

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ

Этапы выполнения программы примирения

1. Получив информацию о событии, определить, подходит ли оно по критериям для работы с использованием метода медиации.
 - Выяснить возможное участие источника информации в программе, заполнить регистрационную карточку.
 - Понять, как будет развиваться ситуация дальше в зависимости от проведения программы примирения (будет ли передано в педсовет, на заседание КДН, в совет профилактики, в суд и пр.).
 - Представиться (полностью смотрите во вступительной речи ведущего), установить доверительные отношения.
 - Выслушать личную историю человека.
 - Понять переживания участников ситуации, снять сильные негативные эмоции и вместе с участниками сориентироваться в их проблемах и нуждах.
 - Выяснить и обсудить предложения человека по разрешению ситуации.
 - Принять решение об уместности программы и её типе.
 - Представить программу и предложить стороне участвовать в ней.
 - Если сторона дает согласие, то подготовить её к участию в программе (какие вопросы будут обсуждаться на программе, правила программы).
 - Учесть пожелания стороны в организации программы (состав действующих лиц, место и время проведения).
 - Создать условия для ведения примирительной встречи (организация помещения, расположение участников, возможность для конфиденциальных переговоров).
 - Представить участников, обсудить правила встречи (см. вступительное слово ведущего).
 - Помочь выразить (а при необходимости переформулировать) сильные эмоции сторон.
 - Организовать диалог сторон, направленный на восстановление картины последствий ситуации.
 - Помочь сторонам в признании несправедливости произошедшего.
 - Организовать диалог о возмещении ущерба, не повторения ситуации в будущем, о будущем правонарушителя, а при необходимости и будущем жертвы.
 - Составить примирительный договор сторон, учитывающий согласованные

решения сторон и механизм его выполнения (см. выше).

- Выяснить, кто будет информировать о ходе выполнении договора.
- При необходимости организовать представление результатов программы примирения в официальные органы (суд, правоохранительные органы, КДН, ОДН, школу и т.п.).
- Проверить выполнение договора.
- Организовать при необходимости дополнительную встречу.
- Написать отчет по программе

Предварительная встреча Задачи встречи

Задача Техники

Вступительная речь ведущего программы на предварительной встрече

Выслушивание личной истории человека Активное слушание и перефразирование

Если человек испытывает сильные эмоции, мешающие ему адекватно взглянуть на ситуацию, необходимо дать ему их отреагировать (дать выговориться). Важно помнить, что человек при сильных эмоциях может просто замкнуться и даже быть согласным на встречу, не понимая ее смысла.

Техника признания эмоций и чувств человека

Техника называния чувств

Активное слушание

Паузы

Откладывание разговора

По ходу разговора происходит понимание интересов, нужд и потребностей человека. А также выяснение способа выхода из ситуации, который предлагает человек и возможных последствий использования этого способа

Активное слушание . Резюмирование

Предложение воспользоваться восстановительным путем и получение согласия 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 из разных источников: от суда, из следственных органов, КДН, администрации школы, от самих участников, от свидетелей ситуации (здесь важно не вступить на путь поощрения доноительства и ябедничества среди учеников), родителей и так далее (также и сам ведущий может стать свидетелем ситуации).

Ведущему необходимо ориентироваться в том, на какой стадии находится ситуация, каковы перспективы ее развития (в зависимости от успеха или неуспеха программы), отношение источника информации к процессу и

результату программы. Затем начинается организация предварительной встречи.

О первой встрече со сторонами можно:

- Договориться по телефону. Трудность в том, что если человек начинает спрашивать, зачем нужна встреча, то приходится часть предварительной встречи вести по телефону. Так тоже можно сделать, если личный контакт невозможен, но общение сильно затрудняется.
- Попросить организовать встречу административного работника (секретаря КДН, куратора службы и т.п.) который предварительно предупредит человека или даже приведет его. Опасность заключается в том, что ведущего могут воспринять, как представителя администрации, что сильно усложнит установление доверия.
- 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 никуда не торопится.
- В начале в контакт вступать социальному работнику, который после установления доверительных отношений организует встречу ведущего и нарушителя (обидчика).

Возможны и другие варианты.

Примерное время предварительной встречи - от получаса до двух часов.

За редким исключением начинать лучше со встречи с правонарушителем.

Это объясняется тем, что если вы уже договорились с жертвой, а обидчик (или правонарушитель) откажется от встречи, то жертва может получить дополнительную психологическую травму. Кроме того, для жертвы обычно очень важно, что обидчик хочет встретиться для разрешения конфликта и это подтверждает его желание разрешить ситуацию.

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

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).

Вступительное слово ведущего на предварительной встрече Отметим, что предложенный вариант примерный, это скорее ориентир. Цель презентации - создать у человека чувство безопасности по отношению к ведущему

программы за счет понимания роли ведущего и программы.

- Добрый день. Меня зовут (представиться).

- Я из (школьной) службы примирения. Наша служба 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). Нам передали эту информацию, поскольку считают, что ситуация может быть улажена мирным путем (в некоторых случаях этот пункт может быть озвучен позже. Иногда речь про примирение лучше заводить в конце. А слово «примирение» заменять на «улаживание отношений» или «конференция жертвы и нарушителя»).

- 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.

- 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 к жертве как к «слабаку», «жалобщику» и пр. Бывали случаи объявления жертве бойкота, как «предателю» и т.д. Все это говорит о том, что потребностям и чувствам жертв надо уделять внимание при разрешении ситуации.

Типичные потребности жертв, с которыми может работать программа примирения:

- 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;

- Убедиться, что никто не будет мстить. 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, сводиться к минимуму.

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 Сайке 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 угрызания совести, на четвертой стадии у них возникает желание попросить прощение без всяких оговорок. Правонарушители признают свое преступление и хотят выразить сожаление тому, кому они причинили вред.

Традиционное уголовное правосудие основывается на чувстве стыда. Оно говорит о том, что не только поведение твоё плохо, но и сам ты плохой и ничем не можешь компенсировать это. Человеку 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. Происходит процесс криминализации, то есть принятия норм криминального сообщества.

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 дает возможность сформировать характер и прочное сообщество.

Потребности нарушителя могут быть в:

- конфиденциальном разрешении конфликта;
- избегании наказания (постановки на учет, отправки в тюрьму и пр.);
- избавлении от клеймения и отвержения, стремлении вернуться в общество;
- желании увидеть реальные последствия своих действий и задать потерпевшим вопросы;
- исправлении содеянного (и в целом возможность проявить активную позицию по отношению к ситуации вместо ожидания);

- «Не стать врагами»;
- желании донести до второй стороны свое мнение, свою позицию.

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 ваше понимание верно (то есть вы используете технику резюмирования, получая этому вербальное и невербальное подтверждение), то вы показываете, как программа примирения может помочь реализации этих потребностей. После того, как вы презентовали программу, человек выбирает, участвовать ли ему в ней.

Здесь не должно быть уговоров, иначе на самой примирительной встрече вы столкнетесь с трудностями. По статистике, большинство отказов происходит не потому, что человек был против примирения, а потому что не понял его смысл, а ведущему не удалось достичь доверия и объяснить смысл программы.

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 ситуации.
- 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). В первом случае обращаются к подросткам, во втором - к родителям.

Задача ведущего («Моя задача») - наладить конструктивный диалог между участниками (при этом сохраняется нейтральность) с тем, чтобы вы достигли соглашения. 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,
- у ведущего есть возможность переговорить с кем-то из участников наедине,
- соблюдать конфиденциальность этого разговора (не рассказывать окружающим о том, что было на программе).

Вы согласны с правилами?

Участие в программе добровольно и вы можете в любой момент покинуть ее. 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.

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

Примерное время примирительной встречи - от 30 минут до 4 часов (возможно с перерывом)

Желательно, чтобы в помещении были чашки и чайник. Обычно чаепитие после встречи создает дружелюбную неформальную обстановку.

Примирительная встреча Вступительная речь ведущего на программе примирения - Добрый день. Я благодарю всех участников встречи и понимаю, что многим было нелегко придти сюда. 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 (напомню их):

1. Прошу Вас говорить по очереди;
2. Прошу Вас воздержаться от 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.

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.

Встреча будет продолжаться столько времени, сколько вы сочтете нужным.

Также при Вашем желании встреча может быть перенесена или продолжена в другое время. Прошу вас отключить мобильные телефоны.

Есть ли ко мне вопросы или мы можем начинать?

Итак, прошу вас (как правило, в начале обращаются к жертве, но это необязательно, если жертва молчит и ей трудно говорить) рассказать о произошедшем, последствиях и вашем отношении к этому. Остальных прошу не перебивать (в ходе работы ведущего необходимо удерживать внимание на нескольких аспектах встречи: задачах ведущего; эмоциональном состоянии сторон, выражаемых вербально и невербально; тексте, который говорят стороны; других аспектах программы). Пример содержания речи ведущего на примирительной встрече. Вступительное слово ведущего:

1. Приветствие, рассаживание (бумага и ручки на столе, часы перед ведущим)

2. Представление:

Меня зовут (имя), я ведущий программ примирения.

3. Вступительное слово.

- Я благодарю вас за то, что вы решили обратиться к специалистам за помощью в урегулировании проблемной ситуации. Напомню, что программа примирения - процесс добровольный. Я хочу спросить Вас, является ли ваше участие в программе проявлением доброй воли и вашего искреннего намерения обсудить сложившуюся ситуацию и найти способ ее урегулирования?

- Спасибо. Не требуется ли присутствие на процессе кого-либо еще, кто имеет отношение к делу?

- Спасибо. Я представляю третью нейтральную сторону, и моя нейтральность заключается в том, что я не выступаю в роли судьи, арбитра, обвинителя или защитника.

Я не даю никаких оценок по сути вашей ситуации, я никого не защищаю и не решаю, кто

виноват и кто прав, и более того, в мою задачу не входит давать нам какие - либо советы.

Нейтральность ведущего, строго выдержанная, обеспечивает безопасность и сторон, и

ведущего.

Кроме того, эта безопасность обеспечивается принципом

конфиденциальности. Вся информация, прозвучавшая на этом процессе, строго конфиденциальна и не может быть вынесена за пределы этой комнаты. Вы согласны следовать принципу конфиденциальности процесса? Спасибо.

Как ведущий, я не несу ответственность за вынесение тех решений, которые вы принимаете, моя роль заключается лишь в оказании вам помощи при ведении переговоров, в организации процесса таким образом, чтобы вы получили возможность сделать попытки к урегулированию конфликта и принятию по нему собственных взаимоприемлемых решений. Моя задача - обеспечить равноправное участие обеих сторон в процессе и использование права каждой стороны высказаться и быть выслушанным.

Вы играете основную роль в процессе. Это ваша ситуация, это вы озабочены тем, чтобы ее обсудить и попытаться найти из неё выход, это вы будете нести поиск решений, устраивающих вас обоих, и вы будете нести ответственность за то, какие решения будут приняты, и как они будут выполняться. Для того, чтобы процесс был эффективным, важно, чтобы вы делились необходимой для разрешения проблемы информацией, не застопоривались на собственных позициях и были готовы рассмотреть альтернативы.

В процессе переговоров вы поочередно получите возможность изложить свои позиции и ответить на мои вопросы. Затем у вас будет возможность принять участие в дискуссии по обсуждаемой ситуации, и вы сможете не только высказаться по сути проблемы, как вы ее видите, но и изложить свои оценки происшедшего.

Нами совместно будет определен перечень пунктов для обсуждения и принятия по ним решения. Решение, если оно будет достигнуто, а я очень вам этого желаю, может быть устным или письменным. Вы сами выберете то, что сочтете нужным.

Чтобы сделать наш процесс более продуктивным и успешным, я предлагаю вам заключить хотя бы устно процедурное соглашение, суть которого в том, что стороны обязуются вести себя на процессе корректно, в дискуссии не перебивать друг друга и не употреблять обидных слов и выражений. Вы готовы взять на себя такие обязательства?

Есть ли у вас какие - либо ограничения во времени?

Каким временем вы располагаете? Я спрашиваю вас об этом потому, что, обычно, встреча требует 2-3 часа.

Спасибо, когда время выйдет, я предупрежу вас, чтобы вы решили бы сами, остановить процесс или продолжить его.

Спасибо. Разрешите поздравить вас с тем, что в течение моего непродолжительного вступления вы несколько раз изложили свои сходные

точки зрения по разным вопросам, дав утвердительные ответы. Это свидетельствует о том, что между вами в принципе возможны договоренности, тем более, в свете тех намерений, которые каждый из вас определит в начале процесса. Я желаю вам конструктивной и успешной работы.

Обычно первым излагает свою позицию тот, кто обратился в Службу примирения. Вы не возражаете против такой последовательности?

Пожалуйста, вам слово.

Задачи примирительной встречи

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

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 случившегося Задать сторонам прямой вопрос: "Как сделать, чтобы в будущем эта ситуация не повторилась?"

Подписание договора Вопросы к договору (проверка его на реальность)

Подписание договора

В конце программы происходит подписание сторонами 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. Если договор устраивает обе стороны и он реален, то ведущий не должен оценивать, насколько он «верный» или нет. Факт выполнения договора по завершении всех заглаживающих вину действий может сопровождаться его символическим сжиганием, что «ставит точку» в этой ситуации.

Договор должен быть:

- Выполнимый
- Выверенный по времени

- Близкий к ситуации правонарушения
- Измеряемый

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 педсоветом, КДН, судом (если с ними 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 этих 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.

Приложение 6 Программа «Школьные конференции» [7]

Довольно часто в школах конфликтная или криминальная ситуация затрагивает большое количество участников. В школьной медиации 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. Школьная служба примирения 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 (ostracизма) 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 конструктивному 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 (при большом стечении участников возможно использование спортивного или актового зала).

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.

Задачи ведущего во время «Школьной конференции»

- 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 выяснить факторы, мешающие диалогическим формам взаимодействия учеников и учителей. 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 наиболее важным 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.

ПМПк (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.

Приложение 7 Программа «Круги заботы» [7]

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 примирительным 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, поддержки-вающей подростка. Социальный работник в ходе обследования семьи одновременно исследует социальное окружение этой семьи, определяет возможных участников программы - 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». Далее он 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 «Кругов 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 «Кругах 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.

Ю.Ведущий благодарит всех за участие и завершает встречу.

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

Задачи ведущего во время «Круга заботы»

- Организация коммуникации;
- Оказание поддержки участникам круга 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 круга;
- Недопущение критики, обвинений, клеймения участников в адрес друг друга.

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.

