

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Данный сборник предназначен для детей-волонтеров, участников проекта «Детские службы примирения», начинающих самостоятельную работу по освоению теории и практики восстановительного правосудия.

Издание настоящей брошюры осуществлено в рамках проекта «Детские службы примирения» при финансовой поддержке Комитета по делам молодежи Администрации Волгограда.

Проект продолжает общественно-государственную деятельность по внедрению элементов ювенальной юстиции в Волгограде и Волгоградской области. Важно, что Детские службы примирения предполагают активное участие детей в примиренческой деятельности. Отказываясь от ограничительного подхода к детям, от недооценки их возможностей мы должны активно привлекать детей, использовать их потенциал, поддерживать право детской инициативы, активной жизненной позиции. В партнерском взаимодействии с детьми мы должны стремиться выработать стратегию участия подростков в построении гражданского общества, и в этом плане, как наиболее драгоценное, мы выделим сегодня навык ведения конструктивного диалога. Теперь, усиливая нашу деятельность, мы имеем более реальные шансы принести пользу детям, действуя более компетентно и направленно.

Мы рассчитываем, что проект «Детские службы примирения» позволит повысить эффективность профилактики правонарушений и социальной реабилитации несовершеннолетних участников конфликтных и криминальных ситуаций, а также будет содействовать совершенствованию форм и методов гражданского образования и практики гражданских действий в сфере прав ребенка.

Ирина Маловичко

## СОДЕРЖАНИЕ

I	Детские службы примирения как модель реализации восстановительного подхода в системе ювенальной юстиции.	2
II	Конфликты и их разрешение	5
III	Детские службы примирения: методы и формы работы	9
	Алгоритм проведения программы примирения	13
	Алгоритм проведения «круга заботы»	18
	Алгоритм проведения школьной конференции	20
IV	Ведущий службы примирения: этический кодекс, техники и навыки	22
	ПРИЛОЖЕНИЯ	28
	Положение о службе примирения	30
	Документы службы: заявки, карточки	32
	Примирительный договор	35
	Формы и примеры отчетности	36

# I.

## ДЕТСКИЕ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ КАК МОДЕЛЬ РЕАЛИЗАЦИИ ВОССТАНОВИТЕЛЬНОГО ПОДХОДА В СИСТЕМЕ ЮВЕНАЛЬНОЙ ЮСТИЦИИ



### ***Детские службы примирения являются частью ювенальной юстиции.***

Детские службы примирения являются частью системы отправления правосудия в отношении несовершеннолетних, иначе называемой ювенальной или детской юстицией. Для того чтобы определить место и роль детских служб примирения в системе правосудия необходимо подробнее остановиться на особенностях и отличиях ювенальной юстиции от общей юстиции для взрослых. Напомним, что по нормам международного права, ребенком считается лицо, не достигшее 18 лет.

### ***Ювенальной юстиции более 100 лет.***

Общая юстиция лишена необходимой гибкости и не достаточно подстроена под возрастную специфику ребенка, не учитывает его моральной и общей личностной незрелости.

В 1899 г. в Соединенных Штатах Америки в штате Иллинойс впервые был принят «Закон о детях покинутых, беспризорных и преступных и присмотре за ними», на основе которого в Чикаго был учрежден первый ювенальный («детский») суд. В свое время, создание этого органа стало сенсацией в юридическом мире. В начале XX века доклады об этом событии звучали на всех континентах, и к 1915 г. система автономной ювенальной юстиции была уже в Канаде, Ирландии, Англии и Уэльсе, Германии, Франции, Бельгии, Австрии, Италии, Египте, Австралии, во многих других странах и, в том числе, в России.

В России первый суд для несовершеннолетних, работа которого отражала этот специфический подход, был создан в 1910 г. в Санкт-Петербурге. Вслед за ним ювенальные суды были открыты в Москве, Харькове, Киеве, Одессе, Риге, Томске, Саратове. Так что в России действовала своя система ювенальной юстиции, однако просуществовала недолго и была ликвидирована декретом Совнаркома России в 1918 г. Нельзя сказать, что на этом прекратились поиски специфических форм реагирования на противоправные действия несовершеннолетних. Но в целом в советское время подход к преступности несовершеннолетних, характерный для ювенальной юстиции, не состоялся. Сегодня в России решается вопрос о возобновлении ювенальной юстиции.

### ***Ювенальная юстиция рассматривает все дела детей-правонарушителей.***

В мире «детские» суды имели исключительное право рассматривать все дела несовершеннолетних (не только уголовные). Главное – на всех этапах правосудия обеспечить защиту прав несовершеннолетнего.

### ***Ювенальная юстиция решает задачи обеспечения будущего ребенка.***

В чем же состоит подход, определяющий ювенальную юстицию? Самое важное, что деятельность в этой сфере изначально была основана на понимании того, что причины противоправного поведения детей заключены в процессах (точнее дефектах) их жизни в обществе. Соответственно такому пониманию судебная власть включается в решение задач, доселе судами не решаемыми, – задач социализации молодых людей и обеспечения их будущего в качестве законопослушных членов общества. Главными фигурами ювенального суда стали не только судьи, но и попечители. При этом суду поручалось руководство службами попечительского надзора. В работе «детских» судов получил развитие такой набор принципов, который качественно отличал ювенальную юстицию от общей уголовной.

## **Принципы ювенальной юстиции**

### ***1. Приоритет охранительной функции над функцией наказания.***

Первый принцип указывает на приоритет охранительной функции правосудия по делам несовершеннолетних перед функцией уголовного преследования и наказания. Здесь речь идет как об усиленной судебной защите несовершеннолетних, так и в пределе о желательности выведения подростка из официального уголовного процесса.

## **2. Учет условий жизни ребенка, приведших его к правонарушению.**

Сущность второго принципа состоит «в широком использовании в судебном процессе по делам несовершеннолетних неюридических специальных знаний, в акценте на изучении социальных условий жизни несовершеннолетних, представших перед судом, социально-психологических признаков их личности». Социальная насыщенность – одна из главных особенностей судебного процесса в странах с развитой системой ювенальной юстиции.

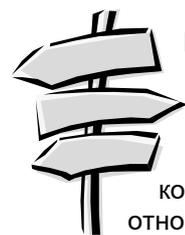
## **3. Учет личности ребенка.**

И именно привлечение неюридических – гуманитарных – знаний и практик обеспечивает реализацию третьего принципа - индивидуализации: в центре судебного процесса оказывается не преступление, а личность несовершеннолетнего. Это обеспечивается развитой гуманитарной инфраструктурой судебной деятельности – судебные социальные работники, службы воспитательного надзора (пробации), службы восстановительного правосудия, примирения, психологические службы и пр.

### **Выводы:**

Общая юстиция лишена необходимой гибкости и не достаточно подстроена под возрастную специфику ребенка, не учитывает его моральной и общей личностной незрелости. **Ювенальная юстиция – это особая система правосудия**, в которой, в отличие от общей юстиции, делается акцент на позитивной социализации и реабилитации ребенка, попавшего в конфликт с законом. Для этого центральное звено ювенальной юстиции – специализированный суд – тесно взаимодействует с социальными, реабилитационными, восстановительными службами как до рассмотрения дела судом, так и после вынесения судебного решения.

## **ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ**



Для позитивного взросления ребенка-правонарушителя лучше, если он будет рассматриваться не как пассивный получатель реабилитационных услуг, а как человек, ответственный за ситуацию, которую он создал своим правонарушением. От его действий зависит нормализация самочувствия жертвы, возмещение ущерба и, в конечном счете, его собственные отношения с обществом. Восстановительные программы - набор способов, процедур и приемов работы, используемых в ситуации конфликта, обиды, правонарушения (иными словами тогда, когда межлические отношения насыщаются ненавистью и мстительностью) для восстановления доверия и диалога, раскаяния и примирения, чтобы прервать цикл насилия, в который вовлечен ребенок в семье, в школе, на улице. Восстановительный подход направлен на исправление, насколько это возможно, таких ситуаций, на нормализацию взаимоотношений и примирение жертвы и обидчика, всех других участников конфликта или правонарушения.

### **Программы примирения – основа восстановительных программ.**

Восстановительные программы – это программы посредничества между жертвой и правонарушителем. Их ядро – примирительная процедура - организация встреч жертвы и правонарушителя «лицом к лицу» для обсуждения сторонами последствий преступления и принятия ими решения о том, что следует предпринять для их нейтрализации или устранения. В этом контексте в работе с ребенком-правонарушителем делается акцент на методах примирения и нормализации отношений в родственном круге, на методах, позволяющих подключить ближайшее социальное окружение подростка и активизировать потенциал окружения для конструктивного и ответственного участия в жизни и взрослении ребенка.

Программы примирения проводится при добровольном согласии сторон, при условии, что правонарушитель признает свою ответственность за случившееся и хочет исправить ситуацию. Восстановительные программы не ориентированы на безнаказанность или защиту правонарушителя от уголовного наказания, не ориентированы на смягчение позиции потерпевшего, они ориентированы на реализацию принципа деятельной ответственности. В этом их принципиальное отличие восстановительных программ от позиции защиты.

Сегодня программы восстановительного правосудия, программы примирения действуют в различных регионах мира (Европа, Северная Америка, Австралия, Новая Зеландия и Южная Африка). Стандарты и нормы наднационального уровня (Рекомендации Комитета министров Совета Европы, Европейского Союза и ООН, принятые в 1999 – 2001 гг.) отражают то важное значение, которое восстановительный подход получил в мире. В России освоение программ восстановительного правосудия началось недавно.

## Основные принципы восстановительного правосудия

### **1. Добровольность.**

Программы проводятся только добровольно. Перед программой проводятся предварительные встречи, на которых выясняются нужды и потребности сторон; выясняется, как программа может помочь каждому участнику ситуации; ведущие получают согласие сторон на участие в программе.

### **2. Исцеление жертвы.**

Большое внимание уделяется чувствам сторон. Основную роль играют чувства пострадавшего (жертвы) и разрешение ее проблем, возникших в результате конфликта или приведших к нему.

### **3. Возмещение ущерба самим нарушителем.**

Активное участие самого нарушителя в возмещении причиненного ущерба (и поддержке других нужд жертвы). Ситуация должна быть разрешена самими участниками в ходе *их диалога*. Таким образом поощряется активность самих сторон в разрешении ситуации.

### **4. Активное участие общества в разрешении ситуации.**

Для разрешения ситуации активно привлекается местное сообщество, учителя, социальные педагоги, родители, друзья и т.д. В современном обществе у людей отняли возможность разрешать конфликты и они разучились это делать. Люди в состоянии сами разрешить большинство конфликтов, по которым они обращаются в милицию и прокуратуру, но не умеют этого. Нам важно, чтобы участники программы могли получить собственный опыт разрешения своих конфликтов. Кроме того, если сами участники приняли решение, маловероятно, что они его не исполнят. Гораздо труднее не навязать им свое мнение, не давать советов, поскольку тогда это будет уже не их решение и вероятность его выполнения снижается. Ведущий программы только поддерживает активность сторон, а не решает ситуацию.

### **5. Нормализация отношений, преодоление вражды.**

Важно, чтобы люди перестали видеть один в другом врага, а постепенно начали видеть людей. Для этого используются диалоговые формы работы. В этом случае не происходит дальнейшего усиления (эскалации) конфликта, не возникает враждебности. При этом встреча не обязательно может закончиться примирением, но все равно нормализация отношений является значимым результатом.

### **6. Включение сообщества в нормализацию отношений**

Поощряется участие в программе людей, которые могут оказать поддержку сторонам и помочь в их реабилитации.

### **Детские службы примирения – модель восстановительных программ в школе.**

Восстановительные программы, программы примирения могут проводиться при судах, в реабилитационных центрах, подростковых клубах, в школах. Не секрет, что большое количество конфликтных и криминальных ситуаций происходит в школе, хотя бы потому, что дети проводят в школе большую часть времени. По многочисленным свидетельствам, большинство подростков не чувствуют себя защищенными внутри школы, и разрешение конфликтов становится для ребят порой важнее процесса обучения. Школа старается не выносить свои ситуации вовне, справедливо опасаясь за репутацию свою и ребенка. Но при этом не имеет инструмента для работы с криминальными ситуациями. В результате, конфликтные ситуации либо замалчиваются, либо происходит усиление (эскалация) конфликта до такой степени, что разрешить его можно только силовыми карательными методами. Для преодоления этих трудностей стали создаваться школьные службы примирения, чтобы школы в своих стенах могли создать основу для осуществления программ восстановительного правосудия. А поскольку речь идет о посредничестве, примирении и активности подросткового сообщества по принципу «дети – детям», то к работе служб примирения привлекают не только педагогов и других школьных специалистов (заместителей директоров по учебно-воспитательной работе и социальных педагогов), но и самих учеников школ.

Известный факт, что подростки практически не допускают взрослых в свой мир и крайне негативно относятся к ябедам и «доносчикам». А если взрослому нет входа в подростковый мир, то может быть разрешением конфликтов и криминальных ситуаций должны заниматься специально подготовленные подростки? Опыт показывает, что это возможно. Поэтому одно дело – обучить проведению программы примирения социального педагога, завуча или кого-то из учителей, другое – передать разрешение конфликтов в руки школьников. То есть, создать детскую группу, наделенную определенным авторитетом, встроенную в систему школы – **детскую службу примирения**. На практике детские службы примирения в школе подтвердили свою полезность в различных городах России (Москва, Новгород, Ростов, Саратов и др.) и получили признание в качестве эффективной модели профилактики правонарушений и социальной реабилитации несовершеннолетних участников конфликтных и криминальных ситуаций.

## II. КОНФЛИКТЫ И ИХ РАЗРЕШЕНИЕ

Когда последний раз вы становились участником конфликта? Не имеет значения с кем – с другом, соседом, родителями, учениками вашего класса или это был конфликт с самим собой? Если вы – такой же человек, как и се, скорее всего вы ответите «сегодня утром» или «вчера».

Конфликт – естественная и неотъемлемая часть жизни, закономерный исход взаимоотношений между людьми, большинство из которых- личности вполне благонамеренные. Со своего рождения и до последних дней человек постоянно вовлечен в конфликты. Нам нет еще и года – мы плачем: нас не покормили вовремя; вот мы уже делаем первые шаги – мы спорим; мы с кем-то не поделили мячик; став подростками, мы отстаиваем свои права; нам хочется приходить к полуночи. Потом причин для конфликта становится больше, их трудно даже перечислить: работа, свои дети, деньги, религия, ценности, политика, карьера, обязанности – и так до бесконечности. Мы конфликтуем из-за ерунды (закончилась зубная паста) и по самым актуальным вопросам (международные конфликты, расовые проблемы). Нет такого аспекта в нашей жизни, который бы обошли стороной конфликты.

Конфликт - это не только естественная часть нашей жизни, но и необходимая ее часть. Течение жизни – следствие противоборства сил. И силы эти, несмотря на глубину различий между ними, рассматривают конфликт как средство потенциальных изменений и роста.

Особенно существенна роль конфликтов в развитии психологии человека. Конфликты формируют наш характер, нашу культуру, наш мир. Они могут сделать нас сильнее и мудрее. Они могут научить нас лучшим способам решения наших проблем, познать свои новые качества, указать на наше место в этом мире. Одна из главных целей всей работы по разрешению конфликтов – помочь людям использовать этот положительный потенциал конфликтов.

Но конфликты не всегда позитивны. На эмоциональном уровне, в результате конфликтов у людей возникает чувство ярости или депрессии, им кажется, что они никому не нужны. В результате конфликтов люди прибегают к оружию или вынуждены жить в ненормальных условиях. Конечно, конфликт может иметь как конструктивные, так и деструктивные последствия.

Согласно наиболее общему определению, конфликт – это борьба между двумя или более оппозиционными силами. По существу, конфликты не ограничиваются рамками людских отношений. Животные, массы земли и даже идеи, - все, можно сказать, находится в конфликте.

Конфликты, свойственные людям, можно разделить на три уровня. Они могут быть *внутриличностными* – например, когда кто-то решает для себя, принять ли ему предложение занять рабочее место или нет; *межличностными* – например, когда кто-то спорит со своим партнером по поводу того, как потратить деньги; и *межгрупповыми* – когда в конфликт вовлекаются общины, регионы, народы. В основном мы сосредоточимся на межличностных конфликтах.

Невозможно найти два одинаковых межличностных конфликта, однако все конфликты, в которых принимают участие люди, определяются одними и теми же характеристиками. Познание этих параметров поможет вам более эффективно справляться с ролью посредника при разрешении конфликтов.



### ШЕСТЬ ПАРАМЕТРОВ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ

**История.** Межличностные конфликты всегда имеют свою историю: поведение сторон в прошлом, опыт взаимоотношении, разговоры между собой, ощущения, которые, будучи собраны вместе, служат описанием. Как у интриг из романов, у конфликтов есть свое начало, середина и конец. Их сюжетная линия может длиться годами, днями, часами – конфликты редко вспыхивают мгновенно.

**Интенсивность** (эскалация). Межличностные конфликты редко представляют собой события изолированные. Уровень напряженности и интенсивность конфликта изменяются. В течение конфликта происходит эскалация или деэскалация напряженности. При эскалации конфликта каждое предпринятое действие, каждое сказанное слово ведет к стрессу сторон (то есть, к их полному моральному истощению от сильного перенапряжения). И наоборот, стресс уменьшается. Одна из ключевых особенностей эскалации состоит в том, что действия сторон часто зеркалят друг друга. Таким образом, стороны оказываются в замкнутом цикле причин и следствий, из которого достаточно трудно выйти и который может привести к серьезным последствиям. Часто эскалация конфликтов приводит к такому моменту, когда начальные предметы спора уже забыты, неясны или совершенно незначительны по сравнению с той озабоченностью, которую испытывают стороны по поводу дальнейших действий.

**Психологические потребности.** Конфликт связан с попытками сторон удовлетворить свои личностные психологические потребности. На динамике межличностного конфликта внутриличностные особенности отражаются в той же мере, что и внешние. При межличностных

конфликтах поведение людей часто мотивировано стремлением удовлетворить основные психологические потребности - любви, безопасности, самоуважении, справедливости и др. Это помогает понять, почему для эффективного разрешения конфликтов столь важно учитывать чувство собственного достоинства. Для людей с высоким чувством собственного достоинства чувствуют себя уверенно, и, как правило, стремятся удовлетворить свои потребности социальными методами. Люди с низким чувством собственного достоинства в течение долгого времени не имеют возможности удовлетворить свои основные психологические потребности и более остро реагируют на потери и конфликты.

**Детонатор конфликта** – это инцидент, которые способствует кристаллизации конфликта, воплощению его в конкретную форму (смех, слухи, отсутствие контакта и др.). Часто детонатор не имеет непосредственного отношения к основным предметам спора.

**Восприятие.** Важным фактором в межличностных конфликтах является разрыв между реальностью и субъективными ощущениями сторон. Люди не являются нейтральными «приемниками» информации. Конфликтующие стороны постоянно являются свидетелями одних и тех же фактов и дают им разную оценку (как в легенде о шести слепцах и слоне), что приводит к взаимонепониманию.

**Роль посторонних.** Те, кто не являются сторонами конфликта, могут «подогревать» или успокаивать конфликт, не касаясь их непосредственно. Важно понять, что людей мало что так привлекает, как чужие конфликты. Причины притягательности конфликтов не только в том, что кто-то хочет стать зрителем и участником спектакля. Конфликты могут отвечать психологическим потребностям тех, кто не вовлечен в них непосредственно (дает им чувство значимости, причастности, влияния и пр.). К сожалению, влияние «посторонних» чаще приводит к эскалации конфликтов. Они распространяют слухи, вступают в перепалку, подзуживают стороны. Однако «посторонние» могут способствовать деэскалации конфликтов, если не одобряют силовых подходов, охлаждают эмоции и помогают сформулировать конструктивные решения. Чем больше «посторонние» будут пропагандировать эффективные и ненасильственные подходы к разрешению конфликтов, тем больше вероятность того, что это приведет к снижению напряженности.

## ПОДХОДЫ К РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТОВ

Что означает «выиграть» в контексте межличностного конфликта? У большинства людей подход к выигрышу межличностном конфликте аналогичен подходу в спортивной игре, когда предполагается только один победитель, когда очки, набираемые одной стороной, означают потерю другого (игра с нулевой суммой) по схеме **«Выигрыш – Проигрыш»**. Такая схема не подходит для межличностных конфликтов, так как в них возможны варианты **«Проигрыш – Проигрыш»**, когда решение конфликта не устраивает ни одну из сторон, и **«Выигрыш – Выигрыш»**, когда решение конфликта устраивает обе стороны. Поскольку межличностные конфликты не относятся к играм с нулевой суммой и предполагают большое число исходов, для их разрешения требуется не *соревновательный*, а совершенно иной *совместный* подход.

Когда стороны сотрудничают с целью разрешения конфликтов – удовлетворяются потребности *обеих* сторон. Возможно, что стороны не получат всего, что они хотели, но они получают достаточно для того, чтобы считать себя удовлетворенными. В отличие от соревновательного подхода, совместный подход требует взаимного уважения потребностей друг друга, коммуникативных навыков, терпения, творчества. А бывают случаи, когда совместные решения дают лучший исход, чем тот, который каждая из сторон могла бы достигнуть за счет выигрыша при соревновательном подходе.

Несомненно, что при возникновении межличностных конфликтов следует прежде всего искать совместное решение. Однако совместный подход иногда не подходит и не всегда эффективен. Существуют по меньшей мере еще три подхода к решению конфликтов, кроме соревновательного и сотрудничества, а именно: обходной, примирительный и компромиссный. Когда возможные потери, связанные с непосредственной конфронтацией при конфликте, значительно превышают преимущества, достигаемые при разрешении конфликта, наиболее приемлемым подходом будет, видимо, *обходной*. *Примирительный* (иначе, уступчивый) подход наиболее эффективен тогда, когда предметы спора не очень важны для конфликтующих сторон. Компромисс означает, что чем-то необходимо поступиться, и часто воспринимаются сторонами как «Проигрыш - Проигрыш». Только *совместный* подход или *сотрудничество* стороны пытаются найти решение, при котором каждая из сторон получит желаемое.

Сотрудничество создает доверие, развивает нормальные отношения и при этом позволяет всем заинтересованным сторонам извлечь максимальные преимущества. При сотрудничестве риск невелик, но для его использования необходимы навыки, желание, мужество. И, как показывает практика, сотрудничество – лучший способ для решения межличностных конфликтов.

## ПРОЦЕССЫ, СЛУЖАЩИЕ ДЛЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ: ПЕРЕГОВОРЫ, МЕДИАЦИЯ, АРБИТРАЖ

Большинство межличностных конфликтов решаются с помощью одного из трех процессов: переговоров, медиации, арбитража.

*Переговоры* – это процесс, при котором стороны пытаются разрешить конфликт путем непосредственного обсуждения между собой. Сильная сторона переговорного процесса состоит в том, что все зависит только от самих сторон – как сам процесс, так и его результат.

При *медиации* в процесс вступает третья сторона – посредник, цель которой помочь первым двум договориться. Выслушивая стороны и помогая их общению, медиаторы стараются способствовать нахождению сторонами решения типа «Выигрыш-Выигрыш» И хотя медиатор берет на себя ответственность за процесс, оппоненты все же контролируют предмет дискуссии и ее исход.

В случае *арбитража* третья сторона контролирует не только процесс, но и исход. Арбитры решают, что именно сторонам необходимо сделать для разрешения их конфликта, и, обычно, наделены властью, способной принудить стороны выполнить соответствующее решение. В спорах между детьми арбитрами часто выступают родители. Преподавателям часто кажется, что в спорах между школьниками они выступают как медиаторы (посредники), хотя на самом деле они выступают арбитрами. Каждый раз, когда не участник конфликта, а третья сторона определяет исход спора (или когда третья сторона использует свою власть, отдавая предпочтение определенному исходу), она, скорее всего, выступает *арбитром*, а не *медиатором*.

### **Преимущества медиации.**

- Медиация признает, что конфликты между сторонами могут быть решены только в случае, если стороны этого сами захотят (чувства нельзя отменить приказом свыше).
- Медиация признает, что если стороны пришли для того, чтобы разрешить трения, которые между ними имеются, им необходимо чувствовать себя комфортно, в безопасности (медиатор вызывает доверие, обеспечивает конфиденциальность).
- Медиация признает важность поощрения доверия и уважения, открытого обмена информацией между сторонами (разрушает барьеры).
- Медиация признает, что именно сторонам лучше всего судить о том, что же будет являться разрешением конфликта (стороны сами создают свое решение).
- Медиация признает, что стороны скорее всего будут склонны к реализации именно тех соглашений, в создании которых они принимали непосредственное участие.

## СОГЛАШЕНИЕ И ПРИМИРЕНИЕ

Медиация позволяет достичь двух различных уровней разрешения конфликтов: *соглашения и примирения*. Соглашение относится к условиям, создаваемым сторонами для решения конфликта (например, отдать вещь в определенный день). Примирение относится к отношению сторон конфликта между собой. Возможны варианты решения конфликтов: соглашение без примирения, примирение без соглашения, и соглашение с примирением.

Примирение позволяет направить всю энергию на разрешение реальных предметов спора. Примирение повышает вероятность того, что соглашения будут достигнуты, и что достигнутые соглашения будут действенными. Ценность примирения проявляется не только в достижении соглашения. Примирившиеся стороны получают следующий ценный опыт: находясь в состоянии конфликта между собой, они *в то же время* проявили заботу об оппоненте. Этот опыт важен и цене для обеих сторон, и они смогут использовать его в будущем.



## КАРТА ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ



В чём состоит конфликт?	Меня предала подруга, она раскрыла мою тайну. Надо ли мне с ней дружить?		
Какая информация мне нужна?	Как могут быть разрешены конфликты из-за раскрытия тайны?		
Варианты решений	1 вариант Перестать дружить	2 вариант Простить	3 вариант Продолжать дружбу после разрешения конфликта
Положительные последствия для меня	Этот человек уже никогда меня не предаст	Я не потеряю подругу	Подруга станет надёжнее
Отрицательные последствия для меня	Я потеряла подругу	Я буду скрывать свои тайны	Мне придётся приложить много сил для этого
Положительные последствия для других	Подруга и я можем стать другом кому-то другому	Подруга обрадуется, что я её простила	Мы останемся друзьями
Отрицательные последствия для других	Подруге будет одиноко	Подруга научится хранить чужую тайну	Подруга и я не сможем стать другом кому-то другому
Мой выбор			X

### III.

## ДЕТСКИЕ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ: МЕТОДЫ И ФОРМЫ РАБОТЫ

### ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ДЕТСКОЙ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ

Работа службы примирения должна осуществляться в нескольких направлениях: администрирование, координация, проведение программ и методическая работа. Кроме подготовки подростков в качестве ведущих программ необходимо работать над созданием подросткового сообщества вокруг службы: группы поддержки. Это ребята, которые сами не проводят программы, но при этом принимают идеи восстановительного правосудия. Поэтому, когда они в школе узнают о конфликте, то могут квалифицированно сориентироваться в происходящем и направить участников в службу примирения. В результате служба будет находиться не в «безвоздушном пространстве», а постоянно ориентироваться в происходящем. Расширение «группы поддержки» создает коллектив единомышленников, положительно влияющий на эмоциональный и культурный фон в школе. Ведь действительно важно, будет ли у двух школьных полюсов – у администрации и учеников – площадка, на которой они вместе смогут работать над изменением отношений и повышением качества жизни в школе. Служба примирения – это возможность без опаски высказать свою точку зрения и услышать другую. Создание такой постоянной площадки – одна из задач службы.

### УСЛОВИЯ, ПРИ КОТОРЫХ СИТУАЦИЯ КОНФЛИКТНАЯ МОЖЕТ БЫТЬ РАССМОТРЕНА СЛУЖБОЙ

- 1) **Есть конфликт, его стороны известны** и они признают свое участие в конфликте или криминальной ситуации (но не обязательно признают свою неправоту);
- 2) Сторонам больше 10 лет.
- 3) Стороны не употребляют наркотические вещества и психически здоровы (поскольку в противном случае они не могут брать на себя ответственность за свои поступки);
- 4) Информация о ситуации не передавалась (и на время рассмотрения службой не будет передана) в другие структуры (педсовет, совет по профилактике, обсуждение на классном часе и т.п.).<sup>1</sup> Если рассмотрение на педсовете уже было, то ведущие должны быть готовы столкнуться с последствиями эскалации конфликта или отказаться от работы над этим случаем.
- 5) Со времени конфликтной ситуации прошло не более 1-2 месяцев, поскольку иначе пережитые чувства начинают стираться. (Возможны исключения). Кроме того, не рекомендуется брать ситуацию в тот же день, когда она произошла. Это нужно, чтобы чувства сторон немного улеглись. Поэтому если возможно, лучше проводить предварительные встречи на следующий день или даже позже.



В основном, программа работает со следующими ситуациями: драки, кражи, побои и издевательства, конфликты в коллективе и с учителями и т.п.



#### Для чего программа примирения не предназначена:

1. Она не является уникальным средством для всех случаев;
2. Она не является воспитательным средством (тем более, после того, как все остальные уже были опробованы);
3. Она не может гарантировать изменения человека, тем более за один-два дня;
4. Она не может эффективно работать без связи с учителями, родителями и другим окружением подростков.

<sup>1</sup> В случае, если разрешения ситуации на программе не произошло, стороны вправе обращаться в любые другие структуры (в соответствии с законодательством).

## ТИПЫ ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ

Для разрешения широкого круга конфликтов применяют программу примирения жертвы и нарушителя (или конфликтующих сторон). Там, где существует настолько сильный распад социальных связей, что необходимо искать им замену в сообществе подростка, используется другая программа – круги заботы. Третья программа – это школьные конференции, с их помощью идет работа с преодолением конфликтных отношений в школьном коллективе.

### **1. Программа примирения**

Данная программа организационно представляет собой добровольную встречу правонарушителя (обидчика) и пострадавшего (жертвы). Встреча проходит в присутствии подготовленного ведущего (ведущих-детей) программы, который организует конструктивный диалог сторон. Допускается присутствие родителей, психологов, социальных педагогов.

#### **На примирительной встрече обсуждаются три основных вопроса:**

1. «Каковы последствия криминальной или конфликтной ситуации для сторон, и какие чувства они испытывают по поводу случившегося?» Как правило, последствия разрушительны для обеих сторон. И на встрече они (зачастую впервые) начинают видеть друг в друге человека, а не врага. А если стороны признают, что имело место несправедливое и травмирующее событие, то логичен переход ко второму вопросу:
2. «Как данная ситуация может быть разрешена?» Существует множество решений: от принесения извинений до возмещения ущерба в денежной форме, нахождения возможности заработка для возмещения ущерба, самостоятельное исправление причиненного вреда и т.д. Мы считаем, что справедливость возникает тогда, когда сами стороны нашли решение, которое их самих полностью устраивает.
3. «Как сделать, чтобы это не повторилось?» Рассматриваются глубинные причины поступка нарушителя и необходимость работы с ними, обращение его к психологу, социальному педагогу. С этой целью составляется реабилитационная программа.

Результаты проведенной программы при необходимости фиксируются в примирительном договоре и могут быть представлены на педсовете, в комиссии по делам несовершеннолетних (КДН) и суде для учета при принятии решения.

### **2. Круги заботы**

Программа проводится в случае, когда семья ребенка не выполняет своих воспитательных функций или распадается (например, из-за алкоголизма или наркомании родителей), и необходимо создать круг людей, которые могут оказать ребенку поддержку. Этим людям надо найти и вместе с ними обсудить, кто и какую ответственность готов взять на себя и в чем будет заключаться его помощь ребенку. Такими людьми могут быть родственники, учителя, соседи, руководители детских клубов и т.д. Вопрос об ответственности обсуждается и с самим ребенком. По результатам встречи обычно составляется реабилитационная программа, которая может быть представлена в Комиссию по делам несовершеннолетних, милицию и другие органы для того, чтобы сделать реабилитацию комплексной. Во встречах (кругах заботы) участвуют психологи, социальные работники и другие специалисты.

### **3. Школьные конференции**

Эта программа восстановительного правосудия предназначена для нормализации групповых отношений. Школьные конференции могут использоваться для снижения агрессивности в группе или для повышения статуса подростка-изгоя. Программа реализуется путем проведения в классе дискуссии по поводу сложившейся ситуации и нахождения классом способа ее разрешения. Как правило, в программе принимают участие сами ученики, администрация, учителя, родители. Программа позволяет, опираясь на «здоровое ядро класса», мобилизовать группу на решение проблемы. Чтобы «уравновесить» стороны во время разговора, можно организовать поддержку ребенка-изгоя психологом, его друзьями или родственниками. Встреча может проводиться и в ограниченном кругу людей, заинтересованных в разрешении ситуации. В качестве «отвергаемого» может выступить и не признаваемый учениками учитель. В этом случае создается площадка для организованного диалога между учителями и учениками, на которой обе стороны получают адекватную «обратную связь» и решают вопросы дальнейшего взаимодействия.

## ВЫБОР ТИПА ПРОГРАММЫ

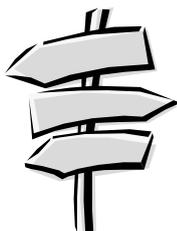
- Если есть жертва и нарушитель (обидчик), то проводится **программа примирения**
- Если есть две конфликтующие стороны, то проводится **медиация**
- Если конфликт произошел в семье, то проводится **семейная конференция**
- Если в конфликте участвует большая группа (класс), то проводится

### **школьная или общественная конференция.**

➤ Если в конфликте участвуют учителя и родители<sup>2</sup> (а также если дело передано в милицию), то нужно согласовать вопрос проведения программы с взрослым куратором

❖ Если вы получили информацию не от непосредственного участника, уточните, берет ли источник информации на себя какую-то ответственность или просто передал вам информацию.

❖ При возбуждении уголовного дела, по которому проходят ученики школы, куратор решает вопрос о целесообразности проведения примирительных процедур.<sup>3</sup>



---

<sup>2</sup> Присутствие родителей обязательно в случае если дело передано из милиции, КДН или суда. Или же в случае большого ущерба, вопрос о возмещении которого согласуется с родителями. Однако участие родителей в разговоре на встрече должно быть минимально.

<sup>3</sup> Если вопрос решен положительно, проведена примирительная процедура и получен положительный эффект для сторон, школьная администрация может ходатайствовать перед правоохранительными органами или судом о приобщении к материалам уголовного дела примирительного договора, а также иных документов в качестве материалов, характеризующих личность обвиняемого, добровольное возмещение имущественного ущерба и иные действия, направленные на заглаживание вреда, причиненного потерпевшему в соответствии со ст.20 и ст.21 УПК РСФСР, а также ч.1, п. "К" ст.61 УК РФ.

## ЭТАПЫ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОГРАММЫ ВОССТАНОВИТЕЛЬНОГО ПРАВОСУДИЯ

<b>1 ЭТАП</b> Подготовительный	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Получив информацию о «деле», определить, подходит ли оно для работы с ним в программе ВП.</li> <li>2. Выяснить необходимость и границы участия источника информации в программе.</li> <li>3. Понять, как будет развиваться ситуация дальше в зависимости от проведения программы примирения.</li> </ol>
<b>2 ЭТАП</b> Предварительные встречи	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Представиться, установить доверие</li> <li>2. Выслушать личную историю человека</li> <li>3. Вместе с участником криминальной ситуации сориентироваться в его проблемах и нуждах.</li> <li>4. Выяснить предложения человека по разрешению ситуации</li> <li>5. Принять решение об уместности программы и ее типе (см. критерии).</li> <li>6. Представить программу и предложить стороне участвовать в ней.</li> <li>7. Если сторона дает согласие, то подготовить ее к участию в программе.</li> <li>8. Учесть пожелания стороны в организации программы (состав действующих лиц, место и время проведения).</li> </ol>
<b>3 ЭТАП</b> Примирительная встреча	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Создать условия для ведения примирительной встречи (организация помещения, расположение участников, вступительные разъяснения).</li> <li>2. Помочь выразить (а при необходимости переформулировать) сильные эмоции сторон</li> <li>3. Организовать диалог сторон, направленный на восстановление картины последствий преступления.</li> <li>4. Помочь сторонам в признании несправедливости произошедшего.</li> <li>5. Организация диалога о решениях сторон, касающихся возмещения ущерба, будущего правонарушителя, а при необходимости и будущего жертвы.</li> <li>6. Составить примирительный договор сторон (учитывающий согласованные решения сторон и механизм его выполнения)</li> <li>7. Согласовать способ получения обратной связи о ходе выполнении договора.</li> <li>8. Организовать представление результатов программы примирения в официальные органы (суд, правоохранительные органы, КДН, ОДН, школу и т.п.).</li> </ol>
<b>4 ЭТАП</b> Выполнение примирительного договора	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Получение обратной связи о выполнении договора.</li> <li>2. Организовать дополнительную встречу (при необходимости).</li> </ol>

# АЛГОРИТМ ПРОВЕДЕНИЕ ПРОГРАММЫ ПРИМИРЕНИЯ

## ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ВСТРЕЧА<sup>4</sup>

Задача	Техники
Вступительная речь ведущего программы на предварительной встрече	
Выслушивание личной истории человека	Активное слушание и перефразирование <sup>5</sup>
Если человек испытывает сильные эмоциями, мешающие ему адекватно реагировать на ситуацию, необходимо снизить сильные эмоции (важно помнить, что человек при сильных эмоциях может просто замкнуться и даже быть на все согласным).	Техника признания эмоций и чувств человека. Техника называния чувств Активное слушание Паузы Откладывание разговора
Понимание интересов, его нужд и потребностей. А также выяснение способа выхода из ситуации, который предлагает человек	Активное слушание Резюмирование
Предложение воспользоваться восстановительным путем и получить согласие на участие в программе	Соотнесение возможностей программы с нуждами человека (см. "Потребности жертв и правонарушителей")
Заключительная речь ведущего на предварительной встрече	

## ОРГАНИЗАЦИЯ ВСТРЕЧИ

Информация к вам может поступить от самих участников, от свидетелей<sup>6</sup>, администрации, родителей и так далее. Также и сам ведущий может стать свидетелем ситуации.

Перед началом встречи вы должны организовать встречу. То есть у вас должно быть не менее получаса, в течение которых человек вас будет слушать, и отдельное помещение, где вам никто не будет мешать.

О первой встрече можно:

1) Договориться по телефону. Трудность в том, что человек начинает спрашивать, зачем нужна встреча. И приходится часть предварительной встречи вести по телефону. Так тоже можно сделать, если личный контакт невозможен. Но лучше встречаться лично.

2) Попросить организовать встречу куратора, или представителя администрации, который предварительно предупредит человека или даже приведет его. Опасность заключается в том, что ведущего могут воспринять, как представителя администрации, что сильно усложнит установление доверия

3) Можно непосредственно подойти к человеку и предложить ему поговорить о ситуации. Но перед этим надо убедиться, что он доверится вам. Делать это лучше в спокойной обстановке, когда вокруг никого нет, и человек не торопиться.

Возможны и другие варианты.

Примерное время предварительной встречи – от получаса до двух часов.

Начинать лучше со встречи с правонарушителем. Это объясняется тем, что если правонарушитель (или обидчик) откажется от встречи, а вы уже договорились с жертвой, то жертва может получить дополнительную психологическую травму. Кроме того, для жертвы обычно очень важно, что обидчик хочет встретиться для разрешения конфликта.

Если же вы не знаете мнение противоположной стороны, можно сказать человеку: «Предположим, другая сторона согласилась. Что в этом случае решите вы?».



<sup>4</sup> За редким исключением первым встречаются с нарушителем, чтобы в случае его отказа лишний раз не травмировать жертву. Кроме того, жертве как правило важен тот факт, что нарушитель согласен на встречу и это подтверждает его желание разрешить ситуацию

<sup>5</sup> Техники смотри далее

<sup>6</sup> Здесь важно избежать доноительства и ябедничества со стороны учеников.

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

### **ВСТУПИТЕЛЬНАЯ РЕЧЬ ВЕДУЩЕГО НА ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ВСТРЕЧЕ<sup>7</sup>**

- Добрый день. Меня зовут ...
- Я из (школьной) службы примирения. Наша служба<sup>8</sup> работает с конфликтными ситуациями, когда нам кажется, что конфликт может быть разрешен мирным путем. О вашей ситуации мы узнали от (называете человека или организацию, передавшую вам информацию о случае).
- Я пришел по поводу случая (фабула случая)
- Я не представляю одну из сторон. В том смысле, что я не судья, не адвокат и не советчик.
- Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами решите, подходит ли программа вам.<sup>9</sup>
- Но в начале я хотел попросить рассказать о случившемся подробнее (я знаю очень коротко) и узнать ваше отношение к случившемуся событию?

### **ПОТРЕБНОСТИ ЖЕРТВЫ**

Когда мы говорим о проблемах жертвы, многие специалисты говорят о трех кризисах:

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



Вследствие этих кризисов возникает тревожность, неуверенность в себе и окружающем мире. А иногда, и ответная агрессия. (Ведь известно, что многие из нарушителей ранее сами подвергались насильственным действиям в свой адрес). Кроме того, может возникнуть и изоляция либо из-за сложившегося недоверия, либо из-за отношения окружающих как к «слабаку», «жалобщику» и пр. Бывали случаи объявления жертве бойкота, как «предателю» и т.д. Все это говорит о том, что потребностям жертв надо так же уделять внимание при разрешении ситуации.



### **Типичные потребности жертв, с которыми может работать программа примирения:**

- Надо восстановить чувство собственной безопасности;
- Получить возмещение ущерба (может быть даже не в полном объеме, поскольку часто людей интересует чисто символический акт возмещения);
- Получить ответ на вопрос: «Почему данная ситуация произошла и именно со мной?» или «Правонарушитель имеет что-нибудь против меня лично?» (или на другие вопросы);
- Рассказать свою точку зрения на произошедшее;
- Участвовать в будущем развитии этой ситуации с тем, «чтобы этого не повторилось». То есть и в будущем нарушителя и будущем

самой жертвы.

Возможны и другие варианты.

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

<sup>7</sup> Это не план или шаблон, а некоторый ориентир. Цель презентации – создать у человека чувство безопасности по отношению к ведущему программы за счет понимания роли ведущего и программы.

<sup>8</sup> В некоторых ситуациях этот пункт можно рассказывать позднее. Иногда вообще речь про примирение лучше заводить в конце. А слово «примирение» заменять на «улаживание отношений» или «конференция жертвы и нарушителя».

<sup>9</sup> Также можно говорить в конце.

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

### **ПОТРЕБНОСТИ НАРУШИТЕЛЯ**

Как только нарушитель начинает чувствовать агрессию в свой адрес, то он начинает изворачиваться и уходить от ответственности.

Социологи Сайкс и Матца определили 5 типов оправданий, используемых малолетними правонарушителями:



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

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

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

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

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

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

Традиционное уголовное правосудие основывается на клеймящем стыде. Оно говорит о том, что не только поведение твое плохо, но и сам ты плохой и ничем не можешь компенсировать это. Так что становится очень сложно вернуться в общество. Люди, совершившие правонарушение, все время чувствуют на себе клеймо преступника и начинают искать общества других людей с девиантным поведением. Концепция клеймящего стыда объединила многие криминологические аспекты, такие как делинквентная субкультура, теория дифференциальной ассоциации, теория ярлыков.

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

### **Потребности нарушителя могут быть:**

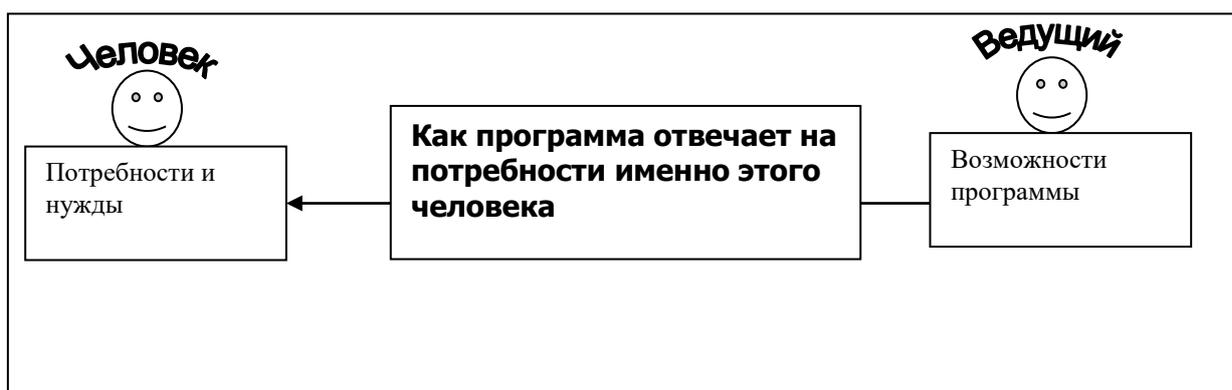


- Конфиденциальное разрешение конфликта
- Избегание наказания (постановки на учет, отправки в тюрьму и пр.)
- Избавлении от клеймения и отвержения, вернуться в общество
- Увидеть реальные последствия своих действий и задать им вопросы
- Исправление содеянного (и в целом возможность проявить активную позицию по отношению к ситуации вместо ожидания).
- «Не стать врагами»

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

### ПРЕЗЕНТАЦИЯ ПРОГРАММЫ

То есть вы выслушиваете личную историю человека и выявляете его нужды и потребности. Если они верны (то есть вы используете технику резюмирования получили этому вербальное и невербальное подтверждение), то вы показываете, как программа примирения может помочь реализации этих потребностей. После того, как вы презентировали программу, человек выбирает, участвовать ли ему в ней. Здесь не должно быть уговоров, иначе на самой примирительной встрече вы столкнетесь с трудностями. По нашему опыту большинство отказов происходило не по тому, что человек был против примирения, а потому что не понял его смысл, а нам не удалось достичь доверия и объяснить.



### ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ РЕЧЬ ВЕДУЩЕГО НА ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ВСТРЕЧЕ

Итак, вы согласились участвовать в программе примирения. На ней мы не будем выяснять вопросы вины, устраивать расследование, поучать или советовать.

Мы обсудим:

- 1) Последствия ситуации для сторон и их отношение к этому
- 2) Как ситуацию можно разрешить
- 3) Как сделать, чтобы этого больше не повторилось

Самыми главными действующими лицами на программе будете вы (будут непосредственные участники конфликта).<sup>10</sup>

Задача ведущего («Моя задача») – наладить конструктивный диалог между участниками (при этом он сохраняет нейтральность) с тем, чтобы вы достигли соглашения. И чтобы все чувствовали себя комфортно, на программе будут введены такие правила:

- Не перебивать говорящего человека, давая каждому возможность высказаться до конца
- Не оскорблять друг друга
- Соблюдать конфиденциальность этого разговора (не рассказывать окружающим о том, что было на программе);

Участие в программе добровольно и вы можете в любой момент покинуть ее или просить отдельной встречи с ведущим программы.

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

<sup>10</sup> В зависимости от того, к подростку или родителям вы обращаетесь

Помещение для примирительной встречи должно быть отдельным (то есть во время встречи никто посторонний не должен заходить). Желательно из двух комнат (чтобы была возможность проводить кокусы – конфиденциальные разговоры со сторонами).

Примерное время примирительной встречи – от 1.5 до 4 часов (возможно с перерывом). Желательно, чтобы в помещении были чашки и чайник. Иногда чаепитие после встречи создает дружелюбную неформальную обстановку.



## ВСТУПИТЕЛЬНАЯ РЕЧЬ ВЕДУЩЕГО НА ПРОГРАММЕ ПРИМИРЕНИЯ



Добрый день.

Мы собрались сегодня на эту встречу по поводу ситуации, произошедшей с вами. (Участники и ведущие садятся в круг или вокруг стола, взрослые и родители – как правило – на задний план).

Я хочу начать с представления участников сегодняшней встречи. Это (...), его родители (...), социальный работник (...). Я – ведущий сегодняшней встречи. Меня зовут (...). Мой помощник (...)

Я хочу напомнить, что основными участниками данной встречи являетесь Вы. Моя задача — не выяснять виновность и не защищать какую-либо сторону, а помочь Вам организовать диалог и разрешить возникшую

ситуацию. И в этом смысле я здесь постараюсь сохранять нейтральность к сторонам (но не к самой ситуации).

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

Для того чтобы нам удалось нормально общаться и разрешить ситуацию, я предлагаю ввести следующие правила:

1. Прошу Вас говорить по очереди;
2. Прошу Вас воздержаться то каких-либо оскорблений;
3. Прошу Вас соблюдать конфиденциальность этого разговора;
4. Очень хотелось бы не выяснять вопросы вины, а вместе искать выход из создавшейся ситуации<sup>11</sup>.

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

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

Встреча будет продолжаться столько времени, сколько вы сочтете нужным.

Также при Вашем желании встреча может быть перенесена или продолжена в другое время. (Но обычно такие встречи продолжаются от полутора до трех часов).

Прошу вас отключить мобильные телефоны.

Есть ли ко мне вопросы или мы можем начинать?

*Итак, прошу вас<sup>12</sup> рассказать о произошедшем, последствиях и вашем отношении к этому. Остальных прошу не перебивать<sup>13</sup>.*

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

<sup>11</sup> Для примирения в семье и конференции

<sup>12</sup> Как правило, в начале обращаются к жертве. Но это не абсолютное правило. Особенно, если жертве трудно говорить и она молчит.

<sup>13</sup> В ходе работы ведущему необходимо параллельно удерживать внимание на нескольких аспектах встречи. Это и задачи ведущего, и эмоциональное состояние сторон (выражаемое, в том числе и невербально, жестами), и текст, который говорят стороны, и другие аспекты программы.

Признание несправедливости и разрушительных последствий ситуации для обеих сторон	Вопросы типа «В чем вы видите несправедливость произошедшего?» Переход от клеймящего стыда к восстанавливающему.
Решение вопроса о выходе из ситуации	Предложения сторон «Мозговой штурм» участников
Решение вопроса о неповторении	Задать сторонам прямой вопрос: "Как сделать, чтобы в будущем эта ситуация не повторилась?"
Подписание договора и проверка его на реальность.	

В конце программы происходит подписание сторонами примирительного договора. Ведущий проверяет договор на реальность. То есть, например, выясняет у стороны, где она возьмет сумму, которую обязалась выплатить (не придется ли человеку для этого совершить новое правонарушение и зависит ли это от него, а не от его родителей и т.д.) Кроме того, ведущий уточняет, к какому сроку будет возмещен ущерб и предлагает встречу для этого. Сумма и сроки возмещения ущерба вписываются в договор.

Факт выполнения договора может сопровождаться его символическим сжиганием, что «ставит точку» над этой ситуацией. Если договор устраивает обе стороны и он реален, то ведущий не должен оценивать, насколько он «верный» или нет

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



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

## АЛГОРИТМ ПРОВЕДЕНИЯ «КРУГА ЗАБОТЫ»

### Отбор случаев (проводит социальный работник)

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

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

### **Деятельность ведущего «Круга заботы».**

Ведущий после ознакомления с ситуацией и результатами подготовительной работы проводит предварительные встречи с подростком, с его родителями, в ходе которых они получают информацию о предстоящем мероприятии, о его целях и предполагаемых результатах. Беседа с каждой из сторон должна быть построена таким образом, чтобы были установлены доверительные отношения, взаимопонимание в отношении оценок сложившейся в семье ситуации, необходимых мер к ее исправлению. Результатом этих встреч должно быть получение согласия ребенка и его родителей на участие в «Круге заботы», а также на то, что в течение определенного времени некоторый круг внешних для семьи лиц будет осуществлять не только заботу и поддержку в отношении членов семьи, но и воздействия социализирующего характера. По окончании этого периода времени родители снова возьмут на себя всю полноту ответственности за ребенка. Если по всем этим моментам достигнуто согласие, «Круг заботы» можно считать подготовленным с точки зрения создания мотивации членов семьи на изменение.

Для проведения «Круга заботы» должно быть подготовлено помещение, в котором можно рассадить всех участников по кругу, чтобы во время общего разговора все могли видеть всех, что способствует открытому общению и достижению взаимопонимания.

### **Ход встречи.**

1. Приветствие ведущего, представление целей начавшейся встречи.
2. Знакомство. Каждый участник называет свое имя и сообщает в качестве кого он здесь присутствует.
3. Ведущий предлагает участникам принять правила поведения в кругу: говорить о себе, о своих чувствах, о своей точке зрения, не допускать обвинительных высказываний, после окончания круга сохранять конфиденциальность и т.д. Группа обсуждает эти и другие правила и принимает их.
4. Каждый участник высказывает свое мнение о ситуации, отвечая на вопросы: в чем состоит ситуация, почему эта ситуация требует вмешательства, почему она требует именно моего участия, каким образом должна измениться ситуация, чтобы ребенок мог остаться в семье, а родители выполняли свои обязанности по воспитанию.
5. Ведущий обобщает все высказывания, делает выводы, предлагает подростку и его родителям высказать свое отношение к мнению участников, при необходимости проводится дополнительное обсуждение для того, чтобы мнения участников круга и членов семьи совпадали по таким важнейшим позициям, как оценка ситуации, причины затруднений, необходимые изменения.
6. Каждый участник предлагает, что он мог бы делать, в течение какого времени и с какой периодичностью, с целью обеспечения заботы и поддержки, как по отношению к ребенку, так и по отношению к родителям, о том, с кем из участников круга ему придется взаимодействовать и как это взаимодействие организовать, чтобы ребенок получал не только заботу, но и воздействия социализирующего характера.
7. Ведущий обобщает все высказывания, делает выводы и проверяет насколько они совпадают с мнением членов семьи с целью достижения согласия между участниками круга и членами семьи.
8. Группа обсуждает вместе с подростком и его родителями и принимает решение о продолжительности временного периода, когда семья будет жить в новом для себя режиме, и с какого времени родители смогут выполнять свои функции без помощи участников круга.
9. Ведущий предлагает участникам поделиться своими впечатлениями о прошедшей встрече, участники делают это по желанию.
10. Ведущий благодарит всех за участие и завершает встречу.

Этот план носит примерный и обобщающий характер. В конкретных случаях, для конкретных обстоятельств может составляться более подробный план проведения «Круга заботы».

### **Организация реабилитационной работы (осуществляет социальный работник)**

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

## АЛГОРИТМ ПРОВЕДЕНИЯ ШКОЛЬНОЙ КОНФЕРЕНЦИИ

### Отбор случаев.

Довольно часто в школах конфликтная или криминальная ситуация затрагивает *большое количество* участников. В восстановительном правосудии примирительные встречи в этом получили название школьные конференции. Сторонами в конференции выступают группы или человек и группа. Достаточно стандартным поводом для проведения школьных конференций являются *драки, унижения или издевательства*. Они могут проводиться также в случае *угрозы исключения ученика из учебного заведения* в связи с систематическим срывом занятий или наличием у него прогулов. Восстановительное правосудие в состоянии предложить лучший выход при практическом решении сложных дисциплинарных проблем, чем исключение из школы или отстранение от занятий «трудных» подростков. Здесь появляется возможность выявить проблемы ученика (часто семейные и, в некоторых ситуациях, настолько сложные и запущенные, что **существует риск социального сиротства**) и наметить пути их решения силами сверстников, специалистов школы, родителей.

Школьные конференции помогают также при разрешении затяжных конфликтов между классами, между учеником и классом, классом и учителем (учителями).

Важную роль школьные конференции могут сыграть для преодоления ситуации *отвержения (остракизма) ребёнка в классе*. В определённых случаях предметом насмешек являются те или иные физические недостатки. В других – сам отверженный провоцирует своим поведением негативную реакцию других детей. Неумение ребёнка строить отношения со сверстниками, психологическая травма, которая начинает проявляться в его поведении, те или иные невротические наклонности вызывают отторжение со стороны части класса. Обычно дети достаточно жестоко реагируют на нарушение сложившихся групповых норм, и нередко начинается травля этого ребёнка. Учителя в подобных случаях пытаются выявить зачинщиков и начинают их «прорабатывать», что мало помогает: те сами нуждаются в коррекции поведения. Ведущий конференции, напротив, апеллирует к здоровому ядру класса, которые в силу специфики детского возраста могут просто не замечать проблем отвергаемого ученика, а иногда невольно провоцировать конфликтные ситуации.

Конференции позволяют ребятам обратить внимание на собственное поведение и наметить пути изменения. Участники получают возможность высказать друг другу свои претензии и «выговориться», обсудить факторы, вызывающие враждебность, и сделать шаг к взаимопониманию. Одновременно фактически идёт **обучение восстановительному способу разрешения конфликта**.

Для проведения «Школьной конференции» должно быть подготовлено *помещение*, в котором можно рассадить всех участников по кругу, чтобы во время общего разговора все могли видеть всех, что способствует открытому общению и достижению взаимопонимания.

### Подготовка и проведение школьной конференции.

#### 1. Подготовительный этап.

- Сбор информации о развитии конфликтной ситуации, об участниках, о мерах, предпринимавшихся по разрешению конфликта;
- Предварительные встречи с каждой из сторон конфликта с целью подготовки к общей встрече

#### 2. Проведение школьной конференции.

#### 3. Консилиум специалистов по результатам проведённой работы.

#### Ход предварительной встречи (отдельно с каждой из сторон конфликта).

1. Приветствие, знакомство, представление целей школьной конференции.
2. Ведущий предлагает участникам принять правила поведения в кругу: говорить о себе, о своих чувствах, о своей точке зрения, не допускать обвинительных высказываний, после окончания встречи сохранять конфиденциальность и т.д. Участники обсуждают эти и другие правила и принимают их.
3. Каждый участник высказывает свое мнение о ситуации, отвечая на вопросы: в чем состоит ситуация, как развивался конфликт, каков вклад каждой стороны в возникновение и развитие конфликта, каковы последствия для их жизни, какие чувства вызывает эта ситуация. В ходе этой беседы ведущий помогает участникам прояснять их чувства, скрытые потребности, истинные стремления, применяя приемы активного слушания: отражение чувств, перефразирование, резюмирование.
4. Ведущий обобщает все высказывания, делает выводы.
5. Участники высказывают свое мнение о возможностях разрешения конфликта, о том, что может сделать каждая сторона для этого, а также о том, как будет проходить обмен мнениями и предложениями во время конференции между сторонами. Ведущий делает акцент на том, что на общей встрече представители каждой стороны не только будут иметь возможность

высказать свое мнение, но и *должны* это сделать. Ведущий информирует ребят о своей нейтральной позиции в отношении правоты или неправоты сторон конфликта, а также о своей главной миссии – помощь в возникновении и осуществлении подлинного диалога между участниками.

6. Ведущий обобщает все высказывания, делает выводы, благодарит участников и завершает встречу.

#### **Ход школьной конференции.**

1. Приветствие ведущего, представление целей начавшейся встречи.
2. Знакомство. Каждый участник называет свое имя и цель своего участия во встрече.
3. Ведущий предлагает участникам принять правила поведения в кругу: говорить о себе, о своих чувствах, о своей точке зрения, не допускать обвинительных высказываний, после окончания круга сохранять конфиденциальность и т.д. Группа обсуждает эти и другие правила и принимает их.
4. Каждый участник высказывает свое мнение о ситуации, отвечая на вопросы: в чем состоит ситуация, как развивался конфликт, каков вклад каждой стороны в возникновение и развитие конфликта, каковы последствия для их жизни, какие чувства вызывает эта ситуация. В ходе этой беседы ведущий помогает участникам прояснять их чувства, скрытые потребности, истинные стремления, применяя приемы активного слушания: отражение чувств, перефразирование, резюмирование.
5. Ведущий обобщает все высказывания, делает выводы.
6. Участники высказывают свое мнение о возможностях разрешения конфликта, о том, что может сделать каждая сторона для этого.
7. Ведущий обобщает все высказывания, делает выводы и проверяет насколько они совпадают с мнением членов круга.
8. Ведущий предлагает участникам поделиться своими впечатлениями о прошедшей встрече, участники делают это по желанию.
9. Ведущий благодарит всех за участие и завершает встречу.

#### **Важно:**

Ведущему необходимо уметь работать уже не только с отдельными подростками, но и с подростковыми (детскими) компаниями (сообществами). В противном случае есть опасность, что конференция воспроизведёт обычный режим групповых взаимодействий, где фактически лишь получают подтверждения «властные полномочия» лидеров. Исключительно важна роль того, кто в дальнейшем поддержит всё положительное, что может укрепить нормальные отношения между участниками конференции (в этой роли могут выступать социальные работники, учителя, школьные психологи). Освоение и использование программ примирения и школьных конференций отвечает наболевшим вопросам школьной жизни, таким, как:

- 1) обеспечение новыми способами работы классных руководителей, социальных педагогов и школьных психологов и тем самым повышение неформального статуса работников, осуществляющих воспитательную работу в школе, а также повышение степени управляемости поведением подростков.
- 2) Совершенствование взаимодействия родителей и педагогов в воспитательной работе и тем самым повышения доверия к школе со стороны населения.

#### **Консилиум специалистов по результатам проведенной работы.**

Цель консилиума: обмен мнениями по следующим вопросам:

1. алгоритм проведения школьной конференции (насколько он разработан);
2. насколько эффективно были проведены предварительные встречи с каждой из противоборствующих сторон;
3. достигла ли школьная конференция поставленных целей;
4. как возникали и как преодолевались затруднения в ходе работы, что мешало и что помогало достижению поставленных целей;
5. каков прогноз развития ситуации.

# IV. ВЕДУЩИЙ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ: ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС, ТЕХНИКИ И НАВЫКИ

## ПОЗИЦИЯ ВЕДУЩЕГО ПРОГРАММЫ

Ведущий программы не является, судьей, адвокатом или советчиком.

Ведущий – нейтральный посредник (то есть не поддерживает ни одну из сторон), помогающий наладить конструктивный диалог между сторонами по поводу возможного разрешения ситуации.



Ведущий не может нести ответственность за то, что стороны помирятся. Но он отвечает за то, чтобы стороны поняли предлагаемый им восстановительный способ выхода из ситуации и сделали осознанный выбор, воспользоваться ли им. А так же он отвечает за то, чтобы на встрече были созданы ВСЕ условия для примирения.

## ЗАДАЧИ ВЕДУЩЕГО ПРОГРАММЫ

- организация коммуникации;
- оказание поддержки участникам в ситуациях, когда они испытывают негативные чувства (плачут, молчат в ответ на вопросы, слышат в свой адрес критику и т.д.);
- выдерживание темы разговора, если он уходит в области, не относящиеся к целям, поставленным перед участниками;
- недопущение критики, обвинений, клеймения участников в адрес друга друга;
- постоянное ориентирование участников на то, чтобы, говоря, они обращались не к ведущему (что гораздо легче в подобной ситуации), а к тому человеку, для кого предназначено высказывание, т.е. не «он(а)сказал(а)...», а «ты сказал(а)...»;
- поддержка ведущим инициатив, направленных на личностный рост конфликтующих сторон. Например, если дети начинают вырабатывать цивилизованные правила поведения в группе, следует поддержать эту инициативу и дать возможность высказаться всем участникам. Одновременно важно выявить факторы, мешающие диалогическим формам взаимодействия учеников и учителей.

## ЭТИЧЕСКИЙ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОДЕКС ЧЛЕНОВ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ

Членами Службы примирения могут быть педагоги, а также учащиеся 8-11 классов, прошедшие специальную подготовку; Вопрос о членстве в Службе примирения решается на общем заседании.

### ***Каждый член службы должен***

- соответствовать высоким моральным принципам;
- честно выполнять свои обязанности;
- применять полученные знания в гуманных целях, исключая личную выгоду, несправедливость против любого человека;
- соблюдать принципы нейтральности, конфиденциальности, добровольности;
- уважительно относиться к людям, с которыми предстоит общаться, быть тактичным;
- анализировать и оценивать свою практическую деятельность;
- вносить свой вклад в развитие Службы, делиться опытом, обучать других мирному разрешению конфликтов;
- осуществлять рекламу услуг СП;
- содействовать улучшению отношений в школьном сообществе.

### ***Ведущий примирительных программ должен уметь:***

- применять полученные знания на практике;
- вступать в деловые контакты с разными людьми;

- определять нужды клиентов, способствовать мирному разрешению конфликтов;
- планировать этапы своей деятельности по достижению результатов;
- выбирать и применять техники организации диалога;
- стимулировать положительные проявления в поступках, поведении человека, гуманность, милосердие в отношениях к другим людям;
- контролировать свои эмоции в любой ситуации;
- создавать атмосферу комфортности, доброжелательности.

«Мы говорим то, что другие слышат». Бесплезно обвинять партнера в непонимании. С этим просто необходимо считаться, чтобы минимизировать потери. И сколько бы мы не утверждали: «Я этого не говорил», «Вы меня неправильно поняли», результат один: партнер услышал только то, что он услышал.

Кроме того, обычно каждый слышит именно то, что *хочет* услышать, то, чего он ожидает (неважно с удовольствием или страхом).

## НАВЫКИ СЛУШАНИЯ И ВЕДЕНИЯ БЕСЕДЫ

### АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

Под активным слушанием понимается способ сосредоточенного внимательного слушания, почти без речевых реакций, особенно без таких, которые дают оценку сказанного. Это могут быть простейшие фразы:

- Да?
- Это интересно...
- Понимаю...
- Можно ли поподробнее?

Невербальными средствами могут быть кивок или наклон головы, приближения к собеседнику и другие проявления поддержки и желания слушать дальше.



### Правила хорошего слушания

- слушай внимательно, обращай внимание не только на слова, но и на невербальные проявления собеседника (мимика, позы, жестикуляция);
- проверяй, правильно ли ты понял слова собеседника, используя, если это необходимо, приемы активного слушания;
- не давай советов; не давай оценок.

Важны:

- высота тона, тембр голоса (низкий, спокойный, неторопливый)
- поворот тела к говорящему, открытая поза<sup>14</sup>, контакт глаз.
- громкость речи
- длительность, частота пауз
- скорость говорения
- наличие и характер жестов
- интонация
- внешний вид
- наличие повторений и пр.



*Активное слушание незаменимо для выяснения того, что скрывается за обращением или предложением партнера, особенно в эмоционально напряженных случаях.*

Большинство людей гораздо более склонно говорить, чем слушать, что зачастую приводит к неудовлетворенности общением, к ложным выводам, к высказыванию не того, что интересует партнера, к ответам не на те вопросы, которые задавали, к игнорированию действительно важных моментов. Нерезлексивное слушание открывает путь к взаимопониманию, устраняя ненужные вмешательства в разговор и субъективные замечания.

*Активное слушание позволяет решить важнейшую из проблем — проблему доверия, ибо доверие возникает тогда, когда собеседник чувствует искренний интерес к нему, как к человеку.*

Оно способно дать собеседнику ощущение вашего сопереживания, уловить эмоциональную окраску и почувствовать значение его проблем.



<sup>14</sup> Руки и ноги не перекрещены, открытые ладони, чуть наклонены к говорящему и т.д.

## ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ (ЭХО-ТЕХНИКА)

Главная цель перефразирования — уточнение информации. Для этого выбираются наиболее существенные моменты сообщения. При «возврате» реплики не стоит что-либо добавлять «от себя», но в тоже время фраза не должна быть буквальным повторением слов собеседника.

Это повторение высказанных партнером мыслей и чувств, изложение своими словами того, что сказал собеседник, он может быть более полным в начале, в дальнейшем - более кратким, с выделением наиболее важного. Ключевые слова: "Ты говоришь...", "Как я понимаю...", "Другим словами, ты считаешь".

- *Если я вас правильно понял, вы говорите, что...*
- *Так вы сказали, что...*

Эта техника обычно применяется тогда, когда речь собеседника нам кажется понятной. Часто «понятность» оказывается иллюзией, и истинного понимания не происходит. Перефразирование снимает эту проблему. (Если человек говорит «Вы поняли правильно, НО...», значит на это самое «НО» вы недопоняли или исказили его информацию; тогда вы задаете уточняющий вопрос типа: «А как тогда было?»)



Кроме того, эхо техника обладает благоприятным эмоциональным воздействием, поскольку собеседник видит, что его слушают.

## УТОЧНЕНИЕ (выяснение)

Относится к непосредственному содержанию того, что говорит другой человек. Уточнение может быть направленным на конкретизацию и выяснение чего-либо ("Ты сказал, что это происходит давно. Как давно это происходит?", "Ты именно в четверг не хочешь идти в школу<sup>9</sup>"). Уточнение может также относиться ко всему высказыванию другого человека ("Объясни, пожалуйста, что это значит?", "Не, повторишь ли еще раз<sup>9</sup>", "Может быть расскажешь про это поподробнее?").

## РЕЗЮМИРОВАНИЕ

Резюмирование используется в продолжительных беседах или переговорах. Воспроизведение ряда высказываний партнера в сокращенном, обобщенном виде, кратко формулируя самое существенное в них:

- *Итак, мы договорились с тобой, что...*
- *Твоими основными идеями являются...), Как понял, вашими основными проблемами является...*
- *Итак, вы бы хотели бы...*

Резюмирование помогает, когда обсуждение затянулось, идет по кругу или зашло в тупик. Резюмированием вы делите рассказ человека на блоки, структурируете их как бы подводя итоги.

## СООБЩЕНИЕ О ВОСПРИЯТИИ ЧУВСТВ

**Мы сообщаем партнеру, как мы воспринимаем его эмоциональное состояние на данный момент.**

- *Мне кажется, вас это очень огорчает*
- *Вас что-то смущает в моем предложении*
- *У вас счастливый вид.*

Если собеседник возбужден, взволнован, то стоит применять следующие высказывания:

- *Вас что-нибудь беспокоит?*
- *Вы чем-то встревожены?*

Важно не утверждать, что ваш собеседник испытывает чувства, а своих впечатлениях, предположениях.



говорить о

При этом важно избегать оценочных суждений: «Плохо, 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. У человека такие чувства, какие есть и нельзя их опровергать.

### Нельзя говорить:

Я понимаю, что вы чувствуете...  
Вам повезло, что вы легко отделались...  
Не беспокойтесь. Все будет в порядке...

### Можно говорить:

Мне жаль, что так случилось...  
Я рад, что вы со мной говорите...  
Это не ваша вина...

Разговор о чувствах помогает избежать «расследования» всех тонкостей произошедшего и поиска виноватого. В абсолютном большинстве случаев каждая сторона будет описывать событие по-своему и разобраться в этом будет крайне затруднительно. Но если мы переводим разговор в плоскость чувств и последствий, то предмет разногласий исчезает. Ведь если человек говорит, что он чувствует боль и обиду, то с этим нечего спорить. Зато появляется предмет конфликта, с

которым можно начинать работу. Раз у жертвы есть некая боль и нарушитель признает ее существование, то теперь он может сделать некие действия, чтобы сгладить или совсем убрать ее.

### ПРОГОВАРИВАНИЕ ПОДТЕКСТА

Проговаривание того, о чем хотел бы сказать собеседник, дальнейшее развитие мыслей собеседника.

### ПЕРЕХОД ОТ КЛЕЙМЯЩЕГО СТЫДА К ВОССТАНАВЛИВАЮЩЕМУ СТЫДУ

Надо обсуждать не личность нарушителя, показывая, насколько он не прав. А, помогая выразить чувство стыда (что не принято в нашей культуре, поскольку воспринимается часто другими, как слабость) показать, что через примирение и разрешение конфликтной ситуации он сможет "очиститься" от содеянного правонарушения. То есть, обсуждаем не личность, а конфликт и способы выхода из него.



## ТЕХНИКИ ОРГАНИЗАЦИИ ДИАЛОГА

### ПЕРЕФОРМУЛИРОВАНИЕ НЕГАТИВНЫХ ВЫСКАЗЫВАНИЙ

Негативные и резко эмоционально окрашенные высказывания одной стороны ведущий «ловит» и преподносит их другой в виде прояснения чувств и потребностей стороны.



### ПЕРЕХОД ОТ РАЗГОВОРА С ВЕДУЩИМ К ДИАЛОГУ СТОРОН

Может применяться тогда, когда стороны **готовы** к диалогу. В начале стороны обычно обращаются к ведущему встречи. Но поскольку перед ведущим стоит задача организовать **диалог сторон**, то он начинает направлять разговор сторон на общение между собой.

На практике выполняется вопросами типа:

- *Спросите не у меня, у другой стороны*
- *Спросите его, согласен ли он с вами*
- *Давайте вы сами между собой решите этот вопрос.*



Сложность в том, что если окажется, что стороны еще не готовы к диалогу и начинают ругаться, оскорблять друг друга, то необходимо вновь перехватить инициативу, взяв на себя роль «переводчика».

Вообще, речь ведущего должна быть как можно короче речи сторон.

В идеале, ведущий отдельными репликами и вопросами направляет разговор сторон.

### РЕФРЕМИНГ (ИЗМЕНЕНИЕ КОНТЕКСТОВ)

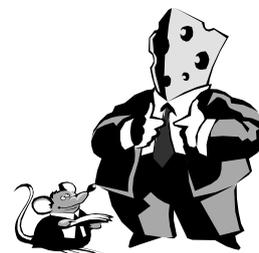
То есть высказывание взгляда на событие с других сторон, чем та, которую видит человек.

Например:

- *"Меня обокрали!"*
- *«Зато теперь вы будете внимательнее, и больше у вас ничего украсть не смогут»*

Или

- *Это невозможно!*
- *Давайте лучше сформулируем так «При каких условиях это могло бы получиться»*



### МОЗГОВОЙ ШТУРМ

Коллективное обсуждение поиска решения проблемы. Общее правило, что говорящего не критикуют, каким бы парадоксальным не было его мнение. Главное для группы найти как можно больше вариантов, чтобы потом из них отобрать или скомпоновать лучшее.

Ведущий программы в этой ситуации может расширить рамки понимания у сторон. Например, традиционное понимание, что ущерб может быть возмещен только деньгами. Но ведь это могут быть и вещи, и помощь



нарушителя жертве, и другие варианты. Или мысль о том, что ребенок не может возмещать ущерб. Но, например, в одной из программ, родители выплатили деньги за разбитое десятилетним ребенком стекло, а он при этом взял на себя обязательства каждый вечер мыть дома посуду. Иногда можно приводить реальные случаи, просто чтобы стороны увидели все многообразие решения.

## ТИПЫ ВОПРОСОВ

Ведущий за все время проведения программы примирения фактически не произносит повествовательных или утвердительных предложений (кроме вводного и заключительного слова). Его основной инструмент – это предельно точно сформулированные вопросы.

➤ Открытые вопросы, это вопросы, которые требуют развернутого ответа, объяснения. Обычно начинаются со слов «Как», «Кто», «Почему»... «Каково ваше мнение?», «Что бы вы хотели в результате это?». При этом возникает непринужденная атмосфера, но человеку бывает труднее а них отвечать.

➤ Закрытые вопросы — на которые ожидается однозначный ответ «Да» или «Нет». Это убыстряет разговор, но вызывает ощущение допроса у партнера.

➤ Разъяснительные вопросы — когда речь собеседника туманна и неточна. «Не объясните ли вы?», «Я не совсем понимаю, что вы имеете ввиду».

➤ Риторические вопросы — не требующие прямого ответа, поскольку их цель — вызвать новые вопросы, указать на нерешенные проблемы и обеспечить поддержку позиции со стороны участников беседы путем молчаливого согласия. «Мы ведь придерживаемся одного мнения по этому вопросу?».

➤ Альтернативные вопросы - в формулировке которых содержатся варианты ответов. Например: «Ты предпочитаешь начать самостоятельно, вместе с Ивановым или привлечь еще кого-нибудь? Ты затрудняешься ответить, потому что не знаешь ответа, потому что ответ будет неприятным или потому что тебя просили мне пока ничего не сообщать? Вы предпочитаете, чтобы вам задавали вопросы по ходу вашей презентации, после нее или в виде записок?»

«Открытые» вопросы предпочтительнее, но если человек молчит, то чтобы его «разговорить» необходимы «закрытые вопросы». Кроме того, «закрытые» вопросы позволяют получить однозначный ответ. Например: «правильно ли я понял, что вы признает ситуацию несправедливой и хотели бы исправить ее?»



## КОММУНИКАТИВНЫЕ СИГНАЛЫ

Вербальные сигналы	смысл высказываний, подбор выражений, правильность речи и разные виды ее направленности
Невербальные сигналы	взаимное расположение в пространстве, позы, жесты, мимика, контакт глаз, оформление внешности, прикосновения, запахи
Паралингвистические сигналы	особенности произнесения речи и неречевых звуков, качества голоса

# ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ СИГНАЛЫ ПРИ ВСТУПЛЕНИИ В КОНТАКТ

## Вербальные сигналы, располагающие к контакту

- 1 Отчетливое приветствие
- 2 Обращение к человеку по имени
3. Предложение сесть

## Невербальные сигналы, располагающие к контакту

### 1 Проксемика

- угол поворота тела от 45 до 90 градусов (боковое положение передает сообщение: «Я не имею агрессивных намерений»)
- угол наклона тела меньше прямого («Тупой угол между собеседниками — это провал переговоров»)
- дистанция — индивидуализированная, с учетом общих закономерностей:

Интимная	0-45 см
Личная	45-60-120 см
Социальная	120-210-360 см
Публичная	360-750 —... см
- соотношение уровней в вертикальной плоскости таково, что глаза собеседников находятся на одном уровне

### 2 Позы

- Открытая, а не закрытая (нескрещенность конечностей, развернутость корпуса и головы, раскрытость ладоней, расслабленность мышц, контакт глаз)
- **Асимметричная, а не симметричная**

### 3. Мимика

- улыбка
- живое, естественно изменяющееся выражение лица

### 4 Взгляд

- продолжительность контакта глаз 3-5 сек
- частота контакта — не реже 1 раза в минуту
- частота моргания — раз в 3—5 сек

### 5 Такесика — движение собеседников в пространстве

#### Не допускаются:

- ритмические движения
- движения большой амплитуды
- резкие движения
- неритуализированные прикосновения

### 6 Неприкосновения

- ритуализированные прикосновения допускаются
- неритуализированные прикосновения не допускаются

# ***ПРИЛОЖЕНИЯ***

# СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ



- **ЕСЛИ ВЫ ПОРУГАЛИСЬ ИЛИ ПОДРАЛИСЬ**
- **ЕСЛИ У ВАС ЧТО-ТО ОТНЯЛИ И ВЫ ЗНАЕТЕ ОБИДЧИКА**
- **ЕСЛИ ВАС ОБИЖАЮТ В КЛАССЕ ИЛИ В СЕМЬЕ**



**ВЫ МОЖЕТЕ ОБРАТИТЬСЯ  
В ШКОЛЬНУЮ СЛУЖБУ ПРИМИРЕНИЯ,  
КОТОРАЯ ПОМОЖЕТ  
МИРНО РАЗРЕШИТЬ КОНФЛИКТ,  
ВОССТАНОВИТЬ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ.**

- **БЛАНКИ ЗАЯВОК НАХОДЯТСЯ У  
УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ПРАВАМ  
РЕБЕНКА В ШКОЛЕ**
- **ПРОГРАММЫ ПРИМИРЕНИЯ МОГУТ  
ПРОВОДИТЬСЯ СЛУЖБОЙ ТОЛЬКО ПРИ  
ДОБРОВОЛЬНОМ УЧАСТИИ СТОРОН**