Формы и методы работы восстановительной медиации

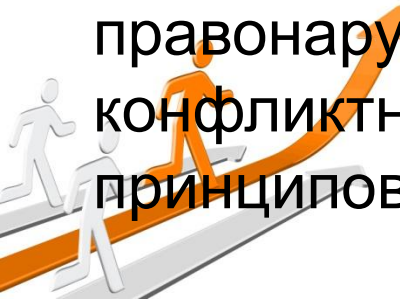
Школьная служба примирения

Заместитель директора
МОУ Цильнинской средней школы
Фуражкова О.А.

Школьная служба примирения

Служба примирения – является социальной службой, действующей в образовательной организации на основе добровольческих усилий учащихся.

- **Школьная служба примирения (ШСП)** — это прежде всего команда единомышленников (взрослых и детей), которая решает возникшие в школе конфликты или противоречия через восстановительные программы, а также распространяет в школе восстановительную культуру.
- **ШСП** - группа подростков с руководителем взрослым, организационно вписывающаяся в структуру школы, целью работы которой является содействие профилактике правонарушений и социальной реабилитации участников конфликтных и криминальных ситуаций на основе принципов восстановительного подхода.



Школьная служба примирения

- 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

Структура школьной службы примирения

Информация о результатах встречи. Презентации перед учителями, родителями и администрацией

Взрослые

Школьники

Презентации, стенгазеты создание высокого статуса службы среди школьников

Школьная служба примирения
Состоит из 10 человек и более, взрослый куратор
Служба:
Проводит примирительные встречи, участвует в обучении и супервизии, проводит рекламные и просветительные мероприятия.

Взаимодействие со школьным психологом и социальным педагогом

Дополнительные направления: проведение тренингов, шефство.

Информация из «ящика» обращений

Информация о конфликтах учителей и из администрации школы

Конфликты подростков, о которых известно самим ведущим

Личные обращения в службу от взрослых и подростков

Основные документы регламентирующие работу ШСП

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

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 все, скорее всего вы ответите «сегодня утром» или «вчера».

КОНФЛИКТЫ И ИХ РАЗРЕШЕНИЕ

Конфликты, свойственные людям, можно разделить на три уровня.

- ***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 повожу того, как потратить деньги;
- и **межгрупповыми** – когда в конфликт вовлекаются общины, регионы, нарс

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.

ПРОЦЕССЫ, СЛУЖАЩИЕ ДЛЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

При медиации в процесс вступает третья сторона – посредник, цель которой помочь первым двум договориться.

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

Что такое

МЕДИАЦИЯ

Медиация* – переговоры между конфликтующими сторонами с участием посредника – медиатора – с целью поиска решения, удовлетворяющего обе стороны.

*от лат. medius – середина, mediātiō – посредничество

Принципы медиации

Добровольность

Конфиденциальность

Добросовестность, равноправие и сотрудничество сторон

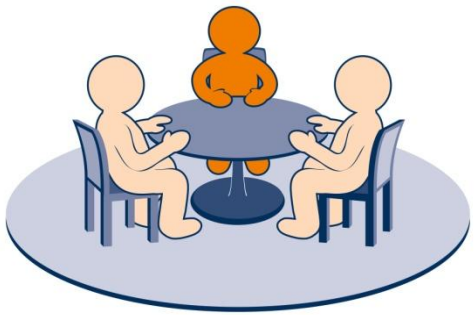
Нейтральность и независимость медиатора

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

Типы восстановительных программ

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 педаго

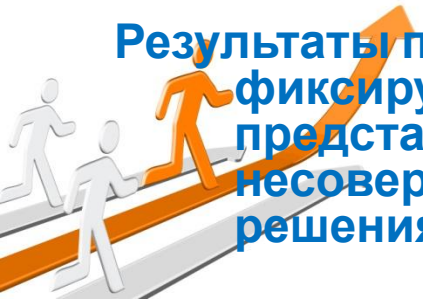


На примирительной встрече обсуждаются три основных вопроса:

I. **«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:

II. **«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.

III. **«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.



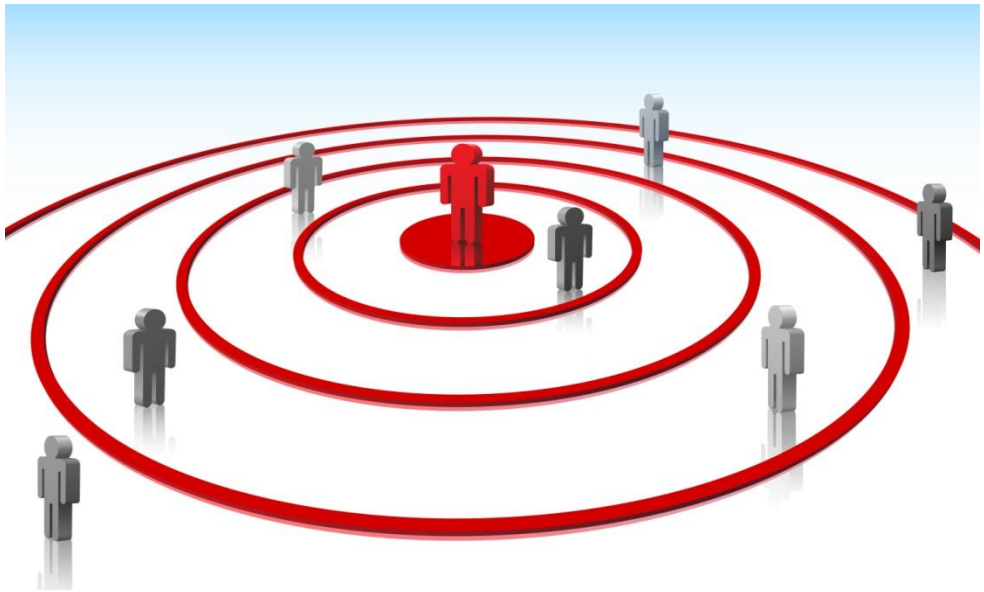
Результаты проведенной программы при необходимости фиксируются в примирительном договоре и могут быть представлены на педсовете, в комиссии по делам несовершеннолетних (ПДН) и суде для учета при принятии решения.

Круги заботы

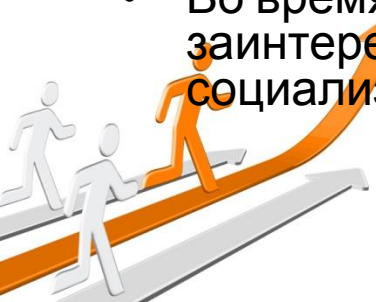
- Программа проводится в случае, когда семья ребенка не выполняет своих воспитательных функций или распадается (например, из-за алкоголизма или наркомании родителей), и необходимо создать круг людей, которые могут оказать ребенку поддержку. Этих людей надо найти и вместе с ними обсудить, кто и какую 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 п делам несовершеннолетних, милицию и другие органы для того, чтобы сделать реабилитацию комплексной. Во встречах (кругах заботы) участвуют психологи, социальные работники и дру специалисты.

уменьшить
круг забот

увеличить
круг влияния

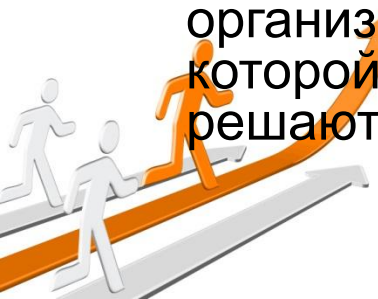


- В числе семей, находящихся в ситуации кризиса, дети в которых подвергаются риску социального сиротства, есть такие, где родители не считают, что ребенок уходит из дома или они сами отказываются от него по причине отсутствия взаимопонимания и конфликтных отношений.
- Они, как правило, уверены в том, 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 удается 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 ребенк социализирующих воздействий на него.



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 учен которой обе стороны получают адекватную «обра 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 проводиться **семейная конференция**
- Если в конфликте участвует большая группа (класс), то проводится **школьная или общественная конференция**.
- Если в конфликте участвуют учителя и родители (а также если дело передано в полицию), то нужно согласовать вопрос проведения программы с взрослым куратором
-
- ***Присутствие родителей обязательно в случае если дело передано из милиции, КДН или суда. Или же в случае большого ущерба, вопрос о возмещен[illegible] согласуется с родителями. Однако уча[illegible]ей в разговоре на встрече должно быть м[illegible]***

- 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.
- 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 [illegible] также ч.1, п. "К" ст.61 УК РФ.

УСЛОВИЯ, ПРИ КОТОРЫХ СИТУАЦИЯ КОНФЛИКТНАЯ МОЖЕТ БЫТЬ РАССМОТРЕНА СЛУЖБОЙ

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

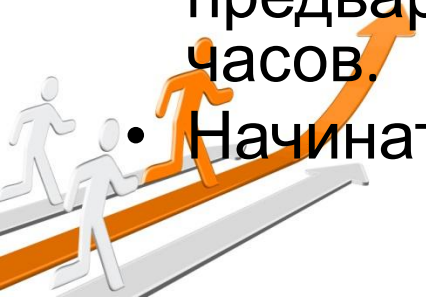
АЛГОРИТМ ПРОВЕДЕНИЕ ПРОГРАММЫ ПРИМИРЕНИЯ

ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ВСТРЕЧА

Задача	Техники
Вступительная речь ведущего программы на предварительной встрече	
Выслушивание личной истории человека	Активное слушание и перефразирование
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")
<u>Заключительная речь ведущего на предварительной встрече</u>	

ОРГАНИЗАЦИЯ ВСТРЕЧИ

- Договориться по телефону.
- Попросить организовать встречу куратора, ... 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.
- 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



Вступительная речь ведущего на предварительной встрече

- 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 сорганизовать 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 поняла?) и вправе покинуть ее, как только посчитаете нужным.
- Для того чтобы нам удалось нормально общаться и разрешить ситуацию, я предлагаю ввести следующие правила:

Правила!

- Прошу Вас говорить по очереди;
- Прошу Вас воздержаться то каких-либо оскорблений;
- Прошу Вас соблюдать конфиденциальность этого разговора;
- Очень хотелось бы не выяснять вопросы вины, а вместе искать выход из
- создавшейся ситуации

Продолжение вступительной речи

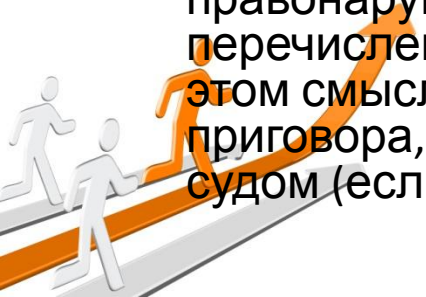
- Вы согласны с предложенными правилами, или хотели бы внести свои предложения и дополнения?
- В ходе встречи каждый участник (и я в том числе) может попросить отдельной беседы наедине (кокуса).
- Встреча будет продолжаться столько времени, сколько вы сочтете нужным.
- Также при Вашем желании встреча 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 рассказать о произошедшем, последствиях и вашем отношении к этому. Остальных прошу не перебивать.***
- Как правило, в начале обращаются к жертве. Но это не абсолютное правило. Особенно, если жертве трудно говорить и она молчит.
- 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.

Основная часть 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 приходиться 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	Задать сторонам прямой вопрос: "Как сделать, чтобы в будущем эта ситуация не повторилась?"
Подписание договора и проверка его на реальность.	

В конце встречи

- 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).



НАВЫКИ СЛУШАНИЯ И ВЕДЕНИЯ БЕСЕДЫ

- **АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ**

✔ *Да?*
✔ *Это интересно…*
✔ *Понимаю…*
✔ *Можно ли поподробнее?*

- **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

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

УТОЧНЕНИЕ

- 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"). Уточнение может также относится ко всему высказыванию другого человека ("Объясни, пожалуйста, что это значит?", "Не, повторишь ли еще раз[9]", "Может быть расскажешь про это поподробнее?").

ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ

- Главная цель перефразирования — уточнение информации
- Ключевые слова: "Ты говоришь...", "Как я по нимаю...", "Другим словами, ты считаешь".
- *Если я вас правильно понял, вы говорите, что…*
- *Так вы сказали, что…*

РЕЗЮМИРОВАНИЕ

- 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…*

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?

Нельзя говорить:	**Можно говорить:**
Я понимаю, что вы чувствуете…	Мне жаль, что так случилось…
Вам повезло, что вы легко отделались…	Я рад, что вы со мной говорите…
Не беспокойтесь. Все будет в порядке…	Это не ваша вина…

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

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.
- Главное для группы найти как можно больше вариантов, чтобы потом из них отобрать или скомпоновать лучшее.

ТИПЫ ВОПРОСОВ

- **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, пот знаешь ответа, потому что ответ будет неприятным или потом просили мне пока ничего не сообщать? Вы предпочитает м задавали вопросы по ходу вашей презентации, после н де записок?»

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ СИГНАЛЫ ПРИ ВСТУПЛЕНИИ В КОНТАКТ
(работа психолога)

- **Вербальные сигналы, располагающие к контакту**

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

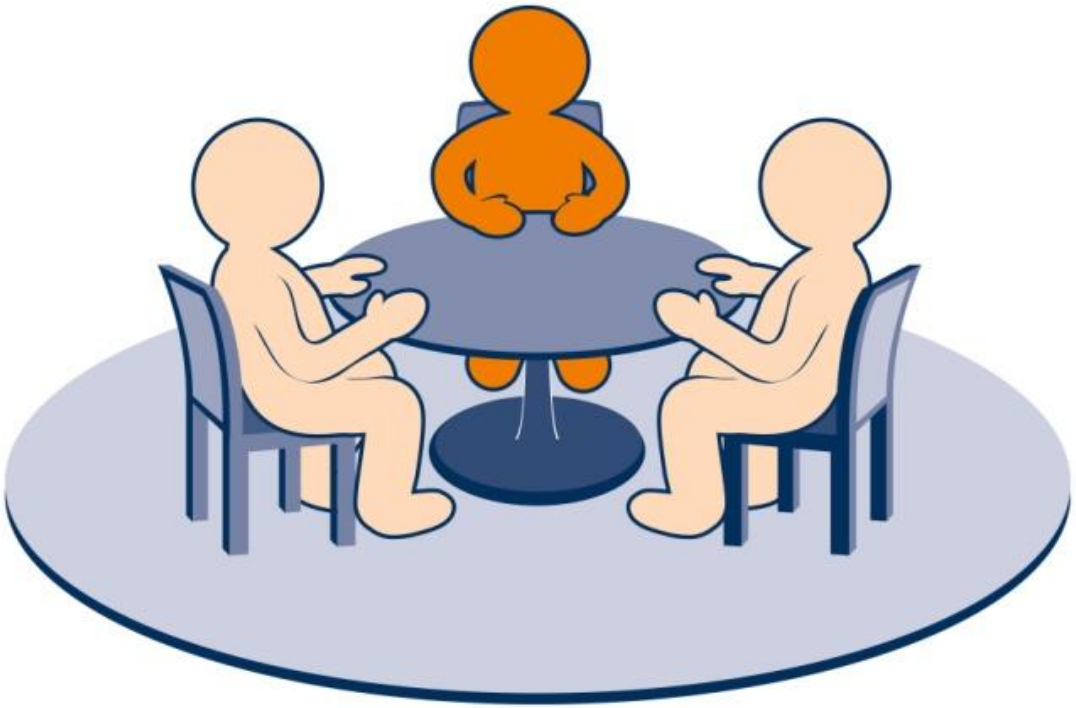
- **Невербальные сигналы, располагающие к контакту**

1.Проксемика
2.Позы
3.Мимика
4.Взгляд
5.Такесика — движение собеседников в пространст

- **Не допускаются:**

1.ритмические движения
2.движения большой амплитуды
3.резкие движения
4. неритуализированные прикосновения

Оформление документации

- Журнал учёта примирительных встреч
- Согласия на участие в ШСП
- Регистрационная карточка
- Протокол результатов встреч
- Примирительный договор
- Мониторинг работы
- Отчёты восстановительных процедур
- Анализ работы ШСП и других программ

Спасибо за внимание!