реализации программы, она сама «генерирует» собственную поддержку, завоевывая сердца тех людей, кто воспользовался с ее помощью, и тех, чьи знакомые ощутили эту помощь на себе. После начала реализации программы расширение сферы ее действия и поддержки остаются важными составными частями работы» .

Вопросы к создающей службу примирения команде перед началом ее работы:

- Кто из прошедших обучение принял решение работать медиатором в службе примирения?

- Из каких источников в службу будет поступать информация о конфликтах, напряжённых отношениях и т. п.?

- Как донести восстановительные ценности и принципы до всех участников школьной жизни: педагогов, администрации, учащихся, родителей, персонала и т. д.?

- Где будет расположена служба (место проведения восстановительных программ)?

- Какие формы документов будет использовать служба (Положение о службе примирения, журнал регистрации и т. д.)?

- Как организовать проведение супервизий?

- Как организовать мониторинг деятельности службы и анализ ее влияния на школу?

Набор школьников-медиаторов в службу примирения

Проведение тренинга для учащихся по освоению навыков медиатора требует значительных ресурсов со стороны школы и внедряющей организации, поэтому все заинтересованы, чтобы на тренинг попали школьники, которые с большой вероятностью станут медиаторами. Невнимание к отбору может привести к тому, например, что участники тренинга освоят полезные для себя навыки, но медиаторами для других не станут.

При наборе мы сталкивались с такими проблемами:

- на тренинг присылали «активистов» школы, которые часто задействованы в различных школьных мероприятиях, в итоге и у них не остается времени на проведение медиаций. Такие ученики уже самоутвердились в школьном сообществе и в целом мало конфликтны. Поскольку конфликты им не очень интересны, то после тренинга они говорят о том, что много полезного узнали для себя, но проводить медиации в школе не спешат, ссылаясь на вечную занятость;

- на тренинг присылали «трудных» подростков на «перевоспитание». Часть из них втягивается в работу медиаторов, но в основном им сложно работать медиаторами для других и, как следствие, в службе они не удерживались.

Рекомендации по набору будущих школьников-медиаторов

Обычно набор проходит так: куратор обходит старшие классы (лучше если это будут восьмые и десятые, поскольку у них нет экзаменов) и задает им два вопроса.

Первый вопрос предполагает анонимный ответ и звучит примерно так: «К кому из учащихся своего класса вы обращаетесь, если вы с кем-то поругались, у вас плохое настроение или у вас что-то случилось? Пожалуйста, напишите фамилию этого человека. Свою фамилию можно не писать».

Второй вопрос: «У нас создается группа из учащихся, которая будет помогать сверстникам разрешать конфликты. Кому интересно познакомиться с этим поближе и больше про это узнать, напишите на втором листочке свои фамилию и имя».

В результате образуются два списка, на пересечении которых видны заинтересованные подростки, к которым обращаются одноклассники. Если кого-то назвали 3-4 человека, следовательно, способности к разрешению чужих конфликтов у этого школьника, скорее всего, есть, а если и названному ученику это интересно, то перед нами кандидат на базовый тренинг по восстановительной медиации.

Со списком кандидатов можно подойти к представителям администрации школы, чтобы они могли внести свои коррективы, дополнить или сократить список (например, кто-то из учащихся перегружен, далеко живет или еще что-то). Таким образом, будет услышано мнение и администрации, и потенциальных медиаторов, и самих учеников школы.

Мнение куратора об участниках также имеет большое значение, поскольку

именно ему работать в будущем с этими подростками и создавать из них команду. Если куратор считает, что с кем-то из будущих медиаторов он не сработается, то лучше этого подростка не приглашать (по крайней мере, вначале, пока команда службы примирения только создается).

После тренинга может отсеяться некоторая часть школьников. Те кто решил, что будут медиаторами, приносят разрешение от родителей. Если родители не дают разрешения, куратор звонит им (либо встречается с ними) и выясняет причину отказа. Возможно, родители чего-то не поняли и им надо объяснить (например, что это не психологическая работа или сколько времени примерно будет занимать работа в службе примирения).

Отчет-самоанализ (описание работы со случаем)

По результатам своей работы школьники-медиаторы составляют описание случая (отчет-самоанализ). Форма отчета для медиаторов и другие документы приведены в Части VI «Документы для работы службы».

Мониторинг

Данные для мониторинга ежегодно (в конце весны) собираются в службах примирения по стране, обобщаются и публикуются в очередном «Вестнике восстановительной юстиции». Данные мониторинга за 2011 год приведены в приложении.

Некоторые кураторы и администраторы ожидают, что в результате работы службы число конфликтов должно быстро уменьшаться, но порой этого не происходит или число обращений увеличивается. На наш взгляд, увеличение числа обращений на медиацию свидетельствует о том, что подростки готовы чаще разрешать конфликты с помощью диалога. То есть конфликты, которые раньше не разрешались вообще, были скрыты от взрослых или разрешались силовым способом, теперь подростки приносят в службу примирения.

Супервизия

Процесс подготовки медиаторов обязательно включает в себя проведение нескольких настоящих медиаций (от четырех до восьми), по которым медиатор пишет отчет и которые анализируются на супервизии с участием более опытных медиаторов и куратора.

Часто на супервизии после проведенной медиации («Круга сообщества», «Семейной конференции») обсуждаются вопросы, входящие в отчет по работе со случаем, а также:

1. удалось ли медиатору удержать свою позицию, в каких местах он ее «терял» и что помогало вернуться обратно?

2. Какие чувства испытывал сам медиатор в ходе программы? Не осталось ли у него после проведенной медиации негативных эмоций?

3. Что нового для себя он осознал в процессе медиации и после ее завершения?

Вопросы для анализа работы ШСП:

- Как увеличить число обращений, почему мало обращаются в службу?

- Какие конфликты и с кем чаще возникают в школе и как уменьшить число конфликтов?

- В каких еще ситуациях можно использовать восстановительные практики?

- Какие действия педагогов, школьников и администрации направлены на поддержание восстановительной культуры, а какие разрушают ее и что можно с этим делать?

Часть IV. Описание восстановительных программ

1. ПРОГРАММА ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ (ПРОГРАММА ПРИМИРЕНИЯ)

Порядок работы медиатора

Напомню, что в стандартах восстановительная медиация определяется как «процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций».

Ниже приведено сначала схематичное, а затем подробное описание порядка работы медиатора и комментарии к нему. Освоение и отработка порядка работы медиатора проходит на тренингах. Этот порядок подходит и для работы с криминальными ситуациями.

Внутри фаз процесса медиации достаточно подробно расписаны возможные действия медиатора, которые он выбирает в зависимости от ситуации, а порядок работы служит ему подсказкой. Не все из предложенного

понадобится в конкретной медиации по конкретному случаю – все зависит от ситуации и от людей. Медиация - во многом творческий процесс, возможны находки и нестандартные решения. Но задачи, принципы и ценности восстановительной медиации должны обязательно реализовываться.

Для описания процедуры возьмем ситуацию, когда в качестве обидчика выступает подросток. Однако общие принципы и конструкции описываемой процедуры характерны для восстановительной медиации в целом.

Медиатор должен удерживать ценности восстановительной медиации. Он нейтрален к участникам (то есть не занимает позицию той или иной стороны), но при этом не нейтрален к самой ситуации правонарушения (то есть ориентирует процедуру на заглаживание самим обидчиком причиненного жертве вреда). Поэтому он напоминает, что обидчик сам должен исправить причиненный вред, даже если подросток-обидчик этого не хочет, а жертва не настаивает на возмещении ущерба или родители готовы все уладить сами.

Также медиатор обсуждает с подростком-обидчиком его будущее, обязательно ставит вопрос «как сделать, чтобы подобное не повторилось». В этом выражается воспитательная линия восстановительной медиации – она не только разрешает конкретную ситуацию, но и ставит своей задачей извлечение нарушителем урока, который позволил бы ему не совершать подобного в будущем.

Мы рекомендуем медиаторам работать в парах (ко-медиаторы), что позволяет больше увидеть во время общения с людьми, а также обсудить ситуацию и собственную работу после проведенной программы и на супервизии. По возможности, состав ко-медиаторов (мальчик-девочка, взрослый-ребёнок и т. п.) должен отражать состав участников конфликта. До проведения встречи медиаторам следует договориться о примерной стратегии, о каких-либо знаках для общения между собой и о том, кто на данной встрече будет основным медиатором, а кто помощником (и каким способом второй медиатор может включаться в разговор).

Порядок	работы	медиатора
ЭТАП 1.	ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ	
ЭТАП 2. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ВСТРЕЧИ СО СТОРОНАМИ	Первая фаза.	
Создание	основы	для диалога
Вторая	фаза.	Понимание ситуации
Третья	фаза.	Поиск вариантов выхода
Четвертая	фаза.	Подготовка к встрече между сторонами
ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН	Первая фаза.	Создание условий для диалога между сторонами

Вторая	фаза.	Организация	диалога	между	сторонами
Третья	фаза.	Поддержка			восстановительных
действий	и	фиксация		решений	сторон
Четвертая	фаза.	Обсуждение			будущего
Пятая	фаза.	Заключение			соглашения
Шестая	фаза.	Рефлексия			встречи
АНАЛИТИЧЕСКАЯ					БЕСЕДА

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, своё участие) в случившемся.
- Если дело уже разбирается в официальных органах (милиция, 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.

Медиатору нередко приходится преодолевать стену подозрительности, непонимания и эмоционального напряжения, возникшую как из-за самого конфликта, так и из-за действий по реагированию на конфликт государственных органов или администрации.

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.

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 (название организации) или школьной службы примирения. 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.

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

Задача: 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

заклучения (или незаклучения) примирительного соглашения.

- 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 других лиц). Сформировать на основе предыдущей беседы 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 договорённость).

- 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.

О соблюдении этих правил медиатор договаривается со всеми участниками будущей медиации.

ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН (ПРИМИРИТЕЛЬНАЯ ВСТРЕЧА)

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.

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

Задачи

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

Четвертая фаза. Обсуждение будущего

Задача: 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.
- Шестая фаза. Рефлексия встречи
- 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).

АНАЛИТИЧЕСКАЯ БЕСЕДА (проводится через 2-3 недели с каждым)

Задачи

- Провести рефлексиию 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?

КОММЕНТАРИИ К ПОРЯДКУ РАБОТЫ МЕДИАТОРА

В ходе работы медиатору необходимо параллельно удерживать внимание на нескольких аспектах встречи: на своих задачах, на эмоциональном состоянии сторон (выражаемом в словах или невербально - жестами, позами, взглядом), на высказываниях участников и их диалоге и т. д.

Комментарии к подготовительному этапу

Информация о случае может поступить из разных источников: от администрации школы, самих участников конфликта, очевидцев ситуации, родителей и т. д. Если конфликтная ситуация представляет собой правонарушение или явное причинение вреда и можно разделить стороны на обидчика и жертву (это может быть кража, грабёж, порча чужого имущества, нанесение телесных повреждений и т. д.), то это криминальная ситуация, и во многих случаях дело может быть передано в полицию (ИДИ) и затем в Комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав (КДНпЗП). Также информация о случившемся попадает в правоохранительные органы при наличии заявления

со стороны пострадавшего (его родителей и законных представителей), от администрации школы, в случае обращения пострадавших в травмпункт (даже без их уведомления) .

Кроме того в медиации по криминальным ситуациям и ситуациям со значительным материальным ущербом необходимо присутствие родителей и участие взрослого медиатора. Также надо помнить, что при медиации по криминальной ситуации обязательно ставится вопрос обидчику о возмещении причиненного потерпевшему вреда.

Обычно в конфликте или ссоре участники «равны», нет явного обидчика и потерпевшего. Порой бывает, что обе стороны на медиации приносят извинения друг другу.

Медиатору необходимо ориентироваться:

- какие меры по урегулированию конфликта уже предпринимались (было ли какое-то реагирование учителей, администрации, родителей и к чему привело)?
- каковы перспективы дальнейшего развития ситуации в зависимости от успеха или неуспеха медиации?
- отношение источника информации (учителя, родителя, администратора) к процессу и результату медиации: например, некоторые учителя приводят учеников на медиацию как на «перевоспитание» и не готовы сами участвовать в разрешении конфликта с учеником. Медиатору приходится прилагать усилия, чтобы вовлечь учителя в совместную работу над проблемной ситуацией или в поддержание выработанных на медиации соглашений и произошедших изменений в поведении ученика.

Если есть люди, которых подросток уважает и хотел бы видеть на программе (друг, подруга, тренер секции, кто-то из педагогов или родственников), можно пригласить их на встречу. С ними (как и со всеми участниками) обязательно должны быть проведены предварительные встречи. Но тогда и вторая сторона должна иметь возможность пригласить близких для нее людей или быть согласной на определенный дисбаланс в численности поддерживающих.

Комментарии к этапу 2: индивидуальные встречи со сторонами

Первая фаза индивидуальной встречи - создание основы для диалога

Как показывает практика, иногда у медиатора возникает трудность при самом первом контакте. Обычно на предварительную встречу участника направляет кто-то из администрации, и поэтому сам медиатор является инициатором разговора.

Встречу с человеком нужно проводить в спокойной обстановке (лучше в помещении службы примирения), когда вокруг никого нет и человек никуда не торопится. К ттколь-никам-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 ученик 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. Медиатор представляется, поясняет задачи и принципы медиации. 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.

Вторая фаза встречи со стороны - понимание ситуации
Возможное состояние обидчика

Если нарушитель чувствует по отношению к себе давление (например, со стороны администрации школы или правоохранительных органов), он закрывается от коммуникации и пытается уйти от ответственности. Само по себе желание избежать наказания естественно - никто не хочет быть наказанным, даже если не прав. Но давление и угроза наказанием активизируют не процесс осознания причиненного вреда, не желание разрешения конфликтной ситуации, а самооправдание и поиск доказательств собственной невиновности.

Социологи Сайкс и Матца выявили несколько оправданий, используемых малолетними правонарушителями:

- отрицание ответственности («Я был пьян»),
- отрицание нанесения вреда («Мы никому не причинили зла» или «Я же не успел ничего украсть»),
- обвинение жертвы («Они могут себе это позволить, а я нет», «Он сам напросился», «Они сами жулики»),
- призыв к высшей справедливости, к более важным обстоятельствам («Это было сделано из лучших побуждений», «Я не мог предать и оставить своих друзей»)

При этом обидчик может чувствовать страх, несправедливость, стыд,

смущение, неприязнь. Бывает, что он предвзято относится к жертве, заранее полагая, что она его никогда не простит. Зачастую у обидчика есть свой довольно деструктивный способ выхода из конфликта (желание отомстить, спрятаться от проблемы, смириться и бездействовать), но он не задумывается о возможных негативных последствиях этих способов.

Для обидчика может быть важно:

- избежать огласки (конфиденциальность);
- избежать наказания (вызова на педсовет или в КДНиЗП, постановления на учет, вызова родителей и пр.) ;
- избавиться от клеймения и отвержения, иметь возможность вернуться в школьное сообщество;
- понять реальные последствия своих действий и задать вопросы пострадавшему;
- исправить ситуацию (и в целом проявить активную позицию вместо пассивного ожидания);
- не оставаться врагами;
- донести до другой стороны своё мнение, свою позицию.

Принято думать, что обидчик будет изворачиваться и юлить. Однако если его слышат и к нему серьезно относятся, он, как правило, перестает защищаться и начинает искать выход из ситуации. Многие встречавшиеся нам обидчики за время разговора с нами настраивались на конструктивное разрешение конфликта.

«Процесс исцеления для правонарушителя имеет несколько стадий. Сначала правонарушитель проходит стадию отрицания. На этом этапе находится много оправданий, а факт совершения преступления или признается частично, или отрицается вовсе. На второй стадии правонарушители испытывают угрызения совести. Они начинают осознавать, что они причинили зло. Тем не менее, они приводят оправдания своих поступков с комментариями «да, но...». Нависшее над ними обвинение может усилить чувство сожаления. На этой стадии правонарушители в состоянии признать свои поступки, но все же настаивают на обстоятельствах, которые «привели» их на этот путь. Правонарушители ищут «быстрого решения», чтобы поскорее забыть происшествие.

Третья стадия называется «раскаяние». Именно тогда правонарушители серьезно рассматривают свое поведение и добровольно берут всю ответственность за содеянное без всяких оправданий. На этой стадии правонарушители испытывают собственную боль, так как осознают, какую боль они причинили другому человеку.

Им необходимо не только выплатить компенсацию, им также необходима помощь, чтобы изменить свое поведение, чего бы это ни стоило. Настоящее раскаяние происходит тогда, когда правонарушители предпринимают какие-то шаги, чтобы показать свою готовность измениться.

На четвертой стадии возникает искреннее желание попросить прощения. Хотя правонарушители могут почувствовать облегчение, выразив свое сожаление на стадии угрызения совести, на четвертой стадии у них возникает желание попросить прощения без всяких оговорок. Правонарушители признают свое преступление и хотят выразить сожаление тому, кому они причинили вред»⁵¹.

Как может выглядеть просьба о прощении? Обидчик, внимательно выслушав пострадавшего, рассказывает, что думал раньше о своем поступке, потом рассказывает, что явилось точкой, изменившей сознание и отношение. Он рассказывает, какой он сейчас, в чем выражаются изменения, и просит простить его за совершенный поступок. Он сообщает, что уже сделал для заглаживания вреда и что готов сделать в дальнейшем. Его просьба о прощении становится не абстрактной, а направленной на пострадавшего.

Возможное состояние пострадавшего (жертвы)

Вследствие совершенной против нее несправедливости у жертвы повышается уровень тревожности, неуверенность в себе и окружающем мире, а порой и ответная агрессия по отношению к обидчику, к себе, к окружающим. Кроме того, жертва может оказаться в социальной изоляции либо из-за сложившегося недоверия, либо из-за отношения окружающих к пострадавшему как к «слабаку», «жалобщику». Порой чувства пострадавших не признаются даже близкими: «Успокойся, ничего не произошло, сам виноват». Бывали случаи, когда жертве в классе объявляли бойкот, как «предателю». Некоторые из окружающих начинают усиливать в пострадавшем желание мести по отношению к обидчику (причем безответственно, поскольку разбираться с последствиями мести будут не они). Всё это говорит о том, что при разрешении конфликтов психологическому состоянию пострадавших и последствиям правонарушения надо уделять повышенное внимание.

Часто пострадавший не понимает, что происходит, почему обидчик не приходит извиниться. Пострадавшему начинает казаться, что обидчик равнодушен и не раскаивается (хотя, например, обидчика могли отговаривать друзья или он мог опасаться мести со стороны пострадавшего или его родителей). Это всё проясняется во время медиации.

Значимые для жертвы вопросы, с которыми может работать программа примирения

- Почему это произошло именно со мной?
- Намеренно ли обидчик причинил мне зло?
- Как можно теперь кому-то доверять?
- Не будет ли обидчик мстить (он сам или его друзья)?

Для	жертвы	может	быть	важно
• Восстановить	чувство	собственной	безопасности.	
• Получить		возмещение	ущерба.	
• Изложить	свою	точку зрения	на	произошедшее.
• Чтобы	подобного	больше	не	повторилось.
И		так		далее.

Нередко можно услышать, что в большинстве случаев пострадавший будет настаивать на денежном возмещении морального ущерба. Однако наша практика показывает, что это не так. Зачастую пострадавший хочет, чтобы поняли его чувства, состояние, возникшие проблемы. Не находя понимания, он нередко начинает требовать денег. Если же остальные важные потребности пострадавшего в ходе программы будут удовлетворены, то вопрос финансового возмещения морального ущерба, как правило, не встаёт.

Описание второй фазы индивидуальной встречи

Медиатор выслушивает личную историю (и обидчика и пострадавшего), помогая человеку выговориться, высказать свою боль и негативные переживания (ненависть, страх, обиду и пр.), которые возникли из-за этого события. Медиатор расспрашивает не для выяснения истины (все равно каждый из участников конфликта имеет свой взгляд на случившееся, и это естественно), а для расширения понимания произошедшего. Проявляя искренний интерес к личности рассказчика, не жалея и не осуждая, медиатор помогает ему услышать самого себя и высказывает предположения по поводу его переживаний («отражает» их), спрашивая, например: «правильно ли я понял, что тебе было очень обидно?» Это даёт участнику конфликта возможность прислушаться к самому себе, успокоиться, проанализировать случившееся и сформулировать к нему свое отношение. Постепенно «градус эмоций» начинает снижаться (иногда это требует достаточно долгого времени), и человек начинает более конструктивно искать выход из ситуации. Можно обсудить, что он уже пытался сделать, к чему это привело, хотел ли договориться со второй стороной.

Внимательное и поддерживающее слушание истории произошедшего и ненавязчивое стремление прояснить некоторые моменты случившегося уже само по себе успокаивает человека и действует исцеляюще.

Когда медиатор слушает историю, он обращает внимание на те ее моменты (может быть, не замечаемые самим рассказчиком), когда участник встречи двигался в сторону примирения, стремился понять другого, справиться с конфликтом. Также медиатор обращает внимание собеседника на мельчайшие детали, свидетельствующие о том, что и другая сторона конфликта двигалась навстречу. Медиатор видит в этих эпизодах ресурс для

разрешения конфликта, выявляет и подчеркивает их, старается расширить у собеседника взгляд на ситуацию.

«Действительно, очень трудно слушать, когда устал или думаешь о чем-то другом. Наша первая встреча с человеком налагает на нас большую ответственность, и мы должны постараться присутствовать в полной мере. Важно также и то, каким образом мы слушаем. Кто-то сказал, что слушание - это величайший подарок, который мы можем сделать другому человеку. Что это означает? В чем сила слушания? Из своего опыта я полагаю, что слушание - ключ к исцелению»^{5*}.

Чтобы принять на себя ответственность за поиск выхода и найти решение, человек должен сам понимать, что произошло. Но обычно его история «сжимается» в его сознании до нескольких болезненных «точек» вроде «я не виноват!» или «почему это произошло со мной?!?». Человек старается не думать о произошедшем, характеризует проблему отрывочно и кратко, подчеркивая драматизм ситуации, тщетность своих предыдущих усилий по ее решению и невозможность конструктивного выхода. Он как бы признает власть конфликта над собой и нежелание что бы то ни было предпринимать для изменений.

Но пока человек не признал для себя, что конфликтная ситуация (и ее возможное развитие) его не устраивает, он не будет прикладывать усилия для изменений. А усилия и работа над собой порой нужны немалые.

Медиатор помогает «распутать» сложившуюся ситуацию. Это означает, что:

- появляется насыщенная фактами история (что было до конфликта, что сразу после, что потом, что происходит сейчас),
- появляются другие персонажи и их отношение к случившемуся (родители, друзья, педагоги, вторая сторона конфликта/правонарушения),
- проясняются чувства, факты, отношения, ценности и, наконец, появляется будущее (как хотелось бы выйти из конфликта).

Что для тебя стало важным?
Что это для тебя означает?
Какое отношение к случившемуся? Является ли это справедливым?
К каким последствиям привело?
Какие последствия еще могут произойти?
Что произошло?
Как тебе было?
Что ты почувствовал?

к каким негативным последствиям привело случившееся для него самого, для его родных и близких, для друзей, для второй стороны конфликта и ее близких и к каким последствиям ещё может привести, если ничего не изменить (смотри рис. «Ромашка последствий»). Если человека не устраивают последствия, скорее всего, он начнет искать решение, которое его бы устроило, изменило ситуацию к лучшему.

Если в ситуации есть обидчик и пострадавший, то в беседе медиатора с обидчиком акцент делается на нуждах пострадавшего (как загладить причиненный вред), а с пострадавшим - что ему может помочь выйти из состояния жертвы правонарушения и как этому могут способствовать медиаторы, обидчик, друзья и близкие.

Разговор о последствиях задает пространство для анализа (рефлексии) произошедшего и своих дальнейших действий, и это не оставляет возможности сделать вид, что ничего не случилось. Если негативные последствия осознаны, то они требуют от осознавшего активности по исправлению ситуации.

Разговор о последствиях и ответственности труден как для взрослых, так и для подростков, нередко люди пытаются уклониться от таких вопросов. И некоторые начинающие медиаторы, опасаясь разрыва контакта и создания дискомфорта, не поднимают вопроса об ответственности за причиненный вред. Однако медиация не обязательно должна быть приятной и комфортной, она должна реализовывать свои принципы, среди которых одним из важнейших является принятие сторонами конфликта ответственности за исправление негативных последствий. Эту тему нельзя игнорировать. Тем более что она касается одной из важнейших ценностей: воспитания и дальнейшей судьбы несовершеннолетнего правонарушителя. Поэтому медиатор поднимает вопрос ответственности, даже если участники «обошли стороной».

Может оказаться, что обидчик готов принять на себя только часть ответственности, считая, что ещё ответственность лежит и на его товарищах, участвующих в конфликте, на пострадавшем, на учителях и т. д. Можно спросить, за какие из последствий сам обидчик чувствует ответственность, и предложить обсудить их исправление.

Часто у педагогов возникает желание пристыдить ученика за совершение проступка. Однако стыд – очень сложное и многогранное чувство, оно может вызывать разные реакции: от защиты или агрессии до попыток суицида.

Результат во многом зависит от того, кто и как стыдит подростка, насколько пристыжаемый уважает этого взрослого и насколько доверительные между ними отношения. Такое пристыжение развито в сплочённых обществах со своим укладом (в сельских общинах, у народов Кавказа, в религиозных общинах и т. п.). Но в условиях городской разобщённости между учителями и учениками обычно не складываются доверительные отношения, поэтому в ответ на пристыжение вместо стыда у подростка возникает агрессия и самооправдание.

В восстановительном подходе различают два типа работы со стыдом. Наиболее распространённый в обществе тип основывается на клеймении, когда человеку говорят, что не только его поведение плохо, но и сам он плох. Если через пристыжение человека «клеят» и отвергают, ему становится очень сложно вернуться в нормальное общество, и он может начать искать сообщества людей с девиантным поведением. Происходит процесс криминализации обидчиков вплоть до принятия ими норм криминального сообщества.

В программах примирения воссоединяющая работа со стыдом (термин Дж. Брейтуэйта) осуждает правонарушение, но не самого обидчика. Восстановительный подход не отторгает его от общества: через признание причинённого вреда и действий, направленных на его исправление, становятся возможными самоуважение и возвращение правонарушителя в общество. Испытываемый стыд и действия по заглаживанию принесенного вреда дают возможность обидчику сформировать характер и удержаться в позитивном сообществе. Внушение воссоединяющего стыда предполагает, что за общественным порицанием следуют попытки вернуть правонарушителя в позитивное сообщество через принятие, прощение и помощь. Результатом внушения чувства стыда становится формирование совести.

Медиатор ставит перед участниками конфликта вопросы, способствующие их размышлениям о будущем. Иногда им не так важно разрешение конкретного конфликта, сколько будущие мирные (или хотя бы не враждебные) отношения. Обычно рассказываемая человеком история достаточно трагична. Однако постепенно при поддержке медиатора он начинает видеть в своей истории события, на которые раньше не обращал внимания. Ради такого будущего он готов прикладывать усилия (см. рис. 9).

Опираясь на рассказанную историю, медиатор может развернуть разговор по проектированию будущего, например: «Я чувствую, что вы были крайне возмущены отношениям к вам других, значит, у вас есть какое-то представление, как эти отношения могли бы выглядеть. Можете рассказать об этом?»

Дальше можно обсуждать, какими видятся желаемые отношения и что нужно сделать, чтобы этого достичь.

При разговоре обычно не рекомендуется произносить слово «примирение». Лучше употреблять более общие фразы, такие как «не остаться врагами», «сохранить нормальные отношения», «спокойно относиться друг к другу в будущем». При общении с мальчиками и юношами медиатору нужно быть также очень деликатным при обсуждении таких чувств как стыд и страх, не одобряемых в подростковом обществе. Уместно использовать более мягкие выражения, например: «ты чувствовал себя неловко». Слово «конфликт» можно также поменять на «напряженные отношения», «недопонимание», поскольку многие считают, что конфликт – это плохо.

Третья фаза встречи со стороной - поиск вариантов выхода

В ходе конфликта у человека возникают мысли о разных вариантах выхода из него: собрать друзей и отомстить, попытаться стерпеть и все забыть, отомстить втихую, пожаловаться в силовые и властные органы и т. д. Проявляются типичные для этого человека способы реагирования (которые он видел в своем окружении, в фильмах, СМИ и т. д.), и медиатору лучше не отговаривать подростка от действий, а обсудить с ним последствия того или иного поступка: приведут ли они к настоящему решению проблемы или, наоборот, её углубят. В ходе разговора с медиатором постепенно проясняются важные и волнующие человека темы и вопросы, на которые он хочет найти ответ. Получив вербальное и невербальное подтверждение правильности своего понимания ситуации и значимых для собеседника вопросов, медиатор говорит о том, как программа примирения может ему помочь. То есть в ходе разговора медиатор удерживает образ будущей встречи между участниками как наиболее удобной формы для реализации восстановительных принципов. После ознакомления с программой участник конфликта выбирает, принимать в ней участие или нет.

Медиатор помнит, что встреча – это только форма, а происходящее на встрече будет зависеть от всех её участников. Поэтому медиатор просит каждого из участников сформулировать, зачем встреча нужна именно ему и какие вопросы (темы) он собирается на встрече обсуждать. Некоторые вопросы медиатор может не принять для обсуждения, если они противоречат ценностям восстановительного правосудия (например, «как отомстить»). Встреча не должна превращаться в сделку «ты – мне, я – тебе», где родители выплачивают деньги и, в итоге, подростки не извлекают никаких уроков, кроме того, что «опять удалось отмазаться».

Три темы, которые являются основными для примирительной встречи, медиатор включает в повестку дня в любом случае (даже если никто из

сторон их не предложил):

- Что произошло и к каким последствиям привело случившееся.
- Как теперь исправить негативные последствия конфликтной ситуации (и в случае ущерба - как он будет заглажен).
- Как сделать, чтобы подобное не повторилось.

Остальные вопросы и темы участников дополняются к этим трем вопросам или встраиваются в них.

Четвертая фаза встречи со стороной - подготовка к примирительной встрече

На получении согласия участвовать во встрече со второй стороной предварительная встреча не заканчивается. Всех участников надо готовить к совместной встрече. Важнейшим пунктом подготовки является составление конкретной повестки дня - списка вопросов, которые будут обсуждаться на будущей встрече сторон. По мере составления списка медиатор еще раз проверяет, с чем данный участник готов прийти на встречу.

Все программы уникальны. Медиатор выстраивает программу под конкретную ситуацию (какие будут участники, вопросы и т. д.), но с учетом принципов восстановительной медиации. Он не должен никого уговаривать, иначе на примирительной встрече у сторон могут возникнуть трудности с принятием на себя ответственности за разрешение конфликта.

В некоторых случаях от медиации отказываются не потому, что кто-то настроен против примирения, а потому, что, возможно, медиатору не удалось достичь доверия и объяснить суть программы.

Решение об участии в программе принимают не только стороны конфликта, но и медиатор. Если медиатор не уверен в своей способности обеспечить участникам и себе безопасность в ходе программы, он должен отказаться от ее проведения либо привлечь более опытного медиатора.

В случае необходимости присутствия на встрече родителей, учителей, социального педагога с ними надо также провести предварительную встречу, где прояснить их роль и согласовать их приход с остальными участвующими. Этот вопрос связан в том числе и с балансом сил между участниками. Например, если во встрече будут участвовать старшеклассник и ученик младших классов или одна сторона придет с родителями, а вторая - без, то у участников будет разный статус, что может осложнить встречу. Можно предложить второму участнику прийти с кем-то из друзей, кто будет его поддерживать, и с этим человеком также нужно будет проводить

предварительную

встречу.

Однако может случиться так, что несмотря на все усилия медиатора, встреча сторон не состоялась. В этом нет ничего страшного, если это осознанное решение сторон конфликта. Если они успокоились, разобрались в ситуации, рассмотрели возможные способы выхода из нее и сделали осознанный и ответственный выбор не в сторону медиации – это их право, и медиатор уважительно относится к их выбору. Медиатор не стремится любой ценой привести людей к медиации, один из основных принципов медиации – добровольность участия в ней сторон. Но медиатор «оставляет дверь открытой», то есть оставляет свою визитку или контакты и говорит людям, что если их решение изменится, он готов помочь в организации встречи. Бывает, что люди сначала отказываются, а некоторое время спустя соглашаются на встречу.

Комментарии к этапу 3: примирительная встреча

Подготовка примирительной встречи

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 встречи сторон – создание условий для диалога между сторонами

Участники рассаживаются кругом (это предпочтительнее) или вокруг стола. Если во встрече участвуют родители, они могут сидеть рядом с детьми или

дети и медиаторы в центре, а родители - чуть далее, за кругом.

Медиатор начинает с представления всех участников, озвучивания правил, темы встречи, своей роли. Такое предисловие дает участникам время настроиться на работу и «включиться» в процесс.

Вторая фаза встречи сторон – организация диалога между сторонами

Сначала медиатор даёт возможность жертве (желательно начать с нее) рассказать, чем для неё стала обсуждаемая ситуация. При этом медиатор создает такие условия, в которых и жертва и обидчик чувствуют себя в безопасности. Если обидчик понимает, какую боль он нанес жертве, он сможет найти на встрече способ исправить ситуацию. Медиатор поддерживает рассказ участников о себе, чтобы они постепенно вышли из своих конфликтующих ролей (обидчика и пострадавшего) и их общение стало более человечным и заинтересованным .

Когда обидчик с открытой душой слушает пострадавшего, он начинает понимать последствия своих действий. Перед обидчиком предстаёт человек с его проблемами, а не «потерпевший». Затем обидчик начинает рассказывать, каким он был в момент совершения правонарушения и как он тогда воспринимал пострадавшего, как он сейчас видит ситуацию пострадавшего и как изменилось его отношение к совершённому. Рассказывая о себе, обидчик выходит из роли «правонарушителя» - и пострадавший видит перед собой не роль, а человека. Теперь они могут действовать не друг против друга, а вместе начать обсуждать способы разрешения конфликта.

«За достижением соглашения скрывается менее заметный процесс - процесс символического возмещения. В него вовлечены социальные ритуалы уважения, вежливости, извинения и прощения, которые действуют, похоже, независимо от достигнутой словесной договоренности. Символическое возмещение зависит от динамики развития эмоций и состояния социальных связей между участниками встречи. Идеальный результат, с точки зрения символического возмещения, состоит из двух шагов. Сначала правонарушитель ясно выражает стыд и искреннее раскаяние в своих действиях. Жертва в ответ предпринимает по крайней мере первый шаг на пути к прощению правонарушителя. Эти два шага можно назвать «восстановительными действиями». «Восстановительные действия» способствуют воссозданию разрушенных преступлением отношений между жертвой и правонарушителем. Несмотря на то что эмоциональный обмен, составляющий основу «восстановительных действий», может быть весьма кратким (возможно, несколько секунд), именно он является ключом к примирению, удовлетворению жертвы и снижению количества повторных преступлений» .

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 дебыла-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.

Медиатор, образно говоря, убирает все преграды на пути к диалогу сторон. Типичными преградами можно назвать недопонимание, недоверие, сильные эмоции, предубеждение и т. д. Если стороны перестали нападать друг на друга, начали общаться и вместе искать способы выхода из ситуации, медиатор не вмешивается в их общение. Если вдруг напряжение и негативные эмоции опять стали мешать нормальному взаимодействию, медиатор помогает сторонам вернуться к диалогу, а затем снова передает им инициативу.

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).

Благодаря своей нейтральной (то есть в равной степени заинтересованной) позиции медиатор помогает сторонам принять ответственность за решение и поверить, что участники сами смогут это решение найти. 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 встречи сторон – поддержка восстановительных действий и фиксация решений сторон

Как уже говорилось, на примирительной встрече обсуждаются три основных вопроса (и, кроме того, темы, предложенные участниками):

- Отношение сторон к конфликтной ситуации и возникшим последствиям для всех участников.
- Пути решения данной ситуации.
- Что сделать, чтобы подобного больше не повторилось.

«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. Условия такого соглашения являются скорее неизбежными, чем слишком суровыми или слишком легкими для правонарушителя. Без наличия «восстановительных действий» путь к соглашению полон препятствий: какое бы соглашение ни было достигнуто, оно не снижает общего напряжения и оставляет у участников чувство неудовлетворенности. В связи с этим чрезвычайно важно, по крайней мере, уравнивать в значимости символическое возмещение и соглашение о материальной компенсации» .

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 школе, не менее важным результатом примирительной встречи являются взаимопонимание, примирение и договоренность больше не ссориться.

«Медиация помогает достичь двух различных уровней разрешения. Мы можем назвать эти уровни соглашением и примирением. Соглашения затрагивают реальные предметы спора. Эти соглашения могут и не включать всего, что изначально хотели стороны, но они могут дать сторонам достаточно для того, чтобы те могли разрешить свой конфликт. 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, сознавая, что мы сделали все, что в наших силах, для достижения наилучшего результата.

Примирение имеет непосредственное отношение к прощению»⁶¹.

Четвертая фаза встречи сторон –
обсуждение будущего

После завершения медиации перед участниками встречи встанет задача: как удержать достигнутые соглашения, договоренности. Ведь если произошедшие изменения не будут поддержаны окружающими, то при возвращении в старую обстановку (в класс, в семью) все может постепенно вернуться назад. Поэтому медиатор обсуждает, кто из ближайшего окружения (помимо присутствующих на встрече) мог бы поддержать произошедшие изменения. Это можно выяснить, например, с помощью такого вопроса: «Кто из твоих знакомых не удивился бы, узнав что ты взял на себя ответственность и выполнил свое обещание?»

Можно спросить: «Кто и как сообщит одноклассникам о прекращении вражды? Что стороны готовы сделать, чтобы прекратить порочащие слухи и насмешки со стороны одноклассников?» - и так далее. Медиатор предлагает обсудить, что еще может укрепить и поддержать новую позитивную историю взаимоотношений бывших конфликтующих, роль родителей, учителей, друзей.

Пятая фаза встречи сторон - заключение соглашения

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.

7 Richard Cohen. Students Resolving Conflict / Peer mediation in schools. Good Year Books. Arisona, 1995.

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, к ведущему тренингов по соответствующим темам 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 встречи сторон – рефлексия

В конце примирительной встречи медиатор спрашивает, довольны ли участники медиацией, все ли обсуждено и решено или осталось что-то еще. Если стороны довольны - встреча завершается, если остались вопросы и темы для обсуждения - можно продолжить (в этот раз или организовать отдельную встречу). Вопрос «Что важного было на встрече?» возвращает участников к их ценностям.

Медиатору следует иметь в виду, что участники пережили долгий и непростой разговор и к его концу не всегда готовы обсуждать сложные вопросы. Поэтому некоторые темы можно обсудить во время аналитической беседы, на которой участники встретятся примерно через 2 недели.

Аналитическая беседа

- 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. Бывает, что школьники, сначала участвующие в медиации как стороны конфликта, в будущем сами становятся медиаторами или мотивируют

ровесников на участие в медиации. По завершении программы медиаторы обсуждают ее и пишут отчет-самоанализ (формы отчета даны в Части VI «Документы для работы службы»), 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 школьника, а в том, чтобы активизировать и направить на решение проблемы его собственные ресурсы, а также ресурсы его семьи, друзей и близких. В этом могут помочь описываемые ниже программы: «Круг сообщества» и «Семейная конференция».

РАБОТА С ТРУДНЫМИ СЛУЧАЯМИ

Роль родителей и мини-медиация

«Конфликты между семьей и школой ложатся всей тяжестью на ребенка. Часто родители бывают солидарны со школой в не всегда справедливых обвинениях в адрес ребенка, чтобы избавиться себя от навязываемой школой опеки над ним».
Януш Корчак

Когда родители сталкиваются с тем, что их ребенок совершил проступок (и тем более правонарушение), им очень сложно понять и принять случившееся. Для них это тяжелый удар. Получается, что их представления о заботе и воспитании оказываются несостоятельными: они воспитывали в ребенке доброе отношение к миру, а он совершил нечто, что не укладывается в их сознании. Родители начинают обвинять себя или не оправдавшего их надежд ребенка, начинают отрицать возможность произошедшего: «наш мальчик никак не мог такого сделать». При разборе ситуации нередко всплывают еще какие-то проступки ребенка, на которые раньше не обращали внимания (ругается матом, курит, конфликтует с учителями и пр.), что еще больше усугубляет родительскую растерянность. Негативная реакция и осуждение со стороны родственников, родителей одноклассников, педагогов оставляет родителей правонарушителя в кольце непонимания и отчуждения, один на один со своей бедой. Родители испытывают чувство стыда от того, что каким-то образом стали причиной агрессивного поведения своего ребенка, и не понимают, как справиться с этим состоянием.

Представим, что родители с ребенком вызваны в школу к директору, где им предстоит непростой выбор:

- Либо они должны защищать и оправдывать своего ребенка, что усиливает его безответственное поведение. Школа при этом может попытаться навесить на родителей ярлык «скандальных», «неадекватных» и не идущих на контакт (педагоги и представители школьной администрации при желании легко могут обвинить родителей подростка либо в чрезмерной строгости, либо в попустительстве, либо в непоследовательности - и в любом случае обосновать, что они виновны в плохом воспитании ребенка). В результате, и без того порой не очень высокий авторитет родителей в глазах ребенка падает. Тем более что и некоторые подростки начинают приписывать вину за свое поведение родителям, пытаясь манипулировать ими и переложить на них ответственность.

- Либо родители присоединяются к обвинениям школы, и ребёнок теряет последнюю поддержку в лице самых близких людей. Разрыв между ребёнком и родителями усиливается. Ситуация еще больше осложняется, если ребенок не считает себя виноватым (например, в конфликте учитель-ученик).

Родителям пострадавшего тоже бывает непросто. С одной стороны, они хотят вмешательства и быстрого решения со стороны администрации, а с другой - отношения одноклассников к их ребенку не как к ябеде, доносчику и слабаку. Но административными приказами этого не добьешься. Некоторые хотят привлечь внимание к случившемуся за счет родителей других учеников класса таким образом, чтобы при этом никто из них не формировал в обсуждении со своими детьми негативного отношения к их ребенку (пострадавшему), а соблюсти это непросто. Еще родителей часто интересует, как их детям перестать быть «белыми воронами» и как дети должны себя вести, чтобы их не травил одноклассник. Иногда обидчик оказывается единственным человеком, который может дать ответ на вопрос, что именно в поведении жертвы вызывает агрессию.

Пострадавший ребенок тоже мечется между активностью защищающих его родителей и тем, как к этому отнесется класс, где ему приходится находиться каждый день. Бывает и так, что дети помирились, а родители продолжают ссориться и усиливать конфликт вопреки желанию своих детей. А случается, что ребята используют своих родителей как «дубинку», манипулируя ими, давая им неточную одностороннюю информацию, натравливая родителей на своих врагов. Не имея полной информации, родители совершают опрометчивые поступки и ввязываются в конфликт.

Всё это говорит о том, что иногда прямо на предварительной встрече необходимо провести мини-медиацию между ребенком и родителями для прояснения ситуации конфликта (правонарушения) и роли каждого на встрече со второй стороной конфликта. Мы говорим о минимедиации как вспомогательной программе. Ее задача - подготовка семьи к участию во встрече со второй стороной. Если помимо произошедшего, в семье

существуют разногласия, медиатор может предложить провести отдельно программу примирения в семье между подростком и родителями или порекомендовать помощь психолога.

Иногда, если против обидчика возбуждено уголовное дело, родители нанимают адвоката, выплачивают денежную компенсацию причиненного ущерба и тому подобное. Их желание защитить ребенка и оградить его от неприятностей можно понять – в итоге, они перекладывают на себя его ответственность за произошедшее. Но это их ребенок причинил вред, и если он не извлечет никаких уроков из ситуации, то, скорее всего, подобное повторится снова. В безопасной атмосфере медиации можно обсуждать, какую часть ответственности примут на себя родители, а какую – сам ребенок. Кроме того, родители тоже испытывают на себе последствия конфликта: отпрашиваются с работы на встречу с директором, тратят деньги на адвокатов, возмещают ущерб, переживают. Медиатор обязательно ставит перед семьей вопрос: как проявится участие ребенка в исправлении последствий конфликта? Если у ребенка нет денег, может быть, он будет по вечерам мыть посуду. Или летом будет крыть крышу вместо отца, пока тот зарабатывает в городе деньги. Или возьмет у родителей займы, а за лето заработает и вернет родителям. Это примеры реальных договоров разного возраста детей и их родителей о возмещении материального ущерба.

«Челночная» медиация и медиация в письмах

Бывает, что стороны по каким-либо причинам (например, кто-то из них находится в больнице или слишком сильны переживания) не готовы и не могут встретиться лично, но не отказываются от переговоров. Тогда медиатор может провести обмен письмами. Такая форма возможна, даже если пострадавшая сторона отказалась от общения и обсуждения конфликта, но все-таки не отказывается хотя бы принять письмо с извинениями. Письмо с извинениями возможно также в случае, если пострадавшие неожиданно не пришли на медиацию. После этого полноценная встреча сторон может быть перенесена на другой день или медиация ограничится письмом.

В одном из случаев грабежа (старшеклассник отнял мобильный телефон у ребенка помладше, и на него было заведено уголовное дело), пострадавшие в последний момент не явились на встречу. Обидчику было предложено написать письмо с извинениями мальчику, у которого он отнял телефон. Присутствующая мама обидчика сказала, что готова тоже написать письмо с извинениями маме пострадавшего. Оба письма медиатор передал пострадавшим.

Медиация по ситуациям, когда нанесен ущерб учреждению

Как правило, это ситуации порчи школьного имущества: выбито окно,

испорчена мебель или техника и т. п. В этом случае пострадавшим является тот, кто реально понес потери – образовательное учреждение. И здесь необходимо определиться, кто будет оплачивать вставленное стекло, оттирать надписи на стенах, выплачивать деньги за испорченное оборудование. Поэтому финансовые вопросы решаются в присутствии родителей.

В нашей практике был случай, когда двое подростков сняли с подъезда двери и понесли сдавать в металлолом. Во встрече участвовал представитель ЖЭКа, который отвечает за двери. Помимо возмещения ущерба ЖЭКу обсуждалось возмещение нематериального вреда для жителей двора. В итоге подростки согласились прибрать двор и покрасить скамейки. Подростков устроили на лето на работу в ДЭЗ дворниками, зарплата ушла на возврат родителям денег, потраченным на возмещение стоимости двери.

Медиация по ситуациям с большим материальным ущербом

В случае требования возмещения ущерба на большую сумму медиация также может проводиться. Вполне возможно, что стороны договорятся о варианте возмещения (в рассрочку, несколькими циклами) или пострадавшие вообще откажутся от претензий. Или стороны решат на программе примирения остальные вопросы, а финансовый вопрос вынесут на усмотрение суда или администрации.

Медиатор обычно уточняет у участников:

1. Из каких именно потерь складывается запрашиваемая сумма ущерба.
2. Как сам обидчик будет участвовать в возмещении суммы (полностью или частично), в противном случае есть риск, что всю финансовую сторону возьмут на себя родители.
3. Если несовершеннолетний готов выплатить, то где он возьмет деньги, не придется ли совершать новое преступление.

Был случай, когда подростки в состоянии опьянения избили женщину и ее сына, порвали шубу и т. д. На медиации пострадавшая оценила ущерб в 1000 долларов и объяснила, из чего он складывается. Поскольку у подростков денег не было, родители выплатили эту сумму «взаймы», а подростки пообещали, что за лето отработают и вернут родителям деньги. Через несколько месяцев подростки сообщили, что устроились в «Ростикс» (сеть столовых быстрого питания), заработали нужную сумму и вернули ее родителям.

Медиация межкультурных (межнациональных) конфликтов

Во-первых, надо отметить, что не всякий конфликт между подростками разной национальности по сути является межнациональным конфликтом.

Драки, кражи, издевательства, насмешки могут происходить между подростками как одной, так и разных национальностей. При этом подростки часто издеваются над теми, кто не такой, как они, «не такой, как все». А чем этот «другой» выделяется (носит очки, имеет другие интересы или другую национальность), может не иметь значения. В этих случаях медиация не будет иметь принципиальных отличий.

Но бывают конфликты, за которыми стоит столкновение культурных образцов поведения разных народов. Сначала конфликт может иметь «бытовую» почву, но затем принятые в той или иной культуре образцы поведения в конфликте начинают определять поступки участников. Враждебность к человеку усиливается, поскольку в нём видят изначально представителя другой группы и переносят на него свое предвзятое отношение к этой группе. Стороны конфликта начинают реагировать друг на друга, основываясь на домыслах и предрассудках. Неприязнь и ненависть может усиливаться еще и давними конфликтами между совсем другими людьми, но участники данного конфликта теперь все это припоминают друг другу.

В подобных случаях медиация может работать на то, чтобы стороны:

- четко определили предмет конфликта;
- осознали, на какие ценности и нормы поведения своей культуры (своего сообщества) они ориентируются в этом конфликте, что стоит за этими ценностями;
- к каким последствиям приводит конфликт;
- увидели в себе и друг в друге не столько представителей разных национальностей, сколько людей со своими взглядами и историями и постарались понять друг друга;
- обсудили, какие нормы и традиции их культур помогают разрешить конфликт и найти возможности для примирения;
- договорились о том, как можно, принимая факт существования разных культур, разрешить сложившийся конфликт.

В большинстве случаев педагоги и другие специалисты образовательных учреждений не владеют способами работы с межнациональными конфликтами и поэтому привлекают полицию с ее карательными методами. В результате вместо разрешения такие конфликты подавляются, замалчиваются, что увеличивает риск вспышек ненависти и демонстрации силы.

Однажды медиатора пригласили помочь разрешить конфликт в одной из школ. Представители администрации сказали, что в школе есть русский подросток, состоящий в националистической группировке, у него конфликт с армянской группой школьников, закончившийся «стрелкой» с использованием холодного оружия (в последний момент нож бросили на

землю), и что разговаривать с ними бесполезно. Тем не менее медиатор встретился с подростками и выяснил, что русский подросток за последнее время испытал на себе несколько нападков от людей других национальностей (вразных ситуациях), после чего у него сформировалась неприязнь ко всем нерусским. Однажды произошла ситуация, когда он сам обидел девушку (и в беседе признал, что был не прав), а на её защиту встал подросток из Армении, – и возникший конфликт быстро перерос в межнациональный.

Задача медиатора состояла в том, чтобы организовать диалог, в ходе которого стороны услышали бы историю друг друга и постарались достичь взаимопонимания.

Оказалось, что русский подросток совсем не хотел, чтобы его считали националистом, тем более что в школе про него пошла нехорошая молва, и шестиклассники, как только он проходил, вставали в шеренгу и, дразня его, кричали «Хайль Гитлер!» Он не хотел, чтобы его считали националистом, и сказал, что не связан ни с какими группировками.

А армянин-старшеклассник сказал на медиации, что к нему после «стрелки» стали подходить и предлагать подраться еще с кем-нибудь, а ему совершенно не нравилась такая репутация.

Оба подростка опасались, что другая сторона будет мстить тем или иным способом.

В ходе диалога участники прояснили важные для себя вопросы, у них исчезли предубеждения и страхи повторения конфликта.

После инцидента прошло уже много месяцев, все спокойно.

Наша жизнь усложняется. Образование не гарантирует успешности, выдвигаемые модой и фильмами образы будущего достижимы далеко не для всех, что вызывает расслоение в обществе и сильные негативные эмоции. При этом у подростков нет возможности высказывать и проговаривать (а не выплескивать и выражать) свой гнев, поскольку националистические идеи находятся под запретом. В результате подростки обсуждают обиды и недовольство в своем кругу и под влиянием негативных эмоций формируют образ врага, который обобщается и переносится на отношение ко всем «иным».

Однажды к медиаторам обратились с просьбой разрешить конфликт между русским и грузинским мальчиками, которые столкнулись на уроке физкультуры. Русский подросток автоматически, не думая, обругал матом грузинского подростка, тот перевел это на грузинский и спросил: «Что ты сказал про мою маму?». Дальше последовала драка на уроке, затем в

раздевалке, где русский мальчик проиграл и наутро пришел в школу с кастетом. К счастью, охрана это заметила, и администрация отправила ребят в службу примирения.

Медиаторы пригласили на примирительную встречу не только мальчиков, но и их родителей (перед этим предварительно встречались с каждым из них конфиденциально). Отец русского мальчика был сначала настроен достаточно агрессивно: около получаса громко и без остановки высказывал свои обиды на приехавших в Москву людей других национальностей. Но постепенно, чувствуя, что его впервые слушают, не перебивая, с пониманием, он успокоился и сказал: «Ну, давайте что-нибудь делать». И начал обсуждать варианты разрешения конфликта.

Все закончилось примирительной встречей, где подростки обсудили произошедшее, нашли решения и договорились, как больше не попадать в подобные переделки. Они обсуждали также влияние ненормативной лексики на взаимоотношения.

Конфликтная ситуация больше не повторялась.

Делясь своими переживаниями с медиатором, который не оценивает и не осуждает, люди начинают задумываться над происходящим в их жизни. Хочется привести еще один пример.

Однажды в службу примирения обратилась прокуратура одного из районов Москвы с просьбой разрешить конфликт с семиклассником из Дагестана, собака которого покусала нескольких одноклассников, их родители устали жаловаться и не знали, что делать.

Медиаторы пошли к подростку домой, его мать открыла дверь и стала кричать, что собака добрая, что её сын хороший, что у собаки прививки, что ее муж работает на рынке и пр. В течение получаса она не слышала никаких слов, что медиаторы не из милиции, а из службы примирения и хотят ее выслушать. Через полчаса она опомнилась и спросила: «А вы кто такие?» И медиаторы (возможно, уже в десятый раз) сказали, что они не из милиции и что готовы её услышать. Тогда она поведала свою историю о том, что она с семьей приехала из Дагестана, что муж весь день работает на рынке и их семья опасается всего вокруг. Стало понятно, что все члены семьи воспринимают собаку как своего защитника.

Затем медиаторы встретились с родителями пострадавших. К сожалению, несмотря на согласие сторон, директор школы не разрешила проводить примирительную встречу, и работа оказалась незавершенной. Но когда медиаторы через месяц позвонили участникам конфликтной ситуации, им сказали, что к мальчику из Дагестана относятся в классе дружелюбно (даже

вместе отпраздновали его день рождения), с собакой теперь гуляет отец, всё наладилось. И стало ясно, насколько бывает важно с пониманием, но без оценок и советов выслушать находящихся в конфликте людей. Иногда этого может оказаться достаточно для выхода людей из деструктивных состояний и, как следствие, из конфликта.

Программы по заглаживанию вреда в криминальных ситуациях

Восстановительная медиация более других видов медиации ориентирована на работу с правонарушениями и криминальными ситуациями несовершеннолетних. По отношению к несовершеннолетним международные документы не рекомендуют употреблять понятие «преступник», но в данном случае речь идет о ситуациях, которые квалифицируются уголовным кодексом как преступления: кражи, нанесение телесных повреждений, грабеж, разбой и пр.

Особенно важно проводить медиацию и другие программы восстановительного правосудия независимо от того, дан ли делу официальный ход (есть ли заявление в полицию), когда подростки повторно совершают правонарушения.

На таких программах обязательно ставится вопрос о заглаживании причиненного вреда самим подростком. Восстановительную медиацию по криминальным ситуациям еще называют «программами по заглаживанию вреда», поскольку именно в этом и воплощается идея ответственности в восстановительном правосудии. Кроме того, активность подростка в заглаживании вреда снижает риск совершения повторного правонарушения. Такие программы проводит взрослый медиатор, и в них обязательно участие родителей (законных представителей). Примирительный договор, заключенный сторонами по результатам медиации, может, в соответствии с законодательством, служить основанием для прекращения уголовного дела либо смягчения наказания.

«Стрелки»

Когда я «разрешал» «стрелку», у меня просто крылья выросли!
Подросток-медиатор

Подростковые «стрелки», прототипом которых являются криминальные «разборки», - это драки и «выяснения отношений», происходящие между школьниками обычно за пределами школы. Взрослые часто не подозревают о наличии «стрелок» в школе. Задача «стрелок» - демонстрация силы и выстраивание статуса внутри подростковой группы (кто насколько быстро соберёт большую команду, кто победит в драке и т. д.). «Стрелки» являются для подростков способом разрешения собственных проблем и конфликтов

без участия взрослых и принятия более справедливого, на их взгляд, решения

Рассказывают

школьники

:

«У второй стороны есть только выбор времени, когда будет стрелка. Иногда уточняется посредник, который сообщает о стрелке. Но он не следит за выполнением правил. Если правила нарушаются, то идет толпа на толпу. А если одна из сторон не принесла оружие, то получит по полной. Но тогда уже эта сторона может снова забить стрелу, и начнется полный беспредел. После стрелки обычно обсуждаются побои: кто победил, кто кому нанес уцерб. На стрелке самое главное - победа. Стрелки существуют, чтобы разобраться на словах, а не махать, но обычно получается драка. Есть правило, что парень не дерётся с девчонкой, но бывают исключения. Если один испугается, придёт и скажет: «ты прав, я больше к тебе никогда не подойду», то стрелки может и не быть. При подготовке «стрелки» обсуждается: оружие, время, место, количество человек, что это будет тайной, что парень с девочкой не дерется. Не приходит на стрелку нельзя (последствия могут быть плачевными). На стрелке не стоят в стороне, а все, кто «забил стрелку», должны участвовать в разборке. Нельзя приводить родителей, а любых «качков» привести можно».

Особенности решения конфликтов на «стрелках»

1. В связи с отсутствием чётких правил («до первой крови», «лежачего не бьют» и т. п.) «стрелка» легко превращается в избиение, которое часто заканчивается больницей для одного подростка и судебным делом для другого.

2. Не все подростки хотят разрешать свои конфликты на «стрелках», но давление окружающих вынуждает их к этому, поскольку в их группе нет признаваемого ровесниками иного механизма выхода из конфликта, позволяющего не прослыть «слабаком» или «ябедой».

3. В околोकриминальной подростковой иерархии есть определённый тип людей (в своей среде их называют «шакалы»), которые подговаривают других ребят идти на «стрелки». И если подросток, которого подговорили, на стрелке побеждает, то у «шакала» повышается авторитет. Некоторые подростки специально провоцируют «стрелки», чтобы делать ставки на победителя, снимать на видео и в дальнейшем выкладывать эти записи в интернет, шантажировать оглаской или продавать.

4. Если родители не могут защитить и финансово обеспечить своего ребенка, он вынужден завоёвывать статус и деньги в школе путём противоправных действий. Вместе с тем у подростков возникает привычка «лёгких» денег, которая формирует соответствующую мотивацию последующих поступков.

5. В некоторых подростковых группах правонарушение - это некое испытание и знак взросления: уголовное дело, «обувание лохов» и пр.

Судя по описанию самих подростков, в основе «стрелок» лежит разделение детей на «касты» внутри группы: «авторитеты», «нейтральные» и «лохи». Названия в разных школах могут меняться, но суть остается. В «стрелки» начинают втягиваться другие ученики, в результате чего конфликт выходит за пределы школы. Но обычно администрация школы даже не знает о существовании «стрелок» в своих стенах. И дети считают, что нет смысла допускать в эту сферу взрослых, поскольку не верят в реальную, справедливую помощь взрослых.

Рассказ подростка-медиатора, бывшего «авторитета»:

«Лох даже не догадывается, что он лох. Авторитет строит такие отношения, когда лох сам приносит деньги. Не принёс - скажешь ему: «Я на тебя обиделся, это нехорошо». Не принесет - его кто-то со стороны накажет. Но он не подозревает, что он лох. Обычно из 12 мальчиков 4 - нейтральных. Они есть в каждой школе. И цель службы примирения - сделать так, чтобы их было больше, например, шесть! Остальные: лидер, у него - подлидер, затем череда нейтральных, остальные - лохи. А лохи не знают, что они лохи, считают себя нейтральными и не признают, что они лохи. Главное, что авторитет знает, кто лох. Лох не то что не живет в этой ситуации, но не видит себя в ситуации. Такая продуманная система. Я- авторитет, я ничего не делаю, но могу разрешить конфликтную ситуацию.

Как изменить ситуацию с лохами? Как их поднять? Я вижу только один путь - приставить к лоху охрану, чтобы к нему не подходили авторитеты и не снимали денег. Хотя бы на протяжении двух недель. А потом всё от него будет зависеть, какие действия он будет предпринимать. Проявит инициативу, где-то договорится, чтобы его подняли. Если не выберется - останется лохом, а выберется - станет нейтральным».

Школьные службы примирения несколько раз работали с ситуациями «стрелок», и часть из них удалось предотвратить. Есть опыт примирения конфликтующих прямо на «стрелке», но чаще до нее или после, чтобы предотвратить дальнейшее развитие конфликта.

Школьник-медиатор, бывший «авторитет»:

«В школу пришел новый мальчик Влад . Он человек конфликтный, сразу захотел власти, и из-за этого у него было много проблем. Одна из компаний настроилась против Влада. А еще он ударил Сергея (вне пределов школы), а Сергей обратился к авторитету Коле с просьбой наказать Влада за удар. Сергей сказал, что он ездил в травмпункт, где заплатил за лечение и пообещал Коле за помощь 150 рублей. Естественно, Коля не мог

отказаться. Тут к ним подошел Саша, который также не любил Влада, и решил участвовать в его наказании. Так круг постепенно расширялся, денег на всех не хватало, и пацаны решили поднять сумму до 500рублей. Понятно, что Владу было от этого несладко, и он решил «забить стрелу», приведя пару десятков пацанов со стороны. (У него есть старший брат, и с его помощью он бы смог привести 20 человек). А поскольку у нас компания тоже неслабая, много старших, то понятно, что это кончилось бы кровопролитием: сломанные носы, выбитые зубы - это обязательно. И тут об этом узнаю я. Я, по стечению обстоятельств, опоздал на уроки и пришел в 10 часов (а «стрела» была забыта на час).

От второстепенных участников (которые хотели так просто деньги взять), я узнаю о том, что назначена «стрела», мне, естественно, выдают приглашение, поскольку я из их среды. И я решаю разобраться, кто кому должен и в чем дело.

Я подошел поговорить к Владу, но он не склонен был говорить правду, поскольку надеялся на старшего брата (что тот ему поможет). Тогда я подошел к Саше, и тут у меня возникла проблема: мне нужно узнать причину и предотвратить «стрелку», но при этом не встать на чью-то сторону. Но Саша своими действиями заставил меня встать на сторону Влада (поскольку встать на сторону большого количества я не мог - нерентабельно было), и я стал крутиться уже во всем этом. Я сказал Саше, что я плохого не делал. Эти слова его задобрили, и он начал рассказывать, как все было. Но я понял, что его смущает, что поскольку идет дележка денег, то и я хочу войти в долю. Я сказал, что мне денег не нужно, и я просто хочу понять, что происходит. Тогда он меня вывел на всю компанию, которая всем этим промышляла. Я разговаривал со всеми, кроме Коли, который все это заварил. Он стоял особняком, поскольку понимал, что я постараюсь разрешить это мирно и помешать им взять деньги. Ион не стал со мною разговаривать (один из всех). Меня это не устраивало, и я пошел назад к Владу и стал узнавать все до мельчайших подробностей.

Влад, естественно, почувствовал, что я за него и начал откровенно говорить. И тогда он упомянул, что Коля хотел сотню взять и втихую все замять. Этим шагом он бы обидел «братву»: те деньги вроде бы уже поделили, а тут он «братву» без денег оставляет. С этой информацией можно уже было идти к Коле. Я к нему подошел, он все это как-то с равнодушием обсуждал. Тогда, в виде шутки, я сказал, что это деньги «братвы» и надо делиться. Он мне сказал: «Ты же ничего не делал - ты ничего не получишь». Я ответил: «Я-то ладно, и правда, ничего не делал, а те пацаны, что старались и делали, как?» Коля понял, что его раскусили. Он просто опустил глаза и попросил меня не говорить об этом компании.

Потом я попросил у всех участников «стрелы» дополнительное время,

чтобы поговорить именно с Сергеем (так как он был дома). Мы отправились к Сергею, и он мне сказал: «Да, мне нужны были деньги, и я все это выдумал». Потом формально была проведена со всеми примирительная работа, то есть Влад разговаривал со всеми участниками наедине, и все, в принципе, уладили.

Влад такой мальчик - короче, мы за ним пристально смотрели. И оказалось, что он влез в еще одну неприятность. Где-то он еще успел обидеть Витю. И они тоже забыли «стрелу» друг другу. Нас с другом, как жителей района, позвали посмотреть. Мы решили, что как-то некорректно получается: мы - служба примирения, а оказываемся в роли наблюдателей бойни. И выходит, что мы должны это как-то предотвратить. Мы им говорим: «Давайте отойдем. А то кто-нибудь милицию вызовет, и проблемы будут». Пацаны все курящие были, и мы устроили перекур. А главное, пока они курили, то уже успели остыть и драться им расхотелось. Нужно было уже просто разрядить обстановку, сказать пару шуток. Я предложил, чтобы с каждой стороны выбрали двух представителей, которые на другой стороне поля, где ни маленькие, ни милиция не увидят, разобрались бы между собой. И пока пацаны шли (поле-то длинное), они успели помириться^».

Пространство «стрелок» построено по своим законам. Участники «стрелок» действуют исходя не из собственного мнения, а из принятых в данном подростковом сообществе норм. Это усложняет проведение медиации. Либо медиатор должен быть лидером в этой подростковой группе и предлагать ровесникам другую норму поведения (конструктивное разрешение конфликтов), либо «вытаскивать» конфликтующих из групповых отношений, чтобы они могли говорить от своего имени и принимать самостоятельные решения.

Наташа (ученица 10 класса, медиатор)

Мы разбирали «стрелку» между ученицами 9 класса. У одной была давняя антипатия ко второй, а через год она это вспомнила и вызвала на «стрелку». Они пошли на девочку группой (она пришла с подругой, но та стояла в стороне). Группа начала бить ее ногами. Мать написала письмо в милицию и пришла к директору. А директор сказал: «Может, вам не обязательно идти сейчас в милицию, а сначала обратиться в службу примирения?» Мать на предложение директора согласилась. Мы сами встречались с одной группой девочек, потом с другой.

Саша (ученица 10 класса, медиатор)

Нам было легче, поскольку мы не знали этих девочек. В службу они пришли, потому что у них была безвыходная ситуация: либо вызов к директору и постановка на учет в милицию, либо обращение в службу.

Вначале девочки не хотели друг с другом разговаривать, сказали: «Да мы все сами уладим», но потом согласились на медиацию. Когда они встретились, то пришли к выводу, что не хотят мириться и быть в тесных отношениях, но готовы общаться в школе «как товарищи».

Одна из девочек была сильная, а вторая, которую побили, - слабая (и морально и физически). Та, которая была сильнее, признала, что они «нечестно» побили более слабую девочку и силы были не равные: шесть человек на одну. Они пришли к выводу, что больше так поступать не будут. Подростки пришли домой, рассказали о результатах встречи родителям. Родители забрали заявление из милиции, потому что все разрешилось. Потом обидчицы пришли к нам в службу заниматься.

Через «стрелки» происходит вовлечение в криминальное подростковое сообщество новых членов. Этому способствует стремление подростков объединяться в группы, которым свойственна отгороженность от внешнего мира, внутри группы выстраиваются статусы, возникают свои символика, традиции и законы. Как сказал один из ребят: «Или иди в банду, или будь готов, что тебе проходу не дадут другие бандиты». В этом случае подростку не оставляют выбора, заставляя занять соответствующую нишу: «авторитет», «нейтральный», «лох», - в результате подросток вынужден определять себя в криминальных рамках.

Пребывание в ситуации постоянного группового давления, травли, стычек и взаимной агрессии начинает определять направление социализации молодого человека. Если у подростка присутствует стремление завоевать лидерскую позицию и в данной группе это можно сделать только через применение силы или манипуляции, он вынужден осваивать агрессивные, захватнические модели поведения. А если к тому же лидер формирует вокруг себя группировку по варварским качествам и поддерживает криминальную субкультуру (со своим жаргоном, правилами, авторитетами), появляется мощный механизм агрессивного и криминального формирования личности.

Большое влияние на формирование стилистики отношений в подростковой среде оказывают педагоги.

Мы сталкивались с ситуациями, когда педагоги не только не стремились прекратить распространение хищнической (касты отверженных и привилегированных) и криминальной субкультуры, но и поддерживали такую «культуру» и использовали в своих интересах. Например, обращались к подростку-«авторитету» с просьбой об уборке, зная заранее, что угрозами или силой он пригонит нескольких «лохов», которые выполняют всю грязную работу. И педагогов это устраивало, поскольку не надо было прикладывать лишних усилий (кстати, «авторитет» потом требовал у педагога для себя

разных

поблажек).

С созданием службы примирения у педагогов и администрации появляется еще один эффективный механизм работы с взаимоотношениями в подростковом сообществе. Приведем еще пример.

Елена Сергеевна (заместитель директора по УВР, куратор службы)

У нас в 6 классе есть мальчик Игорь. Лидер, но очень негативный: всех бьет, выпивает. А второй парень, Роман, имеет медали по у-шу. У Романа была девочка, а Игорь отбил девочку, и теперь с ней дружит. И всё равно Игорь успокоиться не может: то он толкнет Романа, то еще что-то. И тогда Роман вызвал его на «стрелку». Мать Игоря, когда узнала про будущую «стрелку», пришла в школу, взяла Романа за грудки и сказала, что «если еще раз он будет приставать к ее сыну, то ему nepoздopовитcя», затем позвонила матери Романа и сказала, что она его убьет. Мать Романа пришла в школу и написала заявление, что мать Игоря - хулиганка. И уже такая ненависть началась между родителями!

Дело было направлено в службу примирения. На встрече мальчики высказали свое мнение друг о друге, медиаторы только помогали и хотели, чтобы сложившаяся ситуация дошла до понимания каждого. И, представляете, мальчики помирились. А Игорь после этого пришел в службу примирения и говорит: «Я очень конфликтный, но тоже хочу научиться разрешать конфликты». После примирительной встречи помирились и их родители: подошли к нам на родительском собрании и сказали, что все конфликты разрешили, и теперь ребята — большие друзья.

2. ПРОГРАММА «ШКОЛЬНАЯ ВОССТАНОВИТЕЛЬНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ»

Часто конфликтная ситуация в школах затрагивает большое число участников. В восстановительном подходе подобные конфликты могут разрешаться на школьных конференциях, которые представляют собой «расширенный» вариант медиации (в нашей практике - до 60 человек). Школьные восстановительные конференции могут помочь при урегулировании затяжных конфликтов между классами, между учеником и классом, классом и учителем (учителями). Поводом для проведения школьной восстановительной конференции могут являться унижения или издевательства, а также угроза исключения ученика из учебного заведения в связи с систематическими срывами занятий или прогулами. Важную роль школьные восстановительные конференции могут сыграть в работе с ситуациями отвержения ребенка классом или систематического насилия над ним группы (буллинга, травли). Обидчики, как правило, ведут себя так, что по отдельности каждое их

действие не выглядит насилием и может быть ими объяснено неудачной шуткой или самозащитой в ответ на оскорбления. Но постоянство насилия и невозможность его избежать создают у отвергаемого ребёнка невыносимое психологическое состояние. Поэтому проведение предварительных встреч с обидчиками для прояснения их позиции обязательно. Обидчики часто держатся «друг за друга» и им важно «сохранить лицо» перед своей группой, даже если они признают неправоту своего поведения. Поэтому ведущий школьной восстановительной конференции избегает публичного порицания и обвинения обидчиков, которое вынудит их оправдываться, хитрить и защищаться. Акцент делается на поиск выхода из ситуации, на нормализацию отношений и неповторения подобного в будущем. Отвергаемый - это тот, по отношению к кому обидчики проявляют агрессию, издевательства, бойкот, по отношению к которому одноклассники воздвигли своего рода барьер, что приносит ребёнку страдание. Есть различные теории возникновения травли в школе, но пока ни одна не подтверждается на сто процентов. Не исключено, что травля - это разностороннее явление, и каждая теория описывает свой аспект и верна в определенных рамках.

Некоторые исследователи ищут объяснение в особенностях характера школьников (как обидчика, так и жертвы). Проблема усугубляется тем, что травля усиливает определенные негативные черты характера как в обидчиках, так и в жертвах. Проведение школьной восстановительной конференции нацелено на прояснение всеми участниками того, что именно воспринимается ребятами как насилие или притеснение, как важно стремиться и научиться слышать тех, с кем не согласен, как быть более восприимчивым и толерантным. Другие исследователи считают, что дело в структуризации класса, разделении его на такие группы, как преследователи, жертвы, группа поддержки преследователей, нейтральные и группа несогласных с происходящим в классе. Несогласным (но молчащим) не нравится происходящее в классе, но они стараются не вмешиваться. На конференции можно попросить их рассказать, что они пытались делать для решения проблемы и что готовы еще сделать, поддержать их шаги в этом направлении. Нейтральные - это те, кого эта проблема не касается или кто сам в конфликте не участвует, но получает от него пользу (например, срыва контрольной из-за конфликта). Просьба ведущего высказать свое мнение по поводу происходящего помогает им определиться, а другим участникам конференции это позволяет услышать и прочувствовать всю глубину проблемы. Школьная восстановительная конференция помогает услышать тех, кто не соглашается с травлей и привлечь сторонников в эту группу, усилить их ощущение правоты и сплоченности, (а возможно, и сформировать группу поддержки «отверженного»). Также в результате школьной восстановительной конференции число ребят, поддерживающих насилие, может снизиться. И, как говорят последователи этого взгляда на буллинг (травлю), если обидчику не перед кем себя показать и его статус в среде

одноклассников не поднимается, то он и не будет применять насилие. Третьи исследователи считают, что большое значение имеет реакция учителей на школьную травлю. Исследования показывают, что административно-карательное реагирование педагогов на факты травли не снижают ее, а иногда и увеличивают. Мало того, некоторые педагоги поощряют травлю, подогревают ее против неугодных им учеников или используют в качестве средства управления классом. В связи с этим можно провести школьную восстановительную конференцию, в которой участвуют и школьники, и педагоги, а возможно, и администрация. На мой взгляд, проблема может быть и в том, что новички, приходящие в класс, не обладают достаточной чувствительностью и потому не всегда могут уловить суть сложившихся групповых норм. В результате их действия (вроде бы каждое по отдельности направленное на сближение), но принесенные из прошлого опыта, например, из их прошлой школы, приводят к плачевным последствиям. Одноклассники начинают воспринимать такие действия как враждебные и активно им противодействовать. Не понимая знаков недовольства, новичок (часто при поддержке родителей) болезненно реагирует в ответ на действия одноклассников, а класс (считая, что и так уже все ясно и новичку давно пора бы все понять) усиливает давление. В итоге конфликт накаляется. В этом случае школьная восстановительная конференция помогает прояснить, что стоит за теми или иными действиями участников, каково значение форм общения и «знаков», которые сложились в данной группе.

Если в конфликт втянут класс, то обычно действия одной его части направлены на усиление конфликта, другой - на снижение эмоционального накала («здоровое ядро класса»), некоторые ребята держатся в стороне. Школьная конференция помогает увеличить число тех, кто прикладывает усилия к успокоению, разрешению, нормализации отношений, а также поддержать их усилия по разрешению конфликта. Ведущий школьной восстановительной конференции старается вовлечь в конструктивное обсуждение и поиск решения проблемы «здоровое ядро» класса, в которое входят школьники, не согласные с происходящим в классе и заинтересованные в изменении ситуации. 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 подтвердятся «властные полномочия» лидеров. Если в школьной восстановительной конференции участвовали родители и учителя, 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 медиаций и челночных переговоров, 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 учеников 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 учителей высказать свои личные взгляды, что может оказаться рискованным. Некоторые учителя привыкли прятаться за свои профессиональные маски. Тем не менее педагоги 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

- Организация конструктивной коммуникации между всеми участниками.
- Оказание поддержки участникам в ситуациях, когда они испытывают негативные чувства (плачут, не отвечают на вопросы, слышат в свой адрес критику и т. д.).
- Возвращение к теме разговора, если он уходит в области, не относящиеся к теме восстановительной конференции.
- Недопущение клеймения и обвинений участников в адрес друг друга.
- Ориентирование 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)...».

- Поддержка инициатив, направленных на примирение конфликтующих сторон. Например, если школьники 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 учеников и учителей.
- Делегирование ответственности за решение «здоровому ядру класса» и активизация поддержки принятых договоренностей со стороны авторитетных людей (уважаемых учителей, родителей, старшеклассников и пр.).
- Втягивание «нейтральных» или «колеблющихся» учеников в «здоровое ядро класса».

У конференции есть и 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 своё 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 медиаций 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.

3. ПРОГРАММА «КРУГ СООБЩЕСТВА» («КРУГ ПРИМИРЕНИЯ»)

Не всякий разговор в круге является «Кругом сообщества». Основа программы «Круг сообщества» взята из индейских традиций и адаптирована к условиям России с учетом ее богатых традиций коллективного разрешения конфликтов. Работа с группой в круге используется во многих психологических и социальных практиках («орлятские огоньки», командные психологические тренинги и т. п.). Но мы различаем коммуникацию при расположении людей в круге и «Круг сообщества» как восстановительную программу с определенными целями, порядком проведения, ценностями и т. д. Подготовку к кругу начинает совет круга. В него входят хранитель круга и волонтеры, 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. 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.

Такая восстановительная программа может проводиться с разными целями: круги принятия решения, круги поддержки и исцеления (когда не требуется решение) и пр. 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). Если происходит «разрыв» круга (обвинение, резкое высказывание, оскорбление), то когда символ слова оказывается у волонтера, он должен говорить так, чтобы восстановить ценности, конструктивную коммуникацию, - следовательно, способствовать удержанию целостности круга. То есть волонтеры на 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 передаётся 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 её 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

- 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 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 детях, беспокойством 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 также помогает людям перенастроиться. Хорошая церемония закрытия позволяет обдумать то хорошее, к чему пришел круг. Церемонии закрытия вновь напоминают о созданных связях и выражают надежду на длительный результат круга. Они помогают участникам вернуться от уникальной атмосферы кругов к обычному течению жизни.

Использование символа слова

Символ слова - это предмет, удобный для того, чтобы держать его в руках, и вызывающий у участников позитивные ассоциации (например, сердце). Символ слова передается только в одну сторону по часовой стрелке, следуя движению солнца. Люди высказываются только с символом слова в руках.

Этапы организации программы «Круг сообщества»

После получения службой примирения 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.

Этапы Формы проведения

Определение возможности проведения круга для разрешения ситуации
Рассмотрение заявки
Утверждение участников совета круга (если он не постоянный)
Подготовка участников к встрече в круге Предварительные встречи с возможными участниками круга
Круг поддержки пострадавшего (если необходимо, эта программа

проводится до проведения основного круга)

ВСТРЕЧА ВСЕХ УЧАСТНИКОВ В КРУГЕ КРУГ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ

Поддержка выполнения соглашения по результатам проведённого круга Круг обсуждения результатов (если необходимо, проводится как отдельная встреча через некоторое время после основного круга)

Круг	принятия	решения
Фаза		Действия
1. Создание основы для диалога - приветствие участников круга	приветствие участников круга	приветствие участников круга
- церемония открытия круга	церемония открытия круга	церемония открытия круга
- раунд знакомства	раунд знакомства	раунд знакомства
- достижение договоренностей по правилам работы в круге	достижение договоренностей по правилам работы в круге	достижение договоренностей по правилам работы в круге
- раунд личных историй	раунд личных историй	раунд личных историй
- напоминание о цели круга	напоминание о цели круга	напоминание о цели круга
2. Обсуждение проблемной ситуации, интересов и намерений - рассказы о переживаниях, проблемах, проблемной ситуации (может быть несколько раундов)	обсуждение проблемной ситуации, интересов и намерений - рассказы о переживаниях, проблемах, проблемной ситуации (может быть несколько раундов)	обсуждение проблемной ситуации, интересов и намерений - рассказы о переживаниях, проблемах, проблемной ситуации (может быть несколько раундов)
- определение проблем, интересов, намерений, надежд (может быть несколько раундов)	определение проблем, интересов, намерений, надежд (может быть несколько раундов)	определение проблем, интересов, намерений, надежд (может быть несколько раундов)
3. Рассмотрение возможных вариантов выхода из проблемной ситуации и решение выявленных в ходе встречи проблем - обсуждение возможных решений (может быть несколько раундов; хранитель и волонтеры создают условия для достижения консенсуса)	рассмотрение возможных вариантов выхода из проблемной ситуации и решение выявленных в ходе встречи проблем - обсуждение возможных решений (может быть несколько раундов; хранитель и волонтеры создают условия для достижения консенсуса)	рассмотрение возможных вариантов выхода из проблемной ситуации и решение выявленных в ходе встречи проблем - обсуждение возможных решений (может быть несколько раундов; хранитель и волонтеры создают условия для достижения консенсуса)
- подведение итогов обсуждения	подведение итогов обсуждения	подведение итогов обсуждения
4. Достижение консенсуса или чувства общности - определение пунктов соглашения или общей точки зрения	достижение консенсуса или чувства общности - определение пунктов соглашения или общей точки зрения	достижение консенсуса или чувства общности - определение пунктов соглашения или общей точки зрения
- определение следующих шагов в нормализации отношений	определение следующих шагов в нормализации отношений	определение следующих шагов в нормализации отношений
5. Закрытие - подведение итогов: соглашение/ следующие шаги	закрытие - подведение итогов: соглашение/ следующие шаги	закрытие - подведение итогов: соглашение/ следующие шаги
- завершающий обмен мыслями о встрече в круге	завершающий обмен мыслями о встрече в круге	завершающий обмен мыслями о встрече в круге
- церемония закрытия	церемония закрытия	церемония закрытия

Круги заключаются не в представлении или указывании на правильное или неправильное или в постановке отличного спектакля. Их роль не в том, чтобы выдать «нужный ответ» и уж точно не заставить других принять нашу точку зрения. Их цель даже не заставить человека измениться. Все вышесказанное - это методы манипулирования ситуацией, чтобы задействовать контроль для ее изменения. Напротив, круги стремятся дойти до сути нашего существования, исследуя наши сердца, душу и наше представление о правде, и вновь открыть наши жизненные ценности, которые помогают нам понять, какими мы хотим быть .

4. ПРОГРАММА «СЕМЕЙНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ»
Программа «Семейная конференция» проводится, когда в проблемную

ситуацию включена семья ребенка. Это может быть совершенное ребенком правонарушение, кражи внутри семьи, конфликтные внутрисемейные отношения, негативно сказывающиеся на ребенке, угроза лишения родительских прав и др.

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

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

Семейная конференция состоит из трех этапов

- обмен информацией, где координатор приветствует и представляет всех участников, создает доброжелательную атмосферу, говорит о проблемной ситуации, напоминает о правилах и этапах, рассказывает о возможностях специалистов (которые могут выдвинуть минимальные требования к плану);
- частное время семьи, когда специалисты и координатор удаляются и семья составляет согласованный план выхода из проблемной ситуации, а также отвечает на вопросы по реализации плана: кто и что будет делать для его выполнения, когда, каким образом и кем его выполнение будет оценено, что нужно делать в случае, если план не будет выполнен. Для семьи важно обсудить это самостоятельно, поскольку ответственность за проблему и ее решение должна нести именно семья; члены семьи могут в своем кругу говорить свободнее, особенно о предметах и темах, которые они не хотели бы выносить вовне; отвести обсуждению столько времени, сколько необходимо;
- принятие плана. План выносится на обсуждение с участием специалистов и

координатора, которые могут попросить прояснить его пункты. План семьи принимается, если только не будет доказано, что он представляет угрозу безопасности детей или юридически неправомерен, или не отвечает минимальным требованиям. Затем обсуждается, каким образом будет оцениваться успешность реализации плана и кто будет проводить эту оценку. На примере семейных конференций видно принципиальное отличие восстановительного подхода в работе с трудной жизненной ситуацией ребенка от реабилитационного. Реабилитационный подход предполагает активность специалистов, которые работают с человеком, находящимся в трудной жизненной ситуации. Они проводят диагностику ситуации клиента, на основе чего вырабатывают план по ее исправлению (программу «социальной реабилитации» или «социального сопровождения») и затем предоставляют ребенку/семье услуги по обеспечению выполнения этого плана. Разрабатывая программу реабилитации, специалисты берут на себя функцию определения мер, применение которых, по их мнению, необходимо для клиента. Таким образом, специалист решает за клиента, что тому делать. Фактически ответственность в решении проблемы клиента ложится на специалиста. Отсюда возникает понятие «немотивированного клиента» - в итоге, специалисты начинают привлекать органы опеки и попечительства, КДНиЗП для контроля за исполнением клиентом реабилитационной программы. Восстановительный подход строится на осознании самим клиентом ситуации и ее последствий и включении в эту работу ближайшего социального окружения, которое становится активным субъектом в изменении ситуации. Работающий в восстановительном подходе специалист помогает клиенту определить круг проблем и пути выхода из сложившейся ситуации. В процессе восстановительной программы специалист оказывает помощь и поддержку в осуществлении намеченного ребенком и его семьей плана выхода из проблемной ситуации. Иными словами, в восстановительной модели план исправления ситуации и программа изменения вырабатываются самими ее участниками, а социальное сопровождение осуществляют их ближайшее окружение и значимые люди (родственники, друзья семьи, переживающие за ребенка члены сообщества и т. д.). В этом случае важными задачами специалиста являются сбор всех заинтересованных людей и организация между ними коммуникации, в ходе которой участники разделяют 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.

Часть

V.

Коммуникация

КОНФЛИКТНАЯ

КОММУНИКАЦИЯ

Медиатор обычно сталкивается с разрушенной коммуникацией между участниками конфликта, которые действуют исходя из своего искаженного конфликтом представления о сложившейся ситуации и своем «противнике». У людей в конфликте блокируется возможность адекватно понимать свою ситуацию и тем более понимать другого человека. Вероятно, это происходит из-за сильных эмоций, предубеждений, влияния окружающих, СМИ и т. д. Для отстаивания своей позиции конфликтующие могут использовать бойкот, вовлечение в конфликт окружающих, выражение презрения, повсеместное высказывание своего взгляда на произошедшее, написание заявлений в правоохранительные органы, обращение в СМИ и пр. И если конфликт не решается коммуникативным путем, то он может перейти в стадию применения силы.

Для конфликтной коммуникации характерны:

- объяснение причин поведения «противника» как негативных черт его характера. Часто во время конфликта каждый его участник объясняет свои действия внешними обстоятельствами и необходимостью, а действия другого - присущими тому негативными чертами личности. Поскольку все подробности своей ситуации человек знает, то он уверен в правильности своих поступков. Подробности ситуации второй стороны конфликта ему не известны, поэтому он дает им негативное и наиболее удобное для себя объяснение. В результате происходит формирование представления о втором человеке как о враге. Противник наделяется чертами «врага», в котором мало человеческого и по отношению к которому теперь допустимы «военные действия». Появляется ощущение «быть в праве» и применить к «противнику» силу. Из-за неполного и искажённого представления возникают деструктивные ответные реакции человека на проблемную ситуацию, что усугубляет ее. Человеку в конфликте кажется, что он пытается решить ситуацию, а вторая сторона назло ему действует против его благих намерений;
- сужение «пространства» понимания. От малейшего действия (фразы, замечания) эмоции вспыхивают с новой силой, человек «взрывается». Он не думает ни про последствия, ни про страдающих от его конфликта окружающих. Идея победы над «врагом» захватывает его. Сильные эмоции вызывают «глухоту» к логическим доводам и пониманию себя и других. Прошлые, высказанные в эмоциях слова «противника» (о которых тот даже может позже сожалеть), надолго запоминаются второй стороной и используются для обвинения. Собственным резким выражениям человек дает оправдание как вырвавшимся случайно в «запале» спора. Возникает неверие в возможность выхода из ситуации мирным путем и стремление привлечь

окружающих на свою сторону, используя их в качестве поддержки в конфликте. В поведении такого «врага», «монстра» выделяются исключительно отрицательные черты и поступки, во всех его действиях ищется тайный злой умысел. Попытки одной стороны пойти на компромисс не воспринимаются другой как шаги к миру, а рассматриваются как манипуляции, имеющие скрытый подтекст. В результате эти попытки примириться (не будучи поняты как примирительные другой стороной) прекращаются как бесполезные;

- второй человек зачастую воспринимает конфликтную ситуацию «зеркально»: порой стороны конфликта почти одинаковыми словами по отношению друг к другу характеризуют произошедшее.

У них сильны взаимные предубеждения. В мыслях каждого из конфликтующих идет постоянный спор со второй стороной, придумывание доказательств своей правоты и обвинение другого. Порой человек не может остановить этот поток мыслей, что мешает сосредоточению, работе, учебе, контакту с окружающими.

Не обязательно проявление всех перечисленных признаков. Но чем больше их, тем ситуация напряжённее. Это не означает, что при остром конфликте стороны откажутся от медиации. Не исключено, что они сами настолько устали от конфликта, что рады будут выйти из него с помощью медиатора. При этом сторонам конфликта важно «сохранить лицо», не выглядеть слабыми или проигравшими.

Наиболее жесткое противостояние проявляется в манипулятивно-силовых приемах в коммуникации, которые рассчитаны на победу одной из сторон конфликта любой ценой. Здесь допускаются грубая манипуляция, нечестность, блеф, давление, угрозы, использование психологического и физического насилия и другие подобные приемы, в которых второй человек является объектом воздействия. Такая коммуникация ориентируется на быстрое достижение результата, продавливание своего мнения, изменение поведения другого человека за счет утверждения над ним своей силы и власти. При этом стороны могут не замечать, что цена за «победу» будет чрезмерна для обоих.

Хотя в конкретный момент времени с помощью таких приемов можно достичь желаемого, в долгосрочной перспективе они разрушают отношения, ослабляют второго человека и вынуждают его обороняться либо аналогично атаковать. Использование таких коммуникативных приемов в школе, в семье, в дружеской компании действует губительно на сообщество и разрушающе на характеры людей.

«ОБЫЧНАЯ»

КОММУНИКАЦИЯ

Может показаться, что по сравнению с конфликтной коммуникацией человек, не находящийся в конфликте, адекватно общается и понимает других. Однако это не так. В большинстве случаев информация при общении недопонимается, теряется, искажается. При обычном общении в этом нет большой проблемы, но если разговор касается важных вопросов, искажение

информации может иметь негативные последствия. Допустим, некий человек хочет поделиться своей историей на важную и волнующую его тему, которая требует решения. Он рассказывает нам о конфликте с кем-то третьим и ждет в ответ нашей реакции. Чтобы помочь собеседнику адекватно реагировать на ситуацию, нам нужно понять смысл произошедшего с ним. Но при попытке слушать его сбивчивый и запутанный рассказ возникают трудности с вниманием и сосредоточением на том, о чем говорит собеседник. В нашу голову начинают приходить посторонние мысли, смысл слов рассказчика ускользает. Потому что слушание проблемной ситуации (не всегда имеющей отношение лично к слушающему) - сложная работа, требующая удержания внимания и затрат энергии. Через несколько минут рассказа наше внимание постепенно рассеивается, мысль начинает вспоминать похожие ситуации из собственной жизни и возникает желание давать советы и оценки «кто прав», а «кто не прав», поделиться своим «опытом» или разузнать интересные подробности. Рассказчик же пытается обойти «острые» и болезненные темы или эпизоды, где он выглядел неприглядно, в результате важные аспекты оказываются непроясненными. Рассказывающему хочется доказать свою правоту, он акцентируется, как правило, на фактах, поддерживающих его представление о случившемся, и отбрасывает остальные. Часто сам рассказывающий не до конца понимает причину произошедшего, не может выстроить логичное повествование.

В итоге рассказчик думает об одном, когда пытается передать свои мысли, - в реальности получается другое. Затем услышанное (уже искаженное) слушающий старается понять исходя из собственных представлений, оценок и опыта. Следовательно, на каждом этапе происходит искажение информации.

К этому добавляется присущая многим современным людям торопливость в разговоре и стремление слушать «быстро», не уточняя смысл сказанного, не проверяя свое понимание. Получается, что простое общение даже с человеком, которому доверяют, не обязательно приведет к выходу из конфликтной ситуации и восстановлению отношений, следовательно, понадобятся услуги медиатора по организации коммуникации. Есть специалисты, которые специально обучаются строить коммуникацию (психологи, педагоги, следователи, судьи и т. д.). Но не всякое внимательное расспрашивание человека направлено на понимание, чаще вопрошающий специалист общается из позиции эксперта, который проводит диагностику для подтверждения того или иного представления о человеке.

«ЭКСПЕРТНАЯ»

КОММУНИКАЦИЯ

Данная коммуникация предполагает, что в результате нее специалисту надо получить определенные знания о человеке, продиагностировать ситуацию (чтобы в дальнейшем вынести решение об ее исправлении). Отличие экспертнодиагностического подхода от понимающего (принятого в восстановительной медиации) лучше всего продемонстрировать в виде таблицы, предложенной Л.М. Карнозой .

Два	способа	расспрашивания
Экспертно диагностический подход	Понимающий подход	
Демонстрируется способностей	позиция и	компетентности специалиста и компетентности собеседника
Собеседнику предлагается позиция	позиция познаваемого	Собеседнику предлагается знающего
Опыт собеседника соотносится с научными (или общеизвестными) знаниями		
Уважение	правды	собеседника
Преимущество в разговоре отдается установлению истины	Преимущество в разговоре отдается актуализации ценностей и смыслов	Преимущество в разговоре отдается актуализации ценностей и смыслов собеседника
Ценится достоверность фактов	Ценится атмосфера	любопытства, удивляться
Диагностика	«Наивность»	вопросов
«Ускорение» процесса коммуникации за счет наличия готовых понятий для квалификации ответов - подведение под категории профессионального языка		
«Замедление» процесса коммуникации, стремление к пониманию		
Вопросы о том, что специалист знает и хочет подтвердить (проверка гипотез)		
Вопросы о том, чего специалист (медиатор) не знает		

С проблемой выбора способа расспрашивания и коммуникации сталкиваются специалисты, постоянно работающие с подростками и их родителями: социальные педагоги, представители КДНиЗП, органов опеки, судьи и др. Некоторые из них рассчитывают, что с «пониманием» будут работать психологи, но психологи также чаще выступают в позиции «внешнего эксперта». Мы сталкивались с тем, что психологи высказывали сожаление, что в отличие от милиции и суда, они не могут силой заставить «трудные семьи» выполнять разработанную для них реабилитационную программу. Медиатор не является экспертом в решении проблемы другого человека. Он старается понять человека и помочь ему самому разобраться в ситуации, обрести уверенность в поиске решения. Этому помогает восстановительная коммуникация.

ВОССТАНОВИТЕЛЬНАЯ

КОММУНИКАЦИЯ

Восстановительная коммуникация – это свободный от манипуляций и давления организованный диалог, нацеленный на понимание самим человеком разных контекстов проблемной ситуации и принятие им самим ответственности за поиск выхода из нее. Такую коммуникацию может организовать специалист (педагог, медиатор, психолог) с участником проблемной (или просто важной) ситуации, организовать коммуникацию между участниками ситуации, а также сами участники могут строить свое общение как восстановительную коммуникацию.

Восстановительная коммуникация помогает человеку посмотреть со всех сторон на произошедшее конфликтное событие (в том числе понять состояние других его участников), оценить возможные последствия, самому сделать осознанный выбор дальнейших действий. Восстановительная коммуникация может применяться не только в медиации, но и в педагогических, психологических и других гуманитарных практиках. В отличие от применяемых в бизнесе переговорных техник, в восстановительной коммуникации основной акцент делается на сохранении нормальных отношений между людьми.

Чем более эффективными методами коммуникации владеют школьники и педагоги, тем больше вероятность разрешения конфликта на коммуникативном уровне без применения силы и давления. Как показывает практика, недостаточно только стремления разрешить конфликт миром – необходимо еще иметь коммуникативные навыки для достижения этого.

Восстановительная коммуникация начинается с создания контакта между собеседниками и других условий для доверительного разговора. Пока первоначальный контакт не сложился, рискованно переходить к решению сложных и болезненных вопросов. Такая коммуникация требует доверительности, времени и усилий по пониманию, удержанию внимания на смысле сказанного собеседником и на собственных формулировках. Также нужна организация процесса коммуникации, его осознанность и планирование. Восстановительная коммуникация фокусируется не только на собственной речи, но и, в большей степени, на поддержке процесса понимания у говорящего (за счет своей позиции активного слушания, вопросов, уточнений, «отражения» слов и состояний другого человека)^

Ориентация на **понимание**

Понимание у нас появляется, когда:

- есть установка на то, что общающийся с нами человек – не враг, которого нужно победить или изгнать; что этот человек способен изменяться к лучшему и в нем есть положительные качества; что в его действиях есть логика, поскольку он действовал исходя из имеющейся у него информации и представлений о ситуации;

- у нас есть умение (в том числе с использованием коммуникативных техник) по высказываниям восстановить и воспроизвести логику и смысл действий другого человека. В том числе пересказать ему услышанное и получить подтверждение, что воспроизведено (отражено) верно. Это может оказаться не просто, поскольку чужая логика может вызывать отторжение;

- мы не стремимся свести рассказ человека к какой-либо знакомой схеме,

продиагностировать его в соответствии с теми или иными представлениями о человеке (из медицинских, психологических и других областей знания);

- мы не спешим с выводами и решениями до тех пор, пока не почувствуем, что достигнуто взаимопонимание.

Установка на понимание помогает возвращению представления о говорящем как о разумном человеке вместо образа врага. Этому способствует внимание и интерес к качествам человека, которые до этого не были в фокусе внимания.

Установка на понимание особенно важна, когда рассказ или ситуация другого человека вызывает несогласие, отторжение и, как следствие, нежелание слушать и понимать его ситуацию.

Медиатор сначала проявляет понимание сам, потом в ходе индивидуальной встречи помогает человеку понять произошедшее с ним и остальными участниками конфликтной или криминальной ситуации, затем в ходе совместной встречи с другой стороной медиатор обустроивает понимание участников между собой.

Медиатор исходит из предположения, что люди совершают неблагоприятные поступки не потому, что в них заложены негативные качества, а потому, что не видели другого выхода и исходили из имеющихся у них представлений и информации. Следовательно, если помочь им понять ситуацию более полно, то, возможно, они смогут найти более конструктивные выходы, не приводящие к негативным последствиям.

Это предположение медиатор передает участникам конфликта. Сначала они испытывают предубеждение и недоверие друг к другу. Медиатор помогает им по-новому взглянуть на ситуацию, рискнуть поверить, что второй человек может измениться, пересмотреть свои взгляды, исправить причиненный вред, не поступать больше подобным образом. Участие в медиации предполагает раскрытие, достаточно свободный обмен информацией, что несет в себе определенный риск: не использует ли вторая сторона услышанную информацию во зло (если соглашение не будет достигнуто). Поэтому медиатор бережно относится и к возможному отказу участников конфликта от непосредственной встречи.

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ МЕДИАТОРОМ КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНИКИ

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 контакте)

Техника активного слушания, то есть:

- 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

ном отказе человека от контакта) Техника пассивного слушания (слушать, не перебивая, дать человеку выговориться)

Прояснение собственных целей (как медиатора, хранителя круга и т. д.)

Техника «Отражение»

Понимание человека и помощь ему Приглашение поделиться своими представлениями

2 Задавание вопросов (открытых, закрытых, альтернативных) в понимании своей ситуации Выдерживание паузы для размышлений собеседника

Техника «Переформулирование»
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

3 Обсуждение последствий произошедшего и отношение человека 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...»

Помочь найти Техника «мозгового штурма»

4 ти и принять решение, а также ответственность за последствия этого решения Поиск исключительных моментов: «Были в твоей жизни моменты, когда тебе все-таки удавалось решать подобные сложности, что тебе помогало?»

5 Помочь спланировать работу по реализации принятого решения 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)

Активное

слушание

Физическая способность человека слушать еще не означает способности услышать и понять. Слушая, мы часто не слышим другого человека, обдумывая в это время возможный ответ, вспоминая похожие ситуации из своей жизни.

В результате наша оценка опережает понимание. Слышать – значит улавливать ключевые слова и мысли, запоминать (фиксировать), анализировать. Активное слушание означает принятие человека (что не обязательно означает согласие) и готовность понимать его точку зрения (даже если она отличается от нашей позиции).

Медиатором произносятся слова и фразы, поддерживающие рассказ человека о личной истории, помогающие ему продолжать разговор:

- Это действительно важно.
- Можно ли подробнее?
- С чего все началось?
- Что было после этого?
- Как отнеслись знакомые?

Невербальными средствами могут быть расположение стульев, кивок или наклон головы, приближение к собеседнику и другие проявления поддержки, желания слушать и выделить время на неторопливый разговор. Имеют значение тембр голоса (низкий, спокойный), поворот тела к говорящему, открытая поза, контакт глаз, громкость и скорость речи (неспешная), паузы, наличие и характер жестов, интонация. Что значит «слушать красиво», показано в иероглифе, где сочетаются знаки глаза, уха, сердца и неотрывного внимания:

- открытые вопросы

требуют развернутого ответа или объяснения. Обычно начинаются со слов: «Как..?», «Кто...?», «Почему...?», «Каково ваше мнение?», «Что бы вы хотели в результате этого?» и пр. При этом возникает непринужденная атмосфера, но человеку бывает труднее на них отвечать. Особенно сложно подросткам ответить на вопрос: «Что ты тогда чувствовал?». Во-первых, подросток мог испытывать одновременно много разных чувств и эмоций (страх, злость, радость и т. д.), во-вторых, подростку их не просто идентифицировать и перевести в слова, а в-третьих, его словарного запаса обычно хватает на перечисление лишь нескольких сильных эмоций и чувств.

- закрытые вопросы предполагают однозначный ответ «да» или «нет», проясняют некоторый факт («Вы обиделись на его слова?»). Это сокращает время разговора, но может вызвать ощущение допроса у партнера. Кроме того, вместо размышления и внутреннего изменения может возникнуть внешнее согласие со всем, что говорит медиатор (поскольку это проще).

- альтернативные вопросы представляют собой нечто среднее между открытыми и закрытыми вопросами и предлагают несколько вариантов ответов, с одной стороны, давая возможность рассказывающему согласиться с каким-то из предложенных вариантов, а с другой - оставляют вопрос «открытым»: «Вы почувствовали гнев? Обиду? Огорчение? Растерянность? Или что-то еще?» При общении используются также вопросы переформулирования и резюмирования. Хочу еще раз подчеркнуть, что задача - не выведать нечто у человека, а помочь ему самому понять произошедшее и выработать к этому собственное отношение.

Переформулирование

Как уже говорилось, понять человека достаточно сложно и наше понимание его сбивчивой речи может быть искажено. Причем искажено не только из-за недостаточности внимания у медиатора, но и из-за того, что человек в ходе разговора может сам менять свое отношение к своему рассказу. В начале рассказа ему казались важными одни события, факты, чувства - и он давал одну оценку произошедшему, а по ходу разговора оценка важности событий менялась -

и, в итоге, малозначительное может стать решающим. Часто именно из-за изменения отношения человека к случившемуся конфликт может быть решен. Чтобы помочь человеку лучше понять произошедшее и выработать к этому свое отношение, медиатор возвращает, «отражает» услышанное человеку, дает ему «обратную связь», причем без добавлений, оценок, жалости, воспитания и подталкиваний «на путь истинный» и пр. Переформулирование - это почти дословное краткое повторение высказанных партнером мыслей и чувств:

- Я правильно вас понял, что...
- Насколько я вас понял, Вы...
- Поправьте меня, если я ошибусь, Вы сказали...

- Проконтролируйте меня, правильно ли я Вас услышал, что...
Обратная связь
'Сообщение' I

Если собеседник отвечает: «Да, вы поняли правильно, НО...» - значит, медиатор не совсем понял или исказил информацию. Тогда уместно медиатору задать уточняющий вопрос, например: «А как будет правильно, еще раз скажите, пожалуйста?»
Когда вы повторяете без искажений то, что сказал человек, он слышит себя со стороны и может отнестись к своей собственной мысли. Нередко человек сам понимает, что высказанное не совсем точно отражает произошедшее (состояние или стремление человека) и начинает менять, корректировать свою позицию в более конструктивную сторону. И это является важнейшим изменением у участников конфликта, которое осуществляется не за счёт давления, убеждения, поучения, а за счет того, что люди сами начинают лучше понимать свое отношение к случившемуся и брать на себя ответственность за произошедшее и выход из ситуации.

Резюмирование

Резюмирование представляет собой краткую формулировку важнейших мыслей собеседника. В процессе рассказа и понимания ситуации участника (с использованием переформулирования и вопросов), у медиатора формируется некоторое предположение, что для человека в ситуации является наиболее важным:

- Как я понял, основной сложностью для вас является...
- Больше всего вас волнует...
- Самым важным для вас является...

Если медиатору удалось понять и резюмировать наиболее важные для человека аспекты конфликтной ситуации, образуются вопросы и темы, которые станут основой повестки примирительной встречи:
Я правильно понял, что для вас важным является восстановить справедливость? Если верно, то можем ли мы обсудить на встрече вопрос восстановления справедливости через исправление причиненного вреда?
Я правильно понял, что для вас важно, чтобы обидчик почувствовал боль, которую он вам принес и принял на себя ответственность? Могу ли я записать в качестве темы, что вы расскажете ему о своих переживаниях, а я попрошу его выслушать не перебивая. Вторым пунктом я записал, что вы обсудите, какую ответственность за решение ситуации он готов на себя принять.

Приведу цитату, на мой взгляд, отражающую, с одной стороны, важность, а с другой - определенные рамки, в которых возможно применение техник коммуникации:

Техники слушания тем не менее могут и помешать искреннему диалогу, особенно в тех случаях, когда использующий их человек не в состоянии чувствовать себя комфортно в ситуации молчания. Неспособность уважать молчание, глубоко задумываться над сказанным участниками и над тем, что они чувствуют и переживают в данный момент, мешает посреднику.

Наиболее наглядный пример технически безупречного использования приемов рефлексивного слушания, которое препятствует искреннему диалогу, - когда посредник перефразирует каждый кусочек диалога таким образом, что его участник воспринимает это как навязчивое и бесчувственное вмешательство, если не обиду. Подлинный диалог предполагает, что стороны чувствуют себя в безопасности и могут говорить и слушать, не прибегая к обороне и не занимаясь самооправданиями. Он требует жизненного опыта и навыков, которые органичны для многих незападных культур, но сложны для нас. Это способность говорить и слушать «сердцем», уважать молчание и не ощущать неловкость пауз.

Разделение событий, чувств и состояний, оценок и устремлений. При восприятии следует сразу отделять факты, которые произошли или могут произойти, от эмоций, переживаний и состояний человека. Насколько глубокой должна быть работа с чувствами, эмоциями и состояниями? Поскольку медиация - достаточно рациональная практика и ориентируется на осознание и понимание, то важно, чтобы участники были способны понимать ситуацию, другую сторону, принимать ответственные решения и осознанно договариваться. Если этому мешают слишком сильные эмоции и переживания, медиатор работает с ними (например, через технику отражения или нарративные практики). Но этот процесс не предполагает полного успокоения и длительной работы, он ограничивается готовностью людей вместе конструктивно обсуждать проблему и выход из нее. В любом случае на медиации будет достаточно высокий уровень эмоций (и это хорошо, значит участники заинтересованы в процессе), главное, чтобы эмоции не «зашкаливали» и не становились разрушительными.

Выдерживание пауз
Когда Вы задали человеку важный вопрос, нужно терпеливо ждать ответ (не задавайте следующий и не подсказывайте решение). Если вопрос важный, изменяющий отношение, затрагивающий ценности, человеку обязательно требуется время на размышление над этим вопросом! Часто пауза - это признак того, что человек задумался, размышляет, пытается понять свои чувства, переосмыслить произошедшее. То есть происходит процесс внутренних изменений.

Молчание в работе медиатора - это приглашение человека в пространство диалога. Исследования показывают, что в 80 % случаев человек воспринимает паузу в речи как приглашение к продолжению разговора. Одинаково ценно уважение к паузам собеседника (дать ему «собраться с мыслями») и паузы в собственной речи, когда собеседник может задать уточняющие вопросы.

Признание, использование силы тишины и способность комфортно себя чувствовать, храня молчание (качества, как отмечалось выше, часто встречающиеся не в западных культурах), очень важны для гуманистической модели примирения. Сохраняя молчание, мягко препятствуя нетерпеливым попыткам его нарушить вопросами или предложениями двигаться дальше

(например, медленно считая до десяти перед тем, как начать говорить), посредник лучше сможет помочь сторонам конфликта воспринять посредничество как диалог и взаимную поддержку ш. Пассивное слушание

Эмоции часто захватывают людей, не давая им возможности принимать разумные решения. И пока человеку не удастся справиться с ними, он не будет видеть многих конструктивных путей выхода из ситуации. Сильные эмоции у разных людей могут выражаться по-разному: криком и обвинениями, молчанием или отказом от беседы и пр. Работать с сильными эмоциями позволяют техника пассивного слушания и техника отражения. Пассивное слушание - это внимательное выслушивание человека почти без внешней реакции на его слова. Применяется при сильном эмоциональном возбуждении собеседника. Это дает ему возможность выговориться, а медиатору - показать, что вы его слушаете и понимаете. Медиатор должен быть готов, что на встрече могут выплеснуться эмоции, что стороны могут начать кричать, высказывать обвинения и пр. Сильное выражение эмоций - знак того, что предмет разговора для людей очень важен, что затронуты какие-то болезненные темы. Поэтому на медиации допускается определенный уровень эмоций и медиатору не стоит этого бояться. В какой-то момент и сами стороны, выговорившись и увидев бесперспективность такой формы общения, могут остановиться и начать общаться более конструктивно. Либо медиатор может сказать: «Я вижу, что эта тема очень важна для всех, и хорошо, что были высказаны многие наболевшие вопросы, пусть и в такой резкой форме. Но я не уверен, что взаимные обвинения помогут нам найти выход. Предлагаю не продолжать обвинять друг друга, а вместе обсуждать решение этой ситуации».

Отражение чувств и состояний
Данная техника обычно используется, когда эмоции «захватили» человека и не дают ему возможности разумно и конструктивно понимать произошедшее и обсуждать это с медиатором. Вы стараетесь понять состояние и чувства человека и называете их в виде вопроса или предположения. Этот способ общения позволяет сообщить партнеру, как мы воспринимаем его эмоциональное состояние на данный момент и что мы ждем от него подтверждения (или уточнения) нашего отражения:

- Мне кажется, вас это очень огорчает.
- Вас это обидело?
- Вы были рассержены или даже разгневаны?
- Вы чувствуете усталость от нашего разговора?
- Вам наш разговор кажется бесполезным?
Вопросы могут быть про настоящее, прошлое, желаемое будущее.

Если собеседник проявляет сильное возбуждение, негативные эмоции или агрессию, важно увидеть за этим его боль, страх, беспокойство и т. п. При этом важно избегать оценочных суждений типа: «Плохо» или «Неправильно,

что вы чувствуете то-то и то-то». Каждый имеет право на свои чувства и нельзя называть их неправильными, тем более когда человек раскрыл их перед вами. В данном случае важно максимально точно отразить чувство партнера или воспользоваться альтернативными вопросами, перечисляя несколько вариантов.

Суть отражения заключается в том, что при высказывании (а не при проявлении) своих негативных чувств и эмоций человек постепенно освобождается от них и начинает более уравновешенно относиться к ситуации.

«Я-высказывание» - умение говорить о своих чувствах, состояниях, опасениях от первого лица

Пример:

- Я чувствую, что эмоции слишком накаляются и ситуация может стать небезопасной, что Вы думаете по этому поводу? Медиатор просит стороны также обращаться друг к другу в форме «я-высказывания», сообщая о своих чувствах или состояниях вместо взаимных нападок:

«Можете ли вы сказать второй стороне, что вы чувствовали, когда это с вами случилось? Могли бы вы начать со слов «я чувствовал...» и дальше рассказать о ваших переживаниях?»

УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАЦИЕЙ В ХОДЕ МЕДИАЦИИ
Коммуникативные техники медиатора неотрывно связаны с целями и принципами восстановительной медиации. Их отделение от описания работы медиатора и вынесение в отдельную главу было сделано для удобства понимания текста.

Если встреча сторон идет гладко, то никакого управления коммуникацией (кроме уточнения следующей темы, когда предыдущая себя исчерпала) не нужно. Но такие ситуации - большая редкость. В основном возникают различные проблемы в коммуникации, и здесь медиатор старается нормализовать общение между участниками встречи. Что еще может помочь медиатору?

Формирование позитивной истории при обсуждении вопроса о будущем поведении

Важно обращать внимание человека на позитивные факты в его жизни, в которых он проявлял ответственность, чуткость, находил выход из сложной ситуации. Обсуждая с собеседником, какие качества помогли ему исправить ситуацию в прошлом, медиатор предлагает использовать их для разрешения настоящего конфликта.

Если в человеке произошли изменения, желательно их закрепить в ходе обсуждения: кто примет его в новом качестве, кто из близких поддержит эти изменения.

Целостность понимания другого. Интерес к человеку в разных его проявлениях

Человек не может быть постоянно преступником, жертвой, задирой и т. д. При выделении только одной черты (сторону, качество) человека понимание

других сторон его жизни и поведения ускользает. Медиатор помогает сторонам лучше узнать друг друга и увидеть за ролью человека. Следовательно, медиатор стремится построить диалог так, чтобы стороны видели друг в друге не обидчика, жертву или сторону конфликта, а людей со своей интересной жизнью. Для этого медиатор поощряет рассказы участников о себе, своей жизни и интересах, даже если они напрямую не относятся к конфликтной ситуации. Такие рассказы помогают возникновению доверия. В результате стороны перестают сражаться друг с другом, начинают воспринимать другого как человека и личность, начинают вместе обсуждать выход из ситуации. Поддержание баланса сил между сторонами переговоров

Баланс сил может нарушиться, если одна из сторон получает сильное преимущество перед другой. Например, конфликт ученик-учитель: у учителя есть определенный ранг и власть - он может перенести (вольнo или невольнo) свое негативное состояние на учебный процесс («завалить» ученика), и ученик это понимает - медиаторам стоит обсудить эту ситуацию. Кстати, взрослые (учителя, родители и администрация) часто не придают значения своему статусу, поскольку привыкли к нему. Они изначально выше подростка, поэтому могут его перебить, прекратить разговор по своему желанию, начать разговор, не спрашивая желания ученика, разглашать полученные сведения или обсуждать их в своем кругу или с другими учениками, использовать уменьшительно-ласкательные имена без разрешения, могут использовать по отношению к ребенку такие слова и выражения, которые, будучи возвращены им подростком, будут восприняты ими как оскорбление и хамство и т. д. Медиатор может столкнуться также с чрезмерными претензиями пострадавшего, пытающегося за счет обидчика поправить свое материальное положение.

Еще нельзя допускать, чтобы было несколько человек напротив одного (особенно недопустимо, чтобы класс высказывал «изгою» свое неудовольствие), чтобы с одной стороны были родители, а с другой - нет. Если такое происходит, медиатор должен «выровнять» баланс - предложить прийти с другом (подругой) или взрослым, которому он доверяет, разумно рассадить участников, выбрать, кто начнет разговор и т. д.

Разные взгляды на то, что происходило в ситуации

Бывает, что стороны конфликта по-разному описывают то, что произошло (но не отрицают своего участия, поскольку тогда медиация невозможна). В этом случае медиатор дает участникам возможность обменяться своими точками зрения. Затем он обращает внимание на то, что их объединяет, и что в любом случае надо искать выход из ситуации и двигаться навстречу друг другу (а перепалка не способствует взаимопониманию, примирению и договоренности).

Я уже писал, что в школе часто говорят «виноваты оба участника». Но акцент на вину вынуждает людей оправдываться и защищаться. Медиатор

скорее настроен на то, что оба правы, и это позволяет более конструктивно общаться со сторонами и переходить к поиску решения и обсуждению будущего.

Как в этой картинке «Зрительная иллюзия Ника Вилльямса (Nik Williams, 1996)». Видите молодую женщину? Вы правы. Видите старую женщину?

Ивы правы.

Сильные эмоции: стороны начинают ругаться, оскорблять или давить друг на друга, повышать голос

• Самое простое - напомнить о правилах (не перебивать, не оскорблять).

• Переформулировать резкие высказывания, когда медиатор может:
- повторить слова одной из сторон, попросив другую услышать (или даже повторить);

- просит разрешения у участника донести мысль от его имени, но в виде «я-высказывания» и обращаясь к другому по имени.

• Выйти с каждым из участников в другую комнату и:

- помочь справиться с сильными эмоциями, используя техники активного слушания и отражения;

- обсудить, что в данный момент, по мнению человека, происходит, что ему мешает, что поможет, напомнить о цели и задачах медиации, готов ли он дальше участвовать в медиации (в каком-то смысле повторить предварительную встречу).

• Предложить сделать перерыв или перенести встречу.

• Поделиться с участниками своим видением ситуации на медиации в форме «я-высказывания»:

- Я чувствую, что атмосфера накаляется, и вам кажется, что выхода не видно.

Меня беспокоит, что продолжение разговора в том же стиле будет для вас небезопасно. Давайте подумаем, стоит ли продолжать, или вы сейчас не готовы и нам сделать перерыв, отложить или прекратить встречу?

Таким образом медиатор передает сторонам ответственность за происходящее на встрече и за ее продолжение.

Поддержка диалога

Восстановление непосредственного контакта

Часто в начале встречи стороны обращаются не друг к другу, а к медиаторам.

Это видно по повороту их тела, головы, говорению о присутствующем тут же человеке в третьем лице. Это объясняется тем, что у медиаторов сложился

контакт с каждым из участников на предварительной встрече и стороны пытаются продолжить общаться в той же форме. Медиатор должен тактично

перевести разговор на непосредственный диалог между сторонами (а самому постепенно «выключаться» из беседы сторон). Для этого медиатор просит

участников обращаться непосредственно к другой стороне, использовать «я-высказывания» и периодически напоминает об этом.

Деконструкция

Более подробно техника деконструкции описывается в нарративных практиках. Если упростить, то деконструкция - это просьба о прояснении

смысла, стоящего у человека за привычными представлениями и понятиями («настоящий мужчина должен...», «каждый опытный педагог обязан...», «он должен нести ответственность...» и пр.). Деконструкция представлений помогает человеку перейти от общеупотребимых и распространенных в обществе шаблонных фраз к личному смыслу и осознанию своей позиции.

Поиск решения

Чаще всего участники медиации по очереди высказывают предложения вариантов решения, обсуждают их плюсы и минусы. Но если возникает затруднение, можно использовать определённые приемы:

- метафора. Может применяться, если стороны не видят никаких вариантов. Метафора предполагает предложение, которое не может быть реализовано участниками (чтобы они не приняли ее как совет), но которая показывает, что решение подобных ситуаций уже происходило и потому возможно. «Однажды был в моей практике случай, чем-то похожий на ваш. То, что придумали тогда люди, вам, скорее всего, не подойдет, но может быть натолкнет на какие-то мысли». (Далее следует рассказ медиатора о похожем случае.)

«Я могу рассказать, какие вопросы волновали других людей в подобной ситуации, а вы мне скажете, отзывается ли это у вас?»

- мозговой штурм. Формулирование сторонами разных вариантов решения ситуации сначала без критики и анализа (медиатор только фиксирует предложения), затем проводится общее обсуждение возможных вариантов. Прояснение договоренностей (в том числе при написании договора)

Уточнение неясностей, неточностей:

- Кто, что, где, когда обещает сделать?
- Кто и как будет это контролировать (не медиатор)?
- Все ли заявленные вопросы обсуждены?
- Остались ли какие-то еще вопросы?

Состояние медиатора

Начинающие медиаторы часто переживают, когда входящие на медиацию участники изначально не имеют каких-либо вариантов решения, которые можно обсуждать. Но если у людей есть решение, они, в большинстве случаев, договариваются и без медиатора. Медиатор как раз помогает в сложных ситуациях, например, когда варианты решения не так очевидны. Это не означает, что решение непременно будет найдено, поскольку поиск решения - ответственность самих участников, а не медиатора. В данном случае нужно довериться принципам и процедуре медиации, понимая, что сделано все возможное.

Перед медиацией надо успокоиться, отложить «в сторону» свои проблемы и переживания, как это делают актеры на сцене или врачи перед операцией. Во время медиации уделяется внимание не только словам, но и жестам, позе, проявлениям эмоций - всему, что может дать вам возможность лучше понять человека.

Тембр голоса, темп и громкость не должны падать и «затухать», поскольку медиатор поддерживает веру, что люди могут разрешить конфликт.

Состояние медиатора можно охарактеризовать как сосредоточенность и вдохновение. Вера медиатора в способность участников найти решение поддерживает всех в минуты растерянности. «Гуманистическая модель примирения подчеркивает важность для посредника полного сосредоточения на проблеме, на нуждах вовлеченных в процесс сторон, для чего необходимо на время забыть о собственных жизненных проблемах и неурядицах. До начала контакта со сторонами, вовлеченными в конфликт, посреднику хорошо на несколько минут уединиться, побыть в тишине, заняться медитацией или помолиться, задуматься над глубинным значением своей работы и о нуждах конфликтующих людей. Концентрация посредника на протяжении всего процесса подготовки и проведения встреч также помогает участникам воспринимать встречи как безопасное (и даже духовное) путешествие к искреннему диалогу и исцелению душевных ран. Практика концентрации позволяет гуманистическому посредничеству сохранять в своей основе глубокое чувство духовности, которое подразумевает признание взаимосвязи всех людей и священности дара человеческого существования» .

«Нейтральный»

язык

Медиатор старается избежать негативно окрашенных выражений. Слова «преступление», «правонарушитель», даже если точны с юридической точки зрения, как правило, ухудшают атмосферу встречи. Слово «конфликт» обычно отвергается людьми. Они считают, что у них нет конфликта, но при этом часто готовы сами искать решение ситуации, понимая, что иначе решение будет принимать кто-то другой.

Слова «стыд», «страх», «примирение» также несут большую смысловую и эмоциональную нагрузку, причем отличающуюся у разных людей. Эти слова используются с осторожностью или заменяются другими.