Лекция №10:

«Методы разрешения конфликтов в образовательном пространстве»

План

1. Восстановительный подход как инструмент школьной службы примирения.
2. Основные программы восстановительного разрешения конфликтов.
3. Принципы разрешения конфликта в образовательном пространстве посредством восстановительных программ.

1. Восстановительный подход как инструмент школьной службы примирения.

Ценность построения конструктивных отношений и умение договариваться в сложных условиях относится к числу фундаментальных социальных ценностей, без полноценной реализации которой невозможно функционирование современного общества. Практическое внедрение служб медиации способствует формированию безопасной школьной среды.

Школьная служба примирения – форма объединения ведущих программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций в рамках организации.

Цель школьной службы примирения – создать оптимальные условия для качественного проведения программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций в образовательной организации и распространения идей восстановительного подхода (восстановительного правосудия).

Деятельность службы примирения зафиксирована в документе, утвержденном руководителем образовательной организации, и основывается на восстановительном подходе в разрешении конфликтных ситуаций, который, в свою очередь, опирается на концепцию восстановительного правосудия, а также на медиативный метод. В медиации стороны конфликта являются экспертами в своей ситуации, поэтому они сами могут найти наилучшее решение и принять на себя ответственность за его реализацию без принуждения.

В восстановительном подходе под медиацией понимается процесс, в котором ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о

приемлемых для них и общества вариантах разрешения конфликтных или криминальных ситуаций. В ходе восстановительной медиации важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации.

Важнейшими в восстановительном подходе являются понятия вреда и ответственности. Вред в восстановительном подходе – это деяние одного человека по отношению к другому, в результате которого был причинен ущерб, что-то было нарушено или разрушено и им воспринимается как несправедливость. Причинение вреда ведет к появлению негативных последствий для пострадавшего: материальных, физических, вред в форме разрушившихся отношений и т. д. Вред – понятие субъективное, определяется пострадавшим (жертвой). Потому исправление причиненного жертве вреда в восстановительном подходе не является наказанием причинившего вред человека, оно является восстановлением справедливости и мира в сообществе. Таким образом, понятие справедливости в восстановительном подходе связано с заглаживанием причиненного вреда, и в этом отличие от принятых в уголовном правосудии представлений о справедливости как наказании нарушителя.

Ответственность в восстановительном подходе понимается как обязательство по заглаживанию вреда, то есть исправление негативных последствий случившегося для затронутых ситуацией людей. При заглаживании вреда большое значение имеют раскаяние и прощение.

Ответственность за исправление причиненного вреда рассматривается не только при правонарушении, но и в конфликте, где стороны часто взаимно причиняют друг другу вред. «Поиск виноватого» меньше способствует взаимопониманию и урегулированию конфликта, чем обсуждение причиненного вреда и совместный поиск путей его исправления.

К принципам урегулирования конфликта и реагирования на правонарушения в восстановительном подходе можно отнести:

1) восстановление у участников конфликта/правонарушения способности более глубоко понимать свою ситуацию и ситуацию второй стороны, прекращение вражды между участниками конфликта/правонарушения;

2) ответственность нарушителя перед жертвой (если в ситуации был правонарушитель), состоящая в заглаживании причиненного вреда силами самого нарушителя (насколько это

возможно и как это реализовать, обсуждается на восстановительной программе). Исцеление жертвы (если в ситуации была жертва) в процессе заглаживания нарушителем причиненного жертве вреда и ответа на волнующие жертву вопросы со стороны обидчика и его родных;

3) принятие самими участниками конфликтной ситуации (если стороны конфликта «равны») на себя ответственности по ее урегулированию, исключающее насилие или дальнейшее причинение вреда;

4) планирование сторонами конфликта будущего, позволяющего избежать повторения подобных ситуаций в дальнейшем, формирование более ответственного поведения;

5) прояснение участниками ситуации ценностных установок (ориентиров), помогающих конструктивно переосмыслить произошедшее с помощью близких людей и ведущего восстановительных программ. Поддержка позитивных изменений и самоконтроля выполнения договора участниками конфликта, а также поддержка со стороны их родных и близких.

Основные понятия, которые используются в восстановительном подходе, отражены в таблице 1.

Таблица 1

Основные понятия восстановительного подхода

Термин	Определение
Восстановительный подход	использование в практической деятельности, в частности в профилактической и коррекционной работе с детьми и подростками, в том числе при разрешении споров и конфликтов и после совершения правонарушений, умений и навыков, направленных на всестороннее восстановление отношений, доверия, материального и морального ущерба и др.
Восстановительная медиация	процесс, в котором ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций
Стандарты восстановительной медиации	документ, фиксирующий принципы и формы деятельности специалиста по восстановительной модели медиации. Разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации 17 марта 2009 года

Куратор (руководитель) службы примирения	человек, управляющий функционированием и развитием службы примирения
Ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций (коротко – «ведущий восстановительных программ»)	человек, обученный и способный провести программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций в соответствии с концепцией восстановительного правосудия. Его основная задача состоит в создании условий для урегулирования конфликта (реагирования на правонарушение) на основе принципов восстановительного подхода (восстановительного правосудия)
Программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций	процедуры организации восстановительного процесса

Основным методом работы школьной службы примирения является проведение таких восстановительных программ, как восстановительная медиация, программа по заглаживанию вреда, круг сообщества, школьная восстановительная конференция, семейный совет (семейная конференция), профилактические восстановительные программы.

2. Основные программы восстановительного разрешения конфликтов.

Цель ведущего программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций состоит в создании наилучших условий для реализации принципов восстановительного подхода (восстановительного правосудия) для преодоления людьми негативных последствий конфликта/криминальной ситуации и неповторения подобного в будущем.

Восстановительная медиация – программа, при реализации которой конфликтующие (обидчик и жертва) встречаются для переговоров, а ведущий восстановительной медиации создает условия для взаимопонимания всех участников и для достижения договоренности о приемлемых для них вариантах разрешения проблемы (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда).

Первый этап восстановительной медиации является подготовительным. На данном этапе медиаторы получают информацию о конфликте и анализируют его по источнику информации, типу и характеру конфликта, его криминогенной направленности. Также выясняют, готов ли

обидчик участвовать в разрешении конфликта, и планируют индивидуальную встречу с каждой из сторон.

Второй этап имеет несколько фаз (таблица 2).

Таблица 2

Фазы второго этапа восстановительной медиации

Фаза	Содержание фазы
Первая фаза	имеет своей задачей установление доверительного контакта и безопасной атмосферы для диалога
Вторая фаза	призвана помочь стороне сформулировать различные аспекты ситуации, увидеть ее с разных сторон, в том числе, со стороны оппонента; важно обсудить с участником конфликта о последствиях, к которым он привел, и обсудить преимущества примирительной встречи
Третья фаза	оказывает поддержку принятия стороной ответственности за решение и выход из ситуации
Четвертая фаза	направлена на подготовку к примирительной встрече обеих сторон; участнику конфликта предлагается озвучить вопросы, которые он хотел бы обсудить с противоположной стороной, объясняются правила и роль медиатора на встрече, назначается дата и время

Третий этап – это непосредственно сама восстановительная медиация, призванная организовать конструктивный диалог между сторонами, озвучивание своих и понимание чувств другого участника встречи. На этом же этапе обсуждаются и фиксируются варианты решения ситуации, и принимаются обязательства в случае неисполнения этих решений. Заключительной фазой третьего этапа является так называемая подстройка к будущему. Она осуществляется с помощью вопросов: «Как ты думаешь, что нужно делать, чтобы подобное не повторилось?», «Как ты поступишь, если ты или кто-то из твоих друзей попадет в похожую ситуацию?». В рамках заключаемого соглашения между сторонами появляется возможность узнать, довольны ли они встречей, осталось ли что-то недосказанное и какой опыт они получили.

Заключительным этапом восстановительной медиации служит сопровождение медиаторами участников примирительной встречи в течение какого-то периода времени, как правило, в течение месяца (в зависимости от сложности ситуации). На данном этапе медиаторы осуществляют включенное и невключенное наблюдение за своими подопечными, обсуждают с

ними развитие отношений с противоположной стороной, и отслеживают выполнение условий договора.

Программа по заглаживанию вреда – особый вид программы, направленный на работу с жертвой и обидчиком с целью примирения. В таблице 3 отражены этапы, которые необходимо пройти ведущему программы по заглаживанию вреда.

Таблица 3

Этапы программы по заглаживанию вреда

Этап	Порядок проведения
Подготовительный	1. Получив информацию о случае, определить, подходит ли он по критериям для работы с использованием восстановительных программ. 2. Выяснить, на какой стадии официального разбирательства находится дело и каковы юридические последствия успешного проведения программы. 3. Связаться с одной из сторон и договориться о встрече.
Предварительные встречи со сторонами	1. Представиться и назвать свою организацию, цель, а также инстанцию, которая направила случай на программу. 2. Выслушать взгляд человека на произошедшее событие (криминальную ситуацию). 3. Рассмотреть совместно с ним различные выходы из ситуации и встречу по заглаживанию вреда как возможный выход. 4. Если человек дает согласие, подготовить его к участию во встрече (информировать об обсуждаемых на встрече вопросах, правилах, уточнить состав участников). 5. В случае уверенности в безопасности встречи принять решение об организации встречи и создать для этого организационные условия (договориться с участниками о месте и времени). 6. В случае несогласия стороны на участие в примирительной встрече определить, какая помощь необходима в этой ситуации и что может сделать ведущий.
Встреча сторон (примирительная встреча)	1. Поблагодарить участников за приход на встречу. 2. Объяснить цель встречи и основные правила и проверить, согласились ли участники с целью и основными правилами. В случае необходимости обсудить причины несогласия с целью и правилами, провести индивидуальные встречи и (или) отложить встречу. 3. Выслушать взгляды участников, в первую очередь жертвы и правонарушителя, на произошедшее событие (криминальную ситуацию). Лучше если первой расскажет свою историю жертва. 4. Дать возможность задать жертве и правонарушителю, а также участникам встречи вопросы друг другу.

	5. Предложить жертве и правонарушителю высказать свои варианты заглаживания вреда. 6. Обсудить вопрос: «Как сделать, чтобы это не повторилось?» При этом важно определить причины преступления и планы на будущее, позволяющие не совершать преступления. 7. В случае необходимости (например, при принятии обязательств со стороны правонарушителя о поэтапной выплате) назначить контрольную встречу, где фиксируются результаты выполнения соглашения. 8. Заполнить форму договора, зачитать сторонам и отдать им на подпись. 9. Поблагодарить присутствующих за участие во встрече.
Заключение договора о заглаживании вреда	Извинения, денежная компенсация, оказание услуг жертве или обществу, программа коррекции поведенческих характеристик обидчика, запрет обидчику осуществлять определенные действия, прохождение обидчиком лечения и т.д.

Необходимо заметить, что если стороны не подписали примирительный договор, т.к. не договорились о примирении, то оформляется протокол, в котором говорится, что соглашение сторон в данный момент невозможно.

Круг сообщества – программа, направленная на работу с групповыми конфликтами, ситуациями изгоев, межэтническими конфликтами, для поддержки пострадавших и пр. Круг сообщества помогает участникам восстановить смыслы и цели того, что их волнует, с учетом культурных и ценностных ориентиров. Важнейшей особенностью кругов является привлечение к обсуждению проблемы заинтересованных людей, что обеспечивает их активное участие в принятии решения и разделении ответственности за его выполнение, а также способствует поддержке позитивных изменений в сообществе.

Работа ведущего в круге общения представлена восемью этапами.

1. Приветствие ведущего, представление целей начавшейся встречи.
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 круга сохранять конфиденциальность и т.д. Группа обсуждает эти и другие правила и принимает их.

3. 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.
4. Ведущий обобщает все высказывания, делает выводы, предлагает сторонам высказать свое отношение к мнению участников, при необходимости проводится дополнительное обсуждение для того, чтобы мнения участников круга совпадали по таким важнейшим позициям, как оценка ситуации, причины затруднений, необходимые изменения.
5. Каждый участник предлагает, что он мог бы сделать, в течение какого времени и с какой периодичностью, с целью изменения ситуации в позитивную сторону.
6. Ведущий обобщает все высказывания, делает выводы и проверяет, насколько они совпадают с мнением участников круга с целью достижения согласия.
7. Ведущий предлагает участникам поделиться своими впечатлениями о прошедшей встрече, участники делают это по желанию.
8. Ведущий благодарит всех за участие и завершает встречу.

Школьная восстановительная конференция – это процесс, который направлен на устранение вреда, нанесенного отношениям в рамках школьного сообщества или в случае антиобщественного поведения. Представляют собой «расширенный» вариант медиации, в которой могут участвовать большое число субъектов образовательных отношений.

Ведущий школьной восстановительной конференции старается вовлечь в конструктивное обсуждение и поиск решения проблемы «здоровое ядро» класса, в которое входят школьники, не согласные с происходящим в классе и заинтересованные в изменении ситуации. Ведущему в процессе конференции нужно дать слово всем (чтобы все мнения были услышаны) и двигаться к согласованию (а не голосованию), то есть к консенсусу, а не к приоритету мнения большинства. В противном случае есть опасность, что конференция воспроизведет обычный режим групповых взаимодействий, когда фактически снова подтвердятся «властные полномочия» лидеров.

Если в школьной восстановительной конференции участвовали родители и учителя, то они уже не смогут возразить по поводу принятого соглашения, а, скорее всего, будут его поддерживать. Школьники серьезнее отнесутся к школьной восстановительной конференции, если увидят заинтересованное участие педагогов и родителей.

Если в классе уже сложилась группировка, члены которой не вольны принимать решения в одиночку, а только при согласии других, более авторитетных членов, имеет смысл проводить не школьную конференцию, а серию медиаций и челночных переговоров, поскольку есть риск, что в большой группе подростки не будут искренними. Школьная восстановительная конференция может проводиться и по случаям краж, драк, особенно если в конфликт уже втянуто большинство учеников класса.

Семейная групповая конференция является совершенно иным процессом. Семья остается хозяином проблемы, ей предоставляется возможность самой принять решение. Семейная восстановительная встреча (семейная групповая конференция) – программа, способствующая активизации ресурса семьи для выработки членами расширенной семьи собственного плана по выходу из трудной жизненной ситуации (или социально опасного положения) для обеспечения безопасности и благополучия несовершеннолетних членов семьи.

Вероятность выполнения семьей собственного плана значительно выше, чем планов, разработанных специалистами.

Семейная групповая конференция имеет четыре отличительные характеристики:

1) Это модель принятия решения.
2) Хозяева конференции – это семья и их ближайшее окружение (их люди, время, язык, еда и напитки, их культура и традиции, их план).
3) Ведущим встречи является независимый человек, не занимающий какую-либо должность в органах социальной защиты населения или в службе помощи.
4) Семья имеет право на получение информации, на личное время, на безоговорочное одобрение плана, если план безопасен и соответствует закону.

Независимые ведущие семейной групповой конференции могут использовать эти характеристики, объясняя людям, с которыми они работают, этапы конференции (семье, их ближайшему окружению, профессионалам), в чем состоит сущность их функции.

3. **Принципы разрешения конфликта в образовательном пространстве посредством восстановительных программ.**

Принципы проведения восстановительных программ в целом схожи с принципами процесса медиации (таблица 4).

Таблица 4

Принципы проведения восстановительных программ

Принцип	Содержание принципа
Добровольность участия сторон	Стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в восстановительной программе как до ее начала, так и в ходе самой программы.
Информированность сторон	Ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути восстановительной программы, ее процессе и возможных последствиях.
Нейтральность ведущего программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций	Ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если ведущий чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому ведущему (медиатору) или прекратить медиацию. Ведущий не может принимать от какой-либо из сторон вознаграждения, которые могут вызвать подозрения в поддержке одной из сторон. Ведущий нейтрален к сторонам, но не нейтрален к факту причинения вреда, то есть контролирует, что на встрече стороны должны обсудить заглаживание обидчиком причиненного вреда.
Конфиденциальность в программах восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций	Программа восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций носит конфиденциальный характер. Ведущий программ или служба примирения обеспечивает конфиденциальность происходящего на медиации. Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления: ведущий заранее ставит участников в известность, что при наличии данной информации, она будет передана администрации. Ведущий программы передает информацию о результатах медиации в структуру, направившую дело на медиацию (как правило, это подписанный сторонами договор, в котором зафиксированы результаты, которые стороны согласны

	передать в вышестоящие организации). Ведущий может вести записи и составлять отчеты для обсуждения в кругу ведущих, медиаторов и кураторов служб примирения. При публикации имена участников должны быть изменены.
Ответственность сторон и ведущего	Ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций отвечает за безопасность участников на совместной встрече в программе восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций, а также за соблюдение принципов и стандартов восстановительной медиации. Ответственность за результат программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций несут участвующие в ней стороны конфликта. Ведущий не может рекомендовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

Оценка работы ведущих восстановительных программ проводится в форме обсуждения работы медиатора со случаем вместе с другим ведущим(-и) – супервизия и интеровизия, а также в форме анализа самоотчетов медиатора.

Вопросы для анализа ведущего восстановительных программ работы со случаем:

1) Насколько удалось ведущему восстановительных программ реализовать принципы восстановительного подхода, в чем и как проявилось?
2) В каких моментах работы удалось или не удалось удержать позицию ведущего восстановительных программ?
3) Были ли соблюдены основные фазы восстановительной программы?
4) Какие приемы и техники использовал ведущий восстановительных программ?
5) Каковы административные и/или юридические последствия проведенной им программы?
6) С какими трудностями ведущий столкнулся, что новое для себя понял?

При оценке необходимо соблюдать требования к конфиденциальности информации.

Основные рекомендации учителям по управлению конфликтами:

- контролировать свои эмоции, быть объективным, дать возможность учащимся обосновать свои претензии, «выпустить пар»;
- не приписывать ученику свое понимание его позиции, перейти на «я»-высказывания (не «ты меня обманываешь», а я «я чувствую себя обманутым»);

- не оскорблять ученика (есть слова, которые, прозвучав, наносят ущерб отношениям, что все последующее «компенсирующее» действия не могут их исправить);
- стараться не выгонять ученика из класса;
- не отвечать на агрессию агрессией, не затрагивать его личность, особенности его семьи, давать оценку только его конкретным действиям;
- дать себе и ребенку «право на ошибку», не забывая, что «не ошибается только тот, кто ничего не делает»;
- независимо от разрешения результатов противоречия постараться не разрушить отношения (высказать сожаление по поводу конфликта, выразить свое расположение к ученику);
- не бояться конфликтов с учащимися, а брать на себя инициативу их конструктивного разрешения.

В интересах повышения качества педагогического процесса и формирования коммуникативной компетентности у представителей подрастающего поколения необходимо целенаправленно формировать медиативные умения, что является залогом эффективной социализации личности как в рамках образовательных организаций, так и в последующей жизни.

В целях комплексного изучения темы «Методы разрешения конфликтов в образовательном пространстве» к самостоятельной проработке рекомендуется раздел «Этапы проведения семейной групповой конференции».

Спасибо за доверие и сотрудничество!