

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
«ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ»

**Методические рекомендации**  
**«Преодоление конфликта и восстановление внутрисемейных отношений**  
**обучающихся посредством процедуры медиации»**

Итоговая работа творческих групп педагогов-психологов и социальных педагогов «Медиация, восстановительные технологии в создании безопасного, доброжелательного климата в образовательных организациях»

Руководители ТГ:  
Казеева М.Н., педагог-психолог ГБОУ «СОШ № 19»;  
Крюковец Н.В., социальный педагог ГБОУ «СОШ № 3»

Куратор творческой группы педагогов-психологов: Ефимова И.В., методист ГАОУ ПО ИРО  
Куратор творческой группы социальных педагогов: Пудова Е.М., методист ГАОУ ПО ИРО

Методические рекомендации «Преодоление конфликта и восстановление внутрисемейных отношений обучающихся посредством процедуры медиации»/Составители: Казеева М.Н., Крюковец Н.В.– Севастополь, ГАОУ ПО ИРО, 2024. – 21 с.

Рекомендовано к изданию решением Редакционно-издательского совета ГАОУ ПО ИРО (протокол № 31 от 05.08.2024).

Методические рекомендации помогут медиаторам школьных служб, волонтерам служб медиации в работе, направленной на преодоление конфликта и восстановление внутрисемейных отношений обучающихся. Предложенные рекомендации могут быть полезны в работе педагогов-психологов, социальных педагогов, классных руководителей и других специалистов школы, заинтересованных в конструктивном решении конфликтных ситуаций, в результативной профилактике суицидального поведения обучающихся в образовательной организации.

## СОДЕРЖАНИЕ

	Пояснительная записка .....	3
1	Личность медиатора в работе, направленной на преодоление несправедливости во внутрисемейных отношениях обучающихся .....	4
2	Использование принципов работы медиатора для реализации примирительных программ .....	4
3	Выбор роли медиатора в процедуре примирения, направленной на преодоление несправедливости во внутрисемейных отношениях обучающихся .....	8
4	Учет факторов, которые влияют на результативность действий медиатора в процедуре примирения .....	8
5	Выбор тактики взаимодействия медиатора в реализации программы примирения .....	9
6	Структура и стадии процесса медиации в реализации программы примирения .....	9
7	Реализация этапов медиации в программе примирения .....	11
8	Методы работы медиатора в реализации этапов медиации .....	11
9	Стадии принятия обучающимся ответственности за свой поступок .....	12
10	Сложности реализации этапов медиации .....	12
11	Реализация первого этапа медиации .....	14
12	Реализация второго этапа медиации .....	15
13	Реализация третьего этапа медиации .....	18
14	Реализация четвертого профилактического этапа медиации .....	19
	Литература .....	20

## Пояснительная записка

Проблема конфликтных отношений между несовершеннолетними и взрослыми становится все более актуальной в свете увеличивающегося количества подростков с признаками суицидального поведения, что говорит об актуальности затронутой темы. Эти данные подтверждаются данными Шнейдер Л. Б. о главной роли конфликтов в возникновении суицидально опасной ситуации. Среди наиболее распространенных упоминаются конфликты, связанные с учебой и социальным взаимодействием людей, среди которых можно отметить конфликты со сверстниками, межличностные конфликты со значимыми людьми, конфликты, связанные с антисоциальным поведением (страх уголовной ответственности, боязнь позора) и конфликты, обусловленные материально-бытовыми трудностями [10].

Для решения разного рода конфликтов (не только школьных) возможно использование метода медиации как примирения сторон. Программа примирения в семье – это преодоление несправедливости во внутрисемейных отношениях, поскольку именно в дисфункциональности семьи нередко заложены причины девиантного поведения подростка. В этом случае ставится задача на преодоление разрушительного в целом для семьи взаимодействия ее членов. Кризис семьи может потребовать и более глубоких форм, таких, например, как семейная терапия, но программа примирения даст возможность сделать шаг членам семьи по осознанию необходимости собственных усилий и изменений. Еще один пример использования данного метода – школьная конференция (разрешение конфликтов между классами, учеником и классом, классом и учителем).

Данные методические рекомендации содержат информацию о различных формах организации школьной службы примирения, этапах её организации, процедуре использования медиации как метода примирения в практике образовательной организации. Специалисты службы медиации могут сделать вывод о том, как использовать метод медиации в своей работе. Чтобы быть медиатором и реализовывать программы примирения в школьных службах примирения необходимо пройти специализированное обучение.

Методические рекомендации помогут медиаторам школьных служб, волонтерам служб медиации в работе, направленной на преодоление конфликта и восстановление внутрисемейных отношений обучающихся. Предложенные рекомендации могут быть полезны в работе педагогов-психологов, социальных педагогов, классных руководителей и других специалистов школы, заинтересованных в конструктивном решении конфликтных ситуаций, в результативной профилактике суицидального поведения обучающихся в образовательной организации.

## **1. Личность медиатора в работе, направленной на преодоление несправедливости во внутрисемейных отношениях обучающихся**

Личные качества медиатора очень важны, поскольку от них в большой степени зависит эффективность работы и удовлетворенность своим трудом. Перечислим некоторые из обязательных требований: любовь к людям, принятие их такими, какие они есть. Медиатор, как личность, должен вызывать уважение и доверие, иметь чувство юмора и быть психологически устойчивым.

С профессиональной точки зрения медиатор должен знать законы, хотя ему не обязательно быть профессиональным юристом. У него должны быть основные навыки психолога. Наконец, он должен хорошо знать ту сферу общественно-экономической деятельности или жизненную ситуацию, в которой пытается помочь найти решение. То есть если медиатор занимается решением школьных конфликтов, то он должен знать педагогику и психологию, основы конфликтологии. Он не должен быть узким специалистом в этой сфере, но он должен знать про это достаточно, чтобы его клиенты ему доверяли. Должен ли он быть хорошим педагогом, вопрос спорный, так как здесь все зависит от подхода. Впрочем, дидактический подход здесь в любом случае не поможет, так как медиатор должен быть помощником, а не навязывать свою волю. В любом случае это должен быть человек, умеющий построить диалог, обладающий основными навыками логики и имеющий практику использования логики как науки. Мы считаем необходимой процедуру отбора как при подготовке взрослых медиаторов (проведение тестирования по вышеназванным критериям, собеседования), так умение взрослых кураторов проводить такую процедуру при подготовке ведущих примирительных программ из числа школьников. Для этого могут быть использованы методики, диагностирующие уровень развития коммуникативных навыков, эмпатии, способов поведения в конфликтной ситуации К. Томаса.

## **2. Использование принципов работы медиатора для реализации примирительных программ**

В литературных источниках упоминаются самые различные принципы медиации. Нами были выбраны семь базовых принципов работы медиаторов из числа педагогического состава образовательного учреждения, которые лежат в основании процесса медиации.

*Принцип 1.* Уважение, внимание к себе и другому.

Ребенок с негативным внутренним образом самого себя, не получающий дома подкрепления позитивной самооценки, в школе чаще всего демонстрирует вызывающее поведение. Всем мешающее поведение – это попытка привлечь внимание, поскольку и негативное внимание соучеников – в большей степени это присуще мальчикам – дает определенное подтверждение своей значимости.

В медиации вы опираетесь на то, что в каждом человеке есть что-то

позитивное, его лишь необходимо вытащить на свет. Даже тогда, когда поведение кажется бессмысленным и/или неприятным, вы ищете потребности, желания и чувства, стоящие за внешним проявлением. Чаще всего это становится ключом к пониманию поведения в конфликтной ситуации, а также конфликтной динамики – и для вас, и для конфликтующих сторон. Если вам удастся это проработать, вы переходите к поиску решений, где все стороны опираются на «свои права» и где уже не идет речь «о потере лица». Внимание и уважение к себе самому и другим приходит не столько от методики, сколько от ваших поведенческих проявлений, за которыми стоит ваша позиция. Ведущие должны сами уважать и принимать всерьез спорящие стороны – даже тогда, когда их поведение нам чуждо. Дети и подростки как никто другой чувствительны к вашей искренности – неискренности, к тому, действительно ли вы принимаете всерьез их самих и их интересы.

*Принцип 2. Готовность слушать, слышать и понимать.*

Без способности и готовности выражать собственные мнения и чувства, а также слушать и слышать другого с полным пониманием, люди не способны в конфликтных ситуациях находить адекватные и конструктивные решения. В медиации ведущие сдерживают собственные мнения и чувства (это очень трудно педагогам в отношении детей). Более того, задачей взрослого становится создание атмосферы, в которой стороны медиации могли бы открыто проявлять себя и при этом быть выслушанными, услышанными, понятыми. В эмоционально заряженной ситуации им с трудом удастся быть честными, не проявлять при этом обиды. Вы одновременно сосредоточенно и внимательно выслушиваете одного участника медиации и держите другого в поле зрения, чем сигнализируете, что вы его также хотите услышать и понять. В то время, когда партнер по конфликту поглощен самим собой и приводит контраргументы, ваша задача – быть переводчиком, «отзеркаливая» сказанное. Это воздействует обезоруживающе: тот, кто что-то рассказывает, чувствует себя понятым, другой же возможно может лучше воспринять обстоятельства, поскольку это звучит от вас. Выслушивание – это хорошее упражнение для развития всестороннего понимания, благодаря которому прямая коммуникация по ходу медиации удастся все лучше – до момента, когда конфликтующие партии иногда без нашего вмешательства начинают искать варианты.

*Принцип 3. Способность вчувствоваться.*

В начале медиации между сторонами возникает недовольство, негодование. Часто они бывают в ярости по отношению друг к другу или обоюдное недоверие полностью подавляет стороны. В подобных ситуациях нелегкой задачей становится стимулирование вчувствования, эмпатии. Опыт показывает, что пока медиатор не проявит массивное сочувствующее принятие человека с его нуждой, участник медиации не сможет перейти к фазе «смена перспективы» – здесь может всех пронзить понимание, что в конфликте страдают все стороны. Часто обсуждение глубинных оснований и причин конфликта приводит к готовности встать на место другого

и увидеть конфликт его глазами. Такое всестороннее сочувствие оказывается ключом к общему решению. Но случается, что в медиации не удается вызвать способность сочувствовать у одного или всех партнеров, и тогда не происходит смены перспективы. Не нужно вам, медиаторам, в этом себя винить, а следует занять прагматическую позицию. Также и без «проницания» (в чувства друг друга) партнеры по конфликту могут решить, что необходимо искать выход – иногда мотивом к этому становится альтернатива, которая хуже, чем медиация, например, когда в случае прерывания медиации разбор случая переходит к школьному руководителю.

#### *Принцип 4. Умение конфликтовать.*

Умение конфликтовать означает способность воплощать собственные желания и потребности без того, чтобы нанести ущерб другим. Пассивное поведение или робость перед конфликтами приводит к тому, что человек не может выразить себя адекватно и вследствие этого позволяет себя обходить. Агрессивное поведение или получение удовольствия от конфликтов часто приводят к тому, что собственные задачи решаются за счет других, что также ведет к конфликтной эскалации. Такие способы поведения часто обуславливают друг друга. В зависимости от того, с какими участниками медиатор взаимодействует – два конфликтно-пассивных участника или два агрессивных, или один конфликтно-пассивный, а другой агрессивный, – необходимо реагировать различным образом. Конфликтно-пассивного участника поддерживать, артикулировать его ситуацию, потребности, условия, не вставая при этом на его сторону. От конфликтно-агрессивного мягко и определенно требовать, чтобы он сдержанно излагал свои обстоятельства, делал это так, чтобы его смогла услышать, понять другая сторона конфликта. Здесь действует принцип: «думать по ходу». Вы должны понимать, как лучше действовать на каждом конкретном шаге работы – это требует постоянного высокого напряжения внимания, чуткости, гибкости. И если вам удастся соблюсти баланс, вы создадите еще одну ступень к развитию способности конфликтовать ваших участников медиации, дадите им опыт возвращения надежды на то, что можно преодолеть несогласие, привести договоренности к всестороннему удовлетворению.

#### *Принцип 5. Кооперация.*

В медиации вы можете только тогда найти равновесное решение, когда существует готовность к кооперации. Это означает, что участники медиации должны быть готовы и способны опознать свой собственный вклад в конфликт. Чаще всего конфликтующие стороны приходят с позицией: «Виноват другой – он должен измениться!» И только тогда, когда становится ясно, что оба сделали вклад в конфликт, создается кооперативная установка: «Мы должны решить проблему вместе!» Медиаторы стремятся к «выигрыш – выигрыш» решению, но такое решение возможно иногда. Важно привлечь обоих партнеров к выработке решения, а на четвертом этапе медиации проверить все возможные решения: насколько они всех удовлетворяют? Равновесны ли? Реалистичны ли? Конкретны? Совместны ли? В конце

концов, ваши участники медиации должны будут после медиации – уже без вашей поддержки – продолжать совместную работу по реализации договоренностей.

*Принцип 6. Отзывчивость и критическое мышление.*

В медиациях вы стараетесь подтолкнуть спорящих встать на точку зрения другого и приобрести критический взгляд по отношению к самому себе или своей группе. Речь идет не только о способности встретить конфликт открыто и критически, но также о готовности изменить свою точку зрения на основе новой информации или другого понимания. Это очень трудно – детям ли, подросткам ли, взрослым ли – прийти к медиации со своим собственным застывшим мнением, а иногда и конкретным представлением, каким должно быть решение. Вряд ли кто-то будет с удовольствием ставить под вопрос «свое единственно правильное видение», но именно к этому вы и будете вести своим интенсивным переспросом. Более того, в медиации недопустимо выражать критику. Участникам и без того очень трудно признавать свои ошибки или сомнения. Все это удастся, если вы создадите такую уважительную и защищенную атмосферу, которая позволит возродиться доверительным отношениям между спорящими сторонами. В такой атмосфере сторонам удастся найти множество идей для решения, что вряд ли возможно без нашего участия.

*Принцип 7. Фантазия, креативность, удовольствие.*

Чрезвычайно интересно в медиации то, что, во-первых, никто заранее не знает, какое именно решение будет принято;

во-вторых, – то, что решение находится самими сторонами, а не медиатором. Это означает, что медиатор доверяет сторонам самим, находит подходящее решение. Одновременно медиатор должен быть открыт и будить их фантазию: предложение необычных и непривычных решений поможет выйти из напряжения именно потому, что они не могут быть реализованы. *Вы не можете предлагать решения.* Учителям это удастся с особенно большим трудом – у них же всегда заранее есть правильные решения. Медиатор не дает ответы, но ставит вопросы, чтобы участники спора сами приходили к идеям.

Как бы ни было серьезно в конфликте и медиации, не стоит терять чувство юмора. Вы реагируете аутентично, как нормальные любопытные люди, вы не остаетесь холодными к тому, что вам рассказывают участники медиации. Медиатору станет очень тяжело, если он окажется слишком вовлеченным в конфликт (чего не должно случаться). Во время медиаций бывают ситуации, которые смешны своей абсурдностью. И если все участники их так воспринимают, то почему бы вместе с ними не посмеяться? Так чуть разрядится ситуация, и вы мужественно будете двигаться дальше.

### **3. Выбор роли медиатора в процедуре примирения, направленной на преодоление несправедливости во внутрисемейных отношениях обучающихся**

В зависимости от степени контроля медиатора за принимаемым решением в процедуре примирения выделяют несколько ролей третьей стороны в конфликте: третейский судья, арбитр, посредник, помощник и наблюдатель.

Роль – это стиль поведения медиатора в реализации процедуры примирения.

Рассмотрим подробнее перечисленные роли.

1. *«Третейский судья»* – вид участия третьей стороны, наиболее авторитарной по своим полномочиям, в конфликте. Третейский судья, поочередно выслушав обе стороны, принимает решения, обязательные для оппонентов. Примером служит разрешение конфликтов древнерусскими князьями, старейшинами родов, а также решение суда присяжных.

2. *«Арбитр»* – также обладает значительными полномочиями. Он изучает конфликт, обсуждает его с участниками, а затем выносит окончательное решение, которое обязательно для выполнения. Однако стороны могут не согласиться с решением и обжаловать его в вышестоящих инстанциях.

3. *«Посредник»* – более нейтральная роль. Обладая специальными знаниями, он обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы. Окончательное решение остается за оппонентами.

4. *«Помощник»* – участие помощника в регулировании конфликта заключается в совершенствовании процесса обсуждения проблемы, организации встреч и переговоров и невмешательстве в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения.

5. *«Наблюдатель»* – обеспечивает медиаторство тем, что своим присутствием в зоне конфликта сдерживает стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или взаимной агрессии. Присутствие наблюдателя создает условия для решения спорных вопросов путем переговоров.

Первые два стиля – роли называют высокоавторитарными. Они выгодны, если требуется скорое решение. Если конфликт не слишком напряжен, предпочтительны последние три способа.

### **4. Учет факторов, которые влияют на результативность действий медиатора в процедуре примирения**

Существует ряд факторов, которые влияют на эффективность деятельности третьей стороны в конфликте. К таким факторам относятся:

- мотивированность обеих сторон на совместную работу, готовность учесть мнение посредника, принять предлагаемое им решение;
- особенности характера деятельности третьей стороны;
- настойчивость в действиях медиатора, которая оказывается

результативной тогда, когда разногласия участников связаны с принципиальными для них вопросами и когда напряженность конфликта особенно высока (Кохэн, 1978; Колб, 1983);

- степень напряженности конфликта;
- длительность конфликта. Затяжные конфликты менее поддаются регулированию, чем скоротечные (Анцупов, Шипилов, 1993);
- характер отношений сторон; чем сложнее, напряженнее взаимоотношения, тем менее эффективно посредничество;
- выбираемые тактики и техники урегулирования конфликтов, определяемые ситуацией, а не особенностями медиатора.

## **5. Выбор тактики взаимодействия медиатора в реализации программы примирения**

Переговорный процесс имеет внутренний цикл развития, в ходе которого возрастает и спадает доверие участников к медиатору, их потребность в разрешении конфликта. Посреднику важно уметь улавливать критические моменты переговоров, во время которых действия, предпринимаемые им, будут максимально успешными.

Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами в ходе переговоров могут быть различными.

1. Тактика поочередного выслушивания на совместной встрече. Применяется для уяснения ситуации и выслушивания предложений в период острого конфликта, когда разъединение сторон невозможно.

2. Сделка. Ее специфика в том, что посредник стремится больше времени вести переговоры с участием обеих сторон. При этом основной упор делается на принятии компромиссных решений.

3. Челночная дипломатия. Медиатор разделяет конфликтующие стороны и постоянно курсирует между ними, согласуя различные аспекты соглашения. В результате обычно достигается компромисс.

4. Давление на одного из оппонентов. Большую часть времени третья сторона посвящает работе с одним из участников, в беседах с которым доказывается ошибочность его позиции. В конечном итоге данный участник идет на уступки.

5. Директивное воздействие предполагает акцентирование внимания на слабых моментах в позициях оппонентов, ошибочности их действий по отношению друг к другу. Цель – склонение сторон к примирению.

Деятельность педагога-психолога по урегулированию конфликта заключается не только в медиации, но также в оказании психологической помощи участникам, в которой присутствуют элементы психодиагностики, консультирования и психотерапевтической работы.

## **6. Структура и стадии процесса медиации в реализации программы примирения**

В различных источниках [3, 6] процесс примирения имеет различную

структуру. Ситуации, с которыми сталкивается медиатор, сложны и разнообразны. В некоторых источниках процесс медиации не имеет жесткой структуры и в нем выделяется три основных этапа:

1. Знакомство с конфликтом и конфликтующими сторонами. Медиатор изучает историю проблемы, требования оппонентов. Многие конфликты носят специфический характер, медиатору приходится вникать в проблему, читать соответствующую литературу, консультироваться со специалистами. На данном этапе возможно составление карты конфликта.

2. Работа с конфликтующими сторонами. Медиатор, как правило, многократно встречается с каждой из сторон с целью их подготовки к проведению совместных переговоров (уточняются требования, снимаются обвинения, смягчаются формулировки и т.д.).

3. Ведение переговоров – наиболее важный этап. В ходе них медиатор выполняет ряд функций: ведущего, тренера, «толкача», педагога и т.д. Он следит за тем, что и как говорят оппоненты, при необходимости поправляя, подбадривая или осуждая их. Важно, чтобы каждая встреча была отмечена небольшим, но реальным продвижением вперед.

Процесс медиации может распадаться на ряд стадий с применением характерных техник.

#### *Стадии медиации*

1. Анализ ситуации и отношений.
2. Определение проблемы.
3. Разогрев (снятие психологических барьеров).
4. Снятие препятствий (эмоциональных барьеров).
5. Поиск решения.
6. Принятие решения.
7. Заключение соглашения.
8. Прояснение ситуации (семейный конфликт, конфликт между друзьями).

Достаточно подробно структурируют непосредственно процесс примирительной встречи следующие стадии:

- Стадия 1. Формирование структуры и доверия.
- Стадия 2. Анализ фактов и выявление проблем.
- Стадия 3. Поиск альтернатив.
- Стадия 4. Переговоры и принятие решения.
- Стадия 5. Составление итогового документа.

Существует еще одна структура медиативного процесса, включающая в себя 5 фаз: подготовительную, фазу обозначения темы, фазу высвечивания, фазу поиска решений, заключительную фазу.

Коновалов А. указывает на наличие 4 этапов прохождения примирительной программы:

1. Подготовительный этап.
2. Этап предварительной встречи.
3. Этап примирительной встречи.

#### 4. Этап выполнения договора [7].

### **7. Реализация этапов медиации в программе примирения**

Овчинникова Т. С. выделяет в процессе медиации следующие этапы (в рамках концепции восстановительного правосудия и в большей степени для программ примирения между жертвой и правонарушителем): I этап – подготовительный; II этап – примирения; III этап – восстановления справедливости; IV этап – профилактический [6].

Остановимся подробнее на описании модели процесса педагогического посредничества.

*I – этап подготовительный..*

Целью данного этапа является подготовка к проведению примирительной встречи. Решаются *задачи*:

- получения информации о конфликте, оценки конфликта с точки зрения эффективности применения к нему посредничества;
- установления доверительных отношений со сторонами конфликта, получения представления о содержании произошедшего конфликта со слов его участников, принятия переживаний, оценок участников ситуации и их мнений по разрешению ситуации;
- представления процедуры примирения и мотивации сторон на участие в ней;
- в случае получения согласия – информирования о вопросах, которые будут обсуждаться на примирительной встрече, о правилах встречи.

Первый этап, чаще всего, начинают общением с нарушителем. И тут следует сказать о двух вариантах инициирования первой встречи:

- а) источником поступления информации были потерпевший или официальные структуры (суд, КДН, социальный педагог учреждения);
- б) сторона нарушителя сама вышла на контакт.

В первом случае, как правило, знакомство осложняется тем, что люди малоинформированы о подобных службах и проявляют недоверие. («Кто вы? Зачем пришли? На каком основании вмешиваетесь?») Самое главное для ведущего – расположить к себе людей. На первой встрече ведущий представляется сам, объясняет, что он не представляет интересы официальных структур, и это очень важный момент для завоевания доверия людей. Ведущий дает понять, что он нейтральное лицо. Затем ведущий представляет программу примирения и предлагает принять в ней участие. Во втором случае нарушитель, сам явившийся в службу примирения, уже готов на работу и ведущему остается только объяснить принципы и основные требования программы.

### **8. Методы работы медиатора в реализации этапов медиации**

Основным методом работы ведущего-медиатора является беседа, в процессе которой он устанавливает доверительные отношения с нарушителем и его семьей. К моменту появления медиатора в жизни

обучающегося с девиантным поведением – нарушителя – с ним уже поработали всевозможные инстанции, сотрудники, которые, осудив его поведение, рекомендовали ему в должествующей форме не повторять подобных поступков, т.е. приняли за него решение и обязали его выполнить. Нередко подростки – нарушители на первой встрече с ведущим демонстрируют готовность «слушать и исполнять».

Задача медиатора – донести до подростка, что он лишь готов понять его, помочь найти правильное решение, дать ему возможность воплотить это решение в жизнь и предоставить право выбрать стиль поведения в сложных жизненных ситуациях в будущем. Кроме того, ведущий гарантирует, что не будет осуждать поведение подростка и его самого, решать за него, как нужно поступать в конфликтной ситуации.

Работа медиатора с нарушителем ведется по следующей схеме:

- медиатор, используя метод активного слушания, проясняет версию нарушителя о произошедшем, затем выясняет причину, по которой подросток совершил подобный поступок;
- медиатор, используя имеющийся конфликт в качестве педагогической ситуации, побуждает подростка найти правомерные и ненасильственные пути выхода из него. Подростки самостоятельно рассматривают различные варианты действий в той же самой или подобной ситуации, анализируют свой поступок и его причины. Параллельно работая с жертвой, ведущий может показать обидчику, какие чувства испытывает человек, которому причинен вред. Вспомнив любой случай из собственной жизни, когда он был обижен кем-то, подросток имеет возможность пережить те чувства, которые пережил потерпевший (метод переноса чувств).

## **9. Стадии принятия обучающимся ответственности за свой поступок**

Принятие ответственности за свой поступок не всегда дается легко, ребятам приходится пережить несколько стадий.

*Первая стадия* – находится много оправданий, а факт совершения правонарушения либо нанесения обиды признается частично или отрицается вовсе.

*Вторая стадия* – обидчики и правонарушители постепенно осознают, что они причинили зло, и испытывают угрызения совести. Но все же настаивают на обстоятельствах, которые «привели» их на этот путь. Они ищут «быстрого решения», чтобы поскорее забыть происшествие.

*Третья стадия* – раскаяние. Именно тогда нарушители серьезно рассматривают свое поведение и добровольно берут ответственность за содеянное без оправданий. На этой стадии они испытывают собственную боль, так как осознают, какую боль они причинили другому человеку. Настоящее раскаяние происходит тогда, когда нарушители предпринимают какие-то шаги, чтобы показать свою готовность измениться.

В ходе проживания трех стадий принятия ответственности за свои поступки у подростков формируется правовое сознание, правильное

понимание норм и ценностей. Для достижения данной цели необходимо провести с подростком минимум 2–3 встречи. Особое значение приобретает использование ресурсов ближайшего окружения подростка – нарушителя, их влияние на процесс принятия им решения об участии в процедуре примирения.

Если обучающийся – нарушитель признает свою вину и согласен участвовать в программе примирения, ведущий выходит с предложением к жертве правонарушения также принять участие в программе. Здесь могут возникнуть некоторые сложности.

### **10. Сложности реализации этапов медиации**

Во-первых, жертвой может быть юридическое лицо (например, ситуация: ограбление магазина). Как правило, представители подобных организаций очень заняты, не верят в то, что ущерб будет возмещен и отказываются от процедуры примирения. Кроме того, если жертвой является взрослый человек, а правонарушителем – подросток, то жертве тяжело говорить о своих чувствах, особенно если жертва мужчина (разговор о чувствах видится как проявление слабости). Поэтому общение с людьми строится из необходимости сначала переломить это понимание и только потом вести дальнейшую работу.

Во-вторых, если жертва – ребенок, участие его в программе могут сопротивляться родители или законные представители. В этом случае необходимо добиться встречи с ребенком в присутствии родителей и выяснить его личные потребности, попытавшись объяснить взрослым, что участие в процедуре примирения в интересах ребенка. Не следует забывать, что дети более склонны говорить и о своих чувствах, и о сложившейся ситуации, и о путях выхода из нее, чем взрослые, которые в конфликтных ситуациях чаще стараются избегать контактов с противоположной стороной.

Внимательно выслушав рассказ, ведущий интересуется о физических, психологических и финансовых последствиях преступления. Беседуя с жертвой, он выясняет чувства, которые испытывал человек до преступления, в момент его совершения и после него. Чаще всего работать с потерпевшей стороной приходится, когда после совершения преступления прошло более трех месяцев. В этом случае чувства, которые испытывал человек, уже стерлись в памяти, но последствия тех чувств сохранились и сейчас: человек уже не чувствует себя так, как раньше. В связи с этим ведущий спрашивает, как человек живет сейчас, что чувствует, чего опасается, как в целом изменилась его жизнь. Далее ведущий старается понять и помочь сформулировать жертве ее претензии к нарушителю, вопросы, на которые хотелось бы получить ответы, обсудить необходимость и размер материального возмещения причиненного вреда. Нередко бывает так, что потерпевший в эмоциональном порыве предъявляет невыполнимые требования, ссылаясь на возмещение морального вреда. В этом случае ведущий старается объяснить жертве, что моральный ущерб будет возмещен

в процессе самой программы примирения.

### **11. Реализация первого этапа медиации**

Длительность подготовительного этапа зависит от характера конфликтной ситуации (семейный, школьный, межличностный, конфликты криминогенного уровня), источника поступления информации о конфликте (физическое лицо, социальный педагог, инспектор комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, судьи районных судов), типа примирительной программы и может проходить от 10 дней до 3 месяцев. Продолжительность предварительных примирительных встреч по урегулированию семейных конфликтов составляет от 2 недель до 1 месяца; школьных и межличностных – от 2 до 3 месяцев; конфликтов криминогенного уровня – от 10 дней до 1 месяца. Такая растянутость во времени подготовительного этапа обусловлена, тем, что каждой стороне конфликта необходимо хорошо обдумать свое решение об участии в программе примирения, а в случае согласия морально подготовиться к совместной встрече.

Минимальные сроки для проведения подготовительного этапа отводятся на криминальные случаи. Это связано со следственными либо процессуальными действиями, осуществляемыми в отношении участников этих конфликтов. Если заявка на проведение программы примирения поступила из суда, то на проведение всей программы примирения есть 14 дней, т.е. на подготовительный этап можно выделить всего 10 дней. Это неправильно с позиции выполнения требований к проведению программы примирения, но обусловлено отсутствием законодательной базы для включения технологии восстановительного правосудия в работу следственных или судебных органов. Если же заявка на проведение программы примирения поступила из комиссии по делам несовершеннолетних, когда еще идут следственные действия, время на подготовительный этап увеличивается, но все еще ограничено сроком передачи дела в суд.

Далее по длительности следуют конфликты семейного характера, и в этом случае срок подготовительного этапа не велик. Это связано с тем, что участники конфликта чаще всего проживают вместе и приостановить противоборство на время ведения подготовительной работы невозможно, т.к. ежедневно люди в процессе жизнедеятельности вынуждены взаимодействовать, а в состоянии раздражения сложно делать это конструктивно. Поэтому необходимо как можно скорее провести примирительную встречу, дабы наметить первые шаги по выходу из сложившейся сложной ситуации и попытаться их пройти.

Наиболее продолжительный подготовительный этап при решении школьных и межличностных конфликтов. Временные затраты зависят от выяснения истинной причины конфликта, всех участников и основных его виновников. Чаще всего участников несколько, и время подготовительного

этапа увеличивается за счет индивидуальной работы с каждым, корректирование его поведения, проверки правильности этого поведения, получение обратной реакции на изменения в стиле поведения отдельных участников.

## **12. Реализация второго этапа медиации**

*Основными критериями готовности участников к переходу на следующий этап считают:*

- признание участниками случившегося;
- признание негативных последствий, которые несет конфликт;
- признание своей вины; искреннее желание совершить какие-либо действия для изменения ситуации;
- желание обсудить, существующую проблему с другими участниками;
- уверенность каждого в своей готовности встретиться «лицом к лицу» с противоположной стороной, для обсуждения конкретных действий по выходу из сложившейся ситуации.

*Ожидаемый положительный результат* – согласие участников конфликта на принятие участия в примирительной встрече.

*2 этап медиации – примирение.*

*Целью* данного этапа является организация и проведение примирительной встречи, создание условий для заключения примирительного соглашения между сторонами конфликта.

*Решаются задачи:*

- помощи в выражении (а при необходимости переформулирование) сильных эмоций представителей сторон;
- организации диалога сторон, направленного на восстановление картины и последствий ситуации;
- помощи сторонам в осознании несправедливости произошедшего;
- организации диалога о возмещении ущерба, о будущем нарушителя, а при необходимости – и будущем жертвы. Поиск ответа на вопрос: «Как сделать, чтобы этого не повторилось?»;
- составления примирительного соглашения сторон, учитывающего согласованные решения сторон и механизм его выполнения.

Примирительная встреча должна проходить на нейтральной территории, на нее приходят только те люди, которых желают видеть участники конфликта, чаще всего это родители. Родители как законные представители обязаны присутствовать на встрече, но если подросток против их участия, ведущие просят их удалиться. Напомним, что медиация – это процесс общения, который позволяет потерпевшему сказать о своих потребностях и чувствах, а правонарушителю принять это и действовать сообразно принятой на себя ответственности.

Прямая медиация – это непосредственная встреча с потерпевшим и правонарушителем в присутствии третьей стороны. Цель такой встречи –

дать возможность правонарушителю и потерпевшему узнать друг у друга, что происходило до, во время и после случившегося, как это повлияло на них, услышать ответы на свои вопросы, выразить свои чувства, разрешить конфликт, выработать обоюдно приемлемый план возмещения вреда, причиненного преступлением. Ответственность за это лежит на сторонах, а не на ведущем. Роль ведущего – помогать этому процессу.

Косвенная медиация – это обмен информацией между потерпевшим и правонарушителем с помощью третьей стороны (ведущего) с той же целью, что и при прямой медиации. Иногда в силу обстоятельств это самый подходящий способ установления общения и проведения медиации. Косвенную медиацию можно провести в письменном виде. В этом случае ведущий является почтальоном.

Правила поведения на встрече предполагают соблюдение дисциплины, уважительное отношение участников друг к другу, поэтому в ходе примирительной встречи подросток научается излагать свои мысли, чувства, потребности, объяснять свои поступки в корректной форме, контролировать свои эмоции.

Встреча «глаза в глаза» с потерпевшим имеет эффект взрыва в сознании подростка, так как дает ему возможность понять, что его поступок имел неприятные последствия для человека, у которого есть своя жизнь. Подросток понимает, что он не просто нарушил закон, а причинил страдание невинным людям, на месте которых могли оказаться и его близкие, и он сам. Понимание этого вызывает искреннее раскаяние нарушителя, в душе подростка начинается работа по осознанию невозможности повторения подобного поступка в будущем.

На втором этапе реализации программы примирения важна разработка шагов по возмещению материального ущерба совместно с подростком и, как правило, с его родителями. В процессе обсуждения этих шагов особенный упор делается на возмещение материального ущерба усилиями самого нарушителя. Ведущий медиатор подводит подростка к тому, что причиненный ущерб необходимо загладить.

Наиболее частым вариантом решения данной проблемы является возмещение деньгами. Это возможно сделать двумя способами:

1) если есть возможность, деньги выплачивают родители сразу, а подросток, например, в период летних каникул работает и возвращает деньги родителям со своей зарплаты;

2) если нет возможности выплатить деньги сразу, оговаривается возможность выплаты ущерба в тот период, когда подросток сможет заработать и отдать. Другими способами возмещение ущерба могут быть отработка у потерпевшего (например, если он хозяин магазина, который ограбил подросток, несовершеннолетний может в течение определенного периода работать дворником или другим рабочим в этом магазине), ремонт испорченного имущества (например, помощь в ремонте угнанного и разбитого автомобиля) и другие в зависимости от ситуации.

Если конфликт имеет школьный или семейный характер, то на примирительной встрече участники сложных ситуаций имеют возможность подойти к причине конфликта с другой стороны, прояснить все недопонимания возникшие вследствие того, что вовремя не обсудили случившееся, оговорки и т.д. В данных конфликтах разрабатываются шаги по восстановлению разрушенных отношений.

Для того чтобы примирительное соглашение (договор) по результатам примирения было эффективным, необходимо:

- составить его абсолютно точным и конкретным, так чтобы оно воспринималось однозначно обеими сторонами;
- написать его тем языком, который понятен обеим сторонам; конкретизировать имена, сроки, суммы;
- прописать только реалистичные удовлетворяющие интересы обеих сторон действия;
- сформулировать соглашение нейтрально, не оскорбляя ничьего достоинства;
- указать, каким образом будут разрешаться вопросы, которые могут возникнуть в будущем.

Для примирительного процесса очень важно, чтобы соглашение об урегулировании давало процедурное, содержательное и психологическое удовлетворение.

Высокая степень неудовлетворенности одного или нескольких участников ведет к продолжению конфликта после его формального завершения.

#### *Расчет длительности примирительных встреч.*

Длительность примирительного этапа составляет от 2 до 4 часов. Данный этап менее продолжителен для конфликтов криминогенного уровня – не более 2 часов. Это связано с тем, что люди, попавшие в ситуацию правонарушения, чаще всего не знакомы и на примирительной встрече они обсуждают короткий момент своей жизни, конкретные последствия правонарушения, высказывают только те чувства, которые вызваны нарушением их жизненных планов, вырабатывают план возмещения ущерба.

Более продолжительны примирительные встречи участников школьных и межличностных конфликтов – от 2 до 3 часов. Это объясняется большим количеством участников противостояния, затяжным характером конфликта. Отсюда появляется большее число точек соприкосновения и недопонимания, неприятных моментов взаимодействия, по поводу которых высказываются чувства каждого человека. Кроме того, возникают сложности с поиском выхода из конфликта, т.к. подросткам необходимо найти компромисс, а это нелегко делать, ведь они должны уступить друг другу в чем-то, а значит ущемить себя.

Наиболее длительная примирительная встреча в ситуации семейного конфликта – от 3 до 4 часов, т.к. эти случаи более болезненны, запутаны – не ясно кто виноват больше, каждый из участников старается оправдать свое

поведение. Сложно сдерживать выплеск негативных эмоций, контролировать корректность поведения людей. Обычно люди уходят от обсуждения конкретных шагов по урегулированию отношений к перечислению отрицательных качеств своих родственников, осуждению их поступков. В процессе выстраивания схемы взаимодействия в семье участники пытаются сослаться на поведение противоположной стороны – «если он/она будет делать, то и я буду делать, а если нет, то и я за себя не ручаюсь». Иногда встречу приходится прерывать, т.к. нарушены правила поведения, и назначать другую встречу. Особенностью семейных конфликтов является то, что на первой примирительной встрече решается не вся проблема в целом, а сначала урегулируется самый острый вопрос для всех членов семьи.

### **13. Реализация третьего этапа медиации**

*Критерии готовности участников к переходу на следующий этап:* выработка действий по преодолению конфликта, готовность участников выполнить эти действия, план возмещения материального ущерба (если ущерб имел место быть).

*Ожидаемый положительный результат* – подписание примирительного соглашения.

*3-й этап – этап восстановления справедливости.*

*Целью этапа* является обеспечение успешности выполнения пунктов соглашения, достигнутого на предыдущем этапе представителями сторон.

*Решаются задачи:*

- контроля за выполнением условий соглашения;
- организации при необходимости дополнительных встреч.

На данном этапе подросток включен в ситуацию проживания своих новых чувств и мыслей о совершенном им поступке, подкрепляемых самостоятельными действиями по восстановлению нарушенных отношений с человеком и обществом. В процессе исполнения подростком – нарушителем примирительного соглашения создаются условия для повышения способности адаптации к меняющимся условиям жизни, к тяжелым кризисным ситуациям, развития собственной мотивации на самостоятельное успешное функционирование в обществе, повышения способности построения более теплых, эмоционально благополучных отношений с близкими, развития позитивного отношения к неизбежным между людьми столкновениям интересов и потребностей, развития умения использовать конфликты для лучшего понимания себя и других.

Длительность этапа восстановления справедливости – от 1 до 6 месяцев.

В ситуациях криминогенного уровня длительность этапа зависит от размера причиненного материального ущерба, способа его возмещения – выплата деньгами, помощь в ремонте испорченных вещей, отработка дома или на предприятии пострадавшего, и может составлять от 3 до 6 месяцев.

В школьных и межличностных конфликтах длительность данного этапа составляет от 1 до 3 месяцев и зависит от готовности и умения подростками действовать в соответствии с теми условиями, которые они сами определили. Участникам предоставляется время на закрепление конструктивных способов поведения. Если условия, прописанные в соглашении, не выполняются, проводится повторная примирительная встреча, обсуждаются препятствия, возникшие в ходе выполнения соглашения, вырабатываются новые, если необходимо, действия по преодолению конфликта.

Особенностью этапа восстановления справедливости в семейных конфликтах является то, что регулярно проводятся повторные совместные встречи, для обсуждения прожитого периода, успешности выполнения условий соглашения, рассматриваются другие проблемы семьи и намечаются новые шаги по их урегулированию. Продолжительность данного этапа составляет от 2 до 6 месяцев, в зависимости от количества проблем во взаимоотношениях членов семьи.

#### **14. Реализация четвертого профилактического этапа медиации**

*Критерии готовности участников к переходу на следующий этап:* выполнение условий соглашения, удовлетворенность всех сторон конфликтной ситуацией, прекращение разрастания конфликта.

*Ожидаемый положительный результат* – успешное выполнение условий соглашения.

*Целью профилактического* этапа является окончательное налаживание отношений между сторонами конфликта.

Решается *задача* – профилактика возможных рецидивов, возобновления конфликта.

После окончания выполнения сторонами условий соглашения проводится работа по профилактическому сопровождению подростка. Индивидуальное сопровождение подростков включает в себя психолого-педагогические, диагностические и коррекционные программы, социально-педагогические программы ресоциализации, восстановление социального статуса подростка в системе межличностных отношений, переориентацию референтных социальных установок. Работа ведется по диагностическому, психокоррекционному, оздоровительному, учебно-воспитательному и социально-правовому направлениям.

Длительность профилактического этапа – от 6 месяцев до 2 лет.

Для случаев криминогенного уровня длительность профилактического этапа составляет 1,5 – 2 года, это связано с тем, что по данным судебных инстанций рецидив среди подростков чаще всего совершается не ранее чем через год после первого правонарушения.

Для конфликтов другого характера продолжительность профилактического этапа составляет от 6 месяцев до года.

Постконфликтный период характеризуется переживаниями

участников, осмыслением своего повеления. Происходит коррекция самооценок, притязаний, отношения к партнеру. Педагог в целях снятия послеконфликтного напряжения целесообразно помочь подросткам осуществить самокритичный анализ произошедшего.

Чтобы не допустить образования негативных установок в отношениях, предвзятости, необходим искренний, объективный и конструктивный анализ конфликта с определением перспектив дальнейшего развития взаимодействия.

Профилактический этап заканчивается, как только взаимоотношения сторон конфликта налаживаются [6].

Итак, следует отметить, что разрешение конфликта представляет процесс, который включает анализ и оценку ситуации, выбор способа разрешения конфликта, формирование операционального состава действий, реализацию плана и (или) его коррекцию, оценку эффективности действий.

В сравнении с традиционными способами урегулирования конфликтов медиация может оказаться приемлемой и эффективной альтернативой, поскольку профилактика и коррекция конфликтов в образовательной организации строится на обучении обучающихся, родителей (законных представителей), педагогов позитивным способам коммуникации.

Коммуникативные способности являются частью психолого-педагогической культуры участников образовательного процесса и необходимыми компетенциями. Высокий уровень развития компетенций, умение правильно реагировать в сложных ситуациях на уроке, в ходе качества внеклассной и воспитательной работы определяет профессионализм педагога, а также сохраняет здоровье.

Можно сказать о том, что навыки конструктивного поведения являются «техникой личной психологической безопасности» участников образовательного процесса в образовательной организации.

### Литература

1. Зедгенидзе В. Я. Предупреждение и разрешение конфликтов у дошкольников: пособие для практических работников ДОУ / В.Я.Зедгенидзе. – М.: Айрис – пресс, 2006. – 112 с.
2. Коновалов А. Четыре шага к восстановительной работе с пространством школы// Восстановительная ювенальная юстиция. Сборник статей. М.: МОО Центр «СПР», 2005, с. 113.
3. Коновалов А. Ю. Школьная служба примирения// Справочник заместителя директора школы. – №2 – 2008. – с.68 – 76.
4. Лукманов Е. В. Психология школьного конфликта// Справочник заместителя директора школы. – №5 – 2008. – с. 61 – 67.
5. Овчинникова Т. С., Павлович Г. А. Служба примирения в образовательном учреждении/ Т.С. Овчинникова. Г.А.Павлович. – Тюмень: Изд – во

предпринимателя Заякина В. В., 2008. – 54 с.

6. Овчинникова Т. С. Технология восстановительного правосудия в социально-педагогической деятельности /Т.С. Овчинникова. – Тюмень: Тюменский издательский дом, 2006. – 29с. Рабочая книга ведущего программ восстановительного правосудия, Центр «СПР» – 31 с.

7. Современная конфликтология в контексте культуры мира. – Москва, 2001. – 415 с.

8. Школьная служба примирения: от идеи к действиям // «Педагогическое обозрение». - Ноябрь 2010 № 10 (107) с. 8-9.

9. Шнейдер Л. Б. Девиантное поведение детей и подростков /Л.Б. Шнейдер.– М.: Академический Проект, 2005 – 336 с.

10. Сайт «Медиация» Режим доступа: [www.mediacia.com](http://www.mediacia.com)