

Краевое государственное автономное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
«Камчатский институт развития образования»

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Средняя школа №7»  
Петропавловск-Камчатского городского округа

**М.В. Дерюгина**



**Практическое руководство  
волонтера-медиатора  
школьной службы примирения**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ**

Петропавловск-Камчатский  
Камчатский ИРО

2022

УДК 37.013.42 + 37.015.3  
ББК 74.204.6 + 74.66  
Д 36

Рецензенты:

О.С. Ширяева, доцент, кандидат психологических наук, доцент кафедры теоретической и практической психологии ФГБОУ ВО «КамГУ имени Витуса Беринга»

Дерюгина, Марина Владимировна

Практическое руководство волонтера-медиатора школьной службы примирения: Учебно-методическое пособие / Авт.-сост. М.В. Дерюгина; Сред. Шк №7; Камч. ИРО. – Петропавловск-Камч.: Камч. ИРО, 20 22. – 54 с.

Учебно-методическое пособие содержит информацию о восстановительном подходе, деятельности школьной службы примирения, алгоритмах работы волонтера-медиатора МБОУ «Средняя школа №7» Петропавловск-Камчатского городского округа по примирительным программам.

Пособие дает возможность волонтеру-медиатору использовать в своей практике основные положения, принципы, методики и техники медиативного подхода.

Методические материалы, представленные в пособии, предназначены для волонтеров-медиаторов, педагогов-психологов, социальных педагогов, классных руководителей и других педагогов общеобразовательных школ, работающих в молодежном объединении «Школьная служба примирения». Материалы могут быть полезны широкому кругу читателей, интересующихся практическими методами разрешения конфликтов.

УДК ...

ББК ...

© Дерюгина М.В., 2022

© Камч. ИРО, 2022

© СШ №7, 2022

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение.....	4
2. Виды деятельности школьной службы примирения.....	5
3. Права медиатора.....	5
4. Обязанности медиатора.....	6
5. Основные задачи волонтера-медиатора.....	6
6. Основные положения школьной службы примирения.....	7
7. Стратегии выхода из конфликтной ситуации.....	9
8. Принципы проведения школьной медиации.....	13
9. Восстановительные программы.....	14
10. Программа «примирительные встречи».....	14
11. Программа «примирительные конференции».....	24
12. Программа «круги сообществ».....	26
13. Коммуникативные техники для работы.....	33
14. Профилактика конфликтов среди учащихся.....	41
15. Конспект занятия.....	44
16. Приложения (документы медиатора).....	51
- Учетная карточка восстановительной программы	
- Протокол о результатах восстановительной программы	
- Примирительный договор	

## Введение

Практическое руководство волонтера-медиатора представляет собой пособие, в котором содержатся все необходимые медиатору школьной службы примирения материалы.

Деятельность волонтера-медиатора школьной службы примирения предполагает активное вовлечение в работу, готовность учиться и вкладывать силы для достижения результатов. Поэтому решение стать волонтером-медиатором должно быть осознанным и ответственным.

Данная методичка – проводник в практическую деятельность медиатора школьной службы примирения. Этот инструмент поможет медиатору разобраться в том, что такое школьная служба примирения, каковы основные принципы и задачи службы, как организовывать свою деятельность в роли медиатора по урегулированию конфликтов между сторонами.

Здесь собраны и обобщены теоретические основы деятельности школьной службы примирения и практические приемы, алгоритмы примирительных программ, формы документов для заполнения.

Данная разработка может стать настольной книгой волонтера-медиатора школьной службы примирения и помочь ему стать опытным практикующим медиатором.

**Уважаемый волонтер-медиатор!**  
**Школьная служба примирения рада приветствовать тебя в команде волонтеров МБОУ «Средняя школа №7», желающих работать и помогать людям разрешать конфликты, используя примирительные технологии!**



**Школьная служба примирения** – это оформленная детско-взрослая команда, которая реализует в образовательной организации *восстановительный подход* к конфликтам, а также правонарушениям несовершеннолетних.

**Восстановительные программы**, как методы социально-педагогической работы с подростками, представляют собой четко **выстроенный алгоритм действий**, позволяющий реализовывать на практике программу **примирения**.

Восстановительный подход в **разрешении конфликтов** между подростками является действенным методом, так как участие в программе примирения дает возможность формирующейся личности реабилитировать себя через самостоятельное принятие ответственности за возмещение нанесенного ущерба, восстановление отношений как с конкретным человеком, так и с социальной общностью в целом. Человек идет на мирное решение конфликта осознанно, что является профилактикой правонарушений в дальнейшем и позволяет сохранить и укрепить психологическое и социальное здоровье учащихся.

Служба примирения создается на добровольной основе и объединяет детей-волонтеров, учащихся 7-11-х классов. Ее основная цель – это профилактика правонарушений и социальная реабилитация несовершеннолетних участников конфликтных и криминальных ситуаций.

Служба строит свою деятельность во взаимодействии с администрацией школы, со всем педагогическим коллективом, органами ученического самоуправления.

### **Виды деятельности школьной службы примирения:**

- организация бесед, тренингов, занятий с учащимися по примиренческой деятельности;
- выявление конфликтов, подготовка и организация примиренческих процедур;
- пропаганда идей восстановительного правосудия;
- организация просветительской деятельности среди учителей, родителей и педагогов с целью формирования в школьном пространстве толерантных установок;
- предоставление информации о своей деятельности (через оформление стендов, видео-роликов, памяток, презентаций и т.д.);
- накапливание опыта и его передача.

Членами школьной службы примирения могут быть учащиеся 7-11-х классов, которым близки идеи примирения, восстановительного правосудия, прошедшие предварительное обучение по специальной тренинговой программе.

### **Каждый член службы имеет право:**

- принимать участие в общих встречах;
- вносить предложения по вопросам, связанным с деятельностью службы;
- получать информацию о планируемых мероприятиях;
- принимать участие в реализации программ и в мероприятиях, проводимых службой.

### **Члены службы обязаны:**

- активно участвовать в деятельности службы, вносить свой посильный вклад в работу;
- не распространять сведения о службе и его членах, порочащие их достоинство;
- соблюдать правила конфиденциальности;
- соблюдать правила проведения предварительных встреч, примирительных процедур, тренинговых занятий.

### **Основные задачи волонтера-медиатора:**

- дать возможность сторонам выразить свои эмоции;
- управлять процессом, не допуская взаимных оскорблений сторон;
- не позволять сторонам выйти эмоциям из-под контроля;
- понять эмоциональную глубину конфликта;
- получить дополнительную информацию о сути конфликта;
- уточнить позиции сторон относительно желаемого результата переговоров;
- выделить основные вопросы, которые волнуют стороны;
- оценить, необходима ли дальнейшая работа (дополнительные индивидуальные беседы) со сторонами;
- организовать конструктивные переговоры сторон.

\* Примирительные встречи, конференции и другие встречи проводят два волонтера-медиатора, чтобы помогать друг другу вести переговоры сторон.

# ШКОЛЬНАЯ СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ



НАЙДЕТ  
КОНФЛИКТАМ  
РАЗРЕШЕНИЕ

## Направления работы службы:

1. Реализация примирительных программ: «примирительные встречи», «примирительные конференции», «семейные конференции», «Круги сообществ».

Важно: программа выбирается в зависимости от особенностей конкретного конфликта. Примирительные встречи используются в конфликте двух сторон (двух человек). Примирительные конференции используются там, где конфликтуют две группы людей. Семейные конференции используются для примирения сторон внутри семьи. Круги сообществ используются, когда несколько конфликтующих сторон и/или много участников конфликта.

2. Профилактика конфликтов среди обучающихся (подготовка и проведение классных часов, уроков и других мероприятий).

3. Реализация наставничества в объединении медиаторов (передача опыта от старших младшим).

## **Основные положения**

**Школьная медиация** – это урегулирование спора (конфликта) между двумя сторонами с участием медиатора (нейтрального посредника), заинтересованного лишь в том, чтобы стороны сами разрешили конфликт максимально выгодно для обеих сторон.

**Процедура медиации** – это способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.

**Медиатор** – независимое лицо, привлекаемое сторонами в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора.

**Конфликт** – это разногласие, столкновение двух и более людей, сопровождающиеся противоречиями в интересах, целях, взглядах. Противоречия и конфликты в школе, в обществе были, есть и будут. Конфликт может быть толчком развития, расширения представлений, если он не доходит до проявления напряжения, агрессии, драки, разрыва отношений.

**Участники конфликта** – две и более сторон (люди), вступившие в конфликт, столкновение из-за какого-то объекта.

Участники конфликта в школе: ученик-ученик, учитель-ученик, учитель-родитель, учитель-учитель, родитель-родитель.

**Объект конфликта** – интересы, склонности, вещи материального и нематериального мира, личностные особенности, симпатии/антипатии, взгляды, убеждения, ценности, цели, мотивы и т.д.

Пострадавший (жертва) - человек, подвергшийся чьему-нибудь злому умыслу, пострадавший от чьих-то действий.

**Обидчик** (правонарушитель) - тот, кто обидел, обижает кого-нибудь.

**Взаимодействие** – процесс воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.



## Стратегии выхода из конфликтной ситуации

В психологии выделяют 5 обобщенных способов реагирования сторон на конфликтную ситуацию (Томас). Каждому человеку свойственен какой-то один (или два) приоритетный способ, который выбирается им чаще всех остальных (рис.1.):

**Соперничество (противоборство, принуждение, конкуренция)** характеризуется активной борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей власти, принуждения, иных средств давления на оппонентов, использованием зависимости других участников от него. Ситуация воспринимается индивидом как крайне значимая для него, как вопрос победы или поражения: предполагаются жесткая позиция по отношению к оппонентам и непримиримый антагонизм к другим участникам конфликта в случае их сопротивления.

Эффективность стратегии, если:

- ситуация требует от человека мгновенного реагирования;
- человек имеет авторитет или полномочия для принятия этого решения;
- результат быстрого решения чрезвычайно важен.

**Сотрудничество** означает, что индивид проявляет активность в поисках решения, удовлетворяющего всех участников взаимодействия, но не забывает при этом и свои интересы. Предполагаются открытый обмен мнениями, заинтересованность всех участников конфликта в выработке общего решения. Данная форма требует положительной работы и участия всех сторон. Если у оппонентов есть время, а решение проблемы имеет для всех важное значение, то при таком подходе возможны всестороннее обсуждение вопроса, возникших разногласий и выработка общего решения с соблюдением интересов всех участников.

Эффективность стратегии, если:

- решение проблемы и удовлетворение интересов важно для всех сторон;

- отношения между участниками конфликта длительные и тесные;
- есть время для работы над проблемой;
- участники могут объяснить свои интересы и выслушать других;
- все участники могут и хотят решить проблему «на равных».

**Игнорирование (избегание, уход, уклонение).** Данная форма поведения выбирается тогда, когда индивид не хочет отстаивать свои права, сотрудничать для выработки решения, воздерживается от высказывания своей позиции, уклоняется от спора. При таком стиле предполагается тенденция ухода от ответственности за решения. Данное поведение возможно, если исход конфликта для индивида не особенно важен, либо если ситуация слишком сложна и разрешение конфликта потребует много сил у его участников, либо у индивида не хватает власти для решения конфликта в свою пользу.

Эффективность стратегии, если:

- у тебя недостаточно аргументов для желаемого разрешения конфликта;
- тебе нужно выиграть время;
- результат для тебя не важен и не стоит тратить силы;
- попытка разрешить ситуацию может обострить конфликт;
- ситуация со временем может решиться сама.

**Приспособление (уступчивость).** Действия индивида направлены на сохранение или восстановление благоприятных отношений с оппонентом путем сглаживания разногласий за счет собственных интересов. Данный подход возможен, когда вклад индивида не слишком велик или когда предмет разногласия более существен для оппонента, чем для индивида. Такое поведение в конфликте используется, если ситуация не особенно значима, если важнее сохранить хорошие отношения с оппонентом, чем

отстаивать собственные интересы, если у индивида мало шансов на победу, мало власти.

Эффективность стратегии, если:

- отношения намного важнее причин конфликта;
- результат для другого человека важнее, чем для тебя;
- тебя не очень волнует эта ситуация;
- у тебя недостаточно шансов для победы;
- ты не прав.

При компромиссе действия участников направлены на поиски решения за счет взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором никто ничего не теряет. Такой стиль поведения применим при условии, если оппоненты обладают одинаковой властью (равные стороны).

Эффективность стратегии, если:

- участники имеют противоположные интересы и равные шансы выиграть конфликт;
- вас обоих удовлетворяет временное решение;
- в данной ситуации лучше получить хоть что-то и сохранить нормальные отношения;
- ты можешь изменить для себя начальную цель.

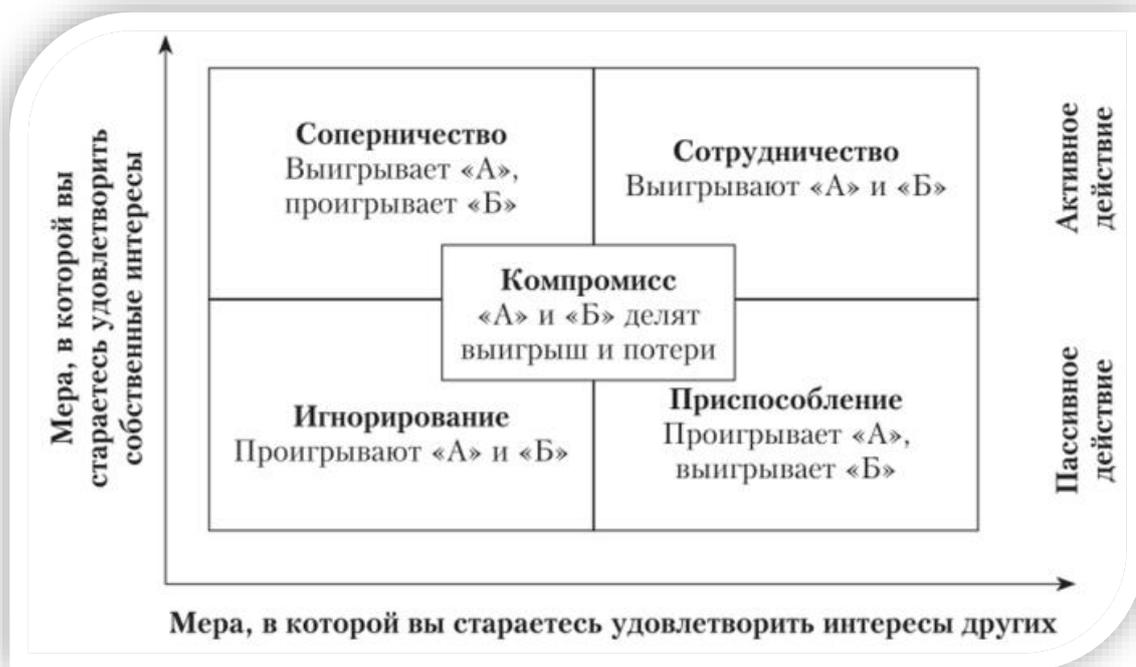


Рис.1.

Основной деятельностью школьной медиации является проведение: 1. Восстановительных программ (примирительные встречи, примирительные конференции, круги сообществ); 2. Мероприятий, направленных на профилактику конфликтов среди учащихся.

Принципы восстановительного подхода к реагированию на конфликты с причинением вреда (обиды) и на правонарушения несовершеннолетних:

- восстановление у участников конфликта способности понимать последствия ситуации для себя, своих родных, другой стороны;
- ответственность обидчика состоит в заглаживании причиненного вреда (или принесенной обиды) насколько возможно силами самого обидчика;
- исцеление жертвы (если в ситуации была жертва) в процессе заглаживания обидчиком причиненного жертве вреда и ответа на волнующие жертву вопросы со стороны обидчика и его близких;
- принятие самими участниками конфликтной ситуации (если стороны конфликта «равны») на себя ответственности по ее урегулированию, исключаяющей насилие или дальнейшее причинение вреда, прекращение

взаимной вражды и нормализация отношений;

- планирование сторонами конфликта своего будущего, позволяющего избежать повторения подобных ситуаций в дальнейшем, клеймения и отвержения кого-либо из участников;

- помощь близких и значимых людей в ориентации участников конфликта на нравственные ориентиры и ценности, так как морально-нравственная дезориентация часто приводит к конфликту/правонарушению;

- поддержка позитивных изменений и выполнения заключенного примирительного договора или плана со стороны родных, близких и школьного сообщества.



### **Принципы проведения школьной медиации**

**Добровольность участия сторон.** Стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в школьной медиации как до ее начала, так и в ходе самой программы.

**Информированность сторон.** Ведущий школьной медиации обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях их участия или неучастия в программе.

**Нейтральность медиатора.** Ведущий в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если ведущий чувствует, что не может сохранить нейтральность, он должен передать дело другому медиатору. 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 медиации.** Ведущий программ и служба медиации сохраняет конфиденциальность происходящего в ходе медиации и предупреждает о важности сохранения конфиденциальности участников.

**Ответственность сторон и медиатора.** Ведущий медиации отвечает за безопасность участников на совместной встрече в восстановительной программе, а также за соблюдение принципов и стандартов восстановительной медиации. Ведущий медиации не может рекомендовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

Важно: в процессе примирительных программ участники должны прийти к тому, чтобы брать на себя ответственность за ситуацию и ее решение.



## **Восстановительные программы, реализуемые школьной службой примирения**

### **1. «Программа примирения».**

Для разрешения широкого круга конфликтов применяют программу примирения жертвы и нарушителя (или конфликтующих сторон).

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

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

1) Каковы последствия конфликтной ситуации для сторон и какие чувства испытывают участники конфликта по поводу случившегося?

Как правило, последствия разрушительны для обеих сторон. И на встрече они (зачастую впервые) начинают видеть друг в друге человека, а не врага. А если стороны признают, что имело место несправедливое и травмирующее событие, то логичен переход ко второму вопросу.

2) Как данная ситуация может быть разрешена?

Существует множество решений: от принесения извинений до возмещения ущерба в денежной форме, нахождения возможности заработка для возмещения ущерба, самостоятельное исправление причиненного вреда и так далее. Мы считаем, что справедливость возникает тогда, когда сами стороны нашли решение, которое их самих полностью устраивает.

3) Как сделать, чтобы это не повторилось?

Рассматриваются причины поступка. При каких условиях подобное не повторится? Что лично я могу сделать, чтобы такого больше не произошло?

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

### **Порядок работы школьного волонтера-медиатора в примирительной программе:**

**Этап 1.** Подготовительный

**Этап 2.** Встреча со стороной.

1 фаза. Создание основы для диалога со стороной.

2 фаза. Понимание ситуации.

3 фаза. Поиск вариантов выхода.

4 фаза. Подготовка к встрече.

### Этап 3. Встреча сторон.

1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами.

2 фаза. Организация диалога между сторонами.

3 фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон.

4 фаза. Обсуждение будущего.

5 фаза. Заключение соглашения.

6 фаза. Рефлексия встречи.

Аналитическая беседа.



## ЭТАП 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ

### Задачи работы ведущего (медиатора):

1. Получив информацию о случае, определить, подходит ли он по критериям для работы с использованием восстановительных программ.

Критерии, по которым случай может быть принят в работу:

- стороны конфликта (криминальной ситуации) известны;
- в случаях, где есть обидчик и пострадавший, обидчик признает свою вину (или, как минимум, свое участие) в содеянном.

2. Если дело разбирается в официальных органах (полиция, суд или КДНиЗП), выяснить, на какой стадии разбирательства находится дело и каковы юридические последствия успешного проведения программы;

3. Связаться со сторонами по телефону и договориться о проведении индивидуальной встречи. Если участниками конфликта являются несовершеннолетние (обидчик и/или пострадавший) и данный случай рассматривается компетентными органами, медиатор обязательно связывается с законными представителями несовершеннолетнего.

Ведущему (медиатору) нередко приходится преодолевать стену подозрительности, непонимания, эмоционального напряжения, которая возникла из-за конфликта или криминальной ситуации, а также нередко из-за действий представителей государственных органов и учреждений, и предложить участникам конфликта восстановительный способ разрешения ситуации. В ходе проведения программы восстановительной медиации на протяжении всей работы медиатору необходимо также удерживать **сквозные задачи**. Их реализация помогает сторонам переключиться на будущее и построить конструктивный выход из сложившейся ситуации. Эти задачи таковы:

- достижение и удержание контакта со сторонами;
- создание условий для конструктивного выражения эмоций;
- создание безопасной атмосферы во время работы;
- создание условий для взаимопонимания.

## **ЭТАП 2. ВСТРЕЧА СО СТОРОНОЙ**

### **1 фаза. Создание основы для диалога со стороной**

**Задача:** представить себя и программу.

Различные роли сторон в ситуации противоправного деяния и, соответственно, принципиальные различия ее последствий для правонарушителя и жертвы диктуют специфику предварительных встреч ведущего с каждым из них. В то же время должна быть выполнена одна из наиболее важных задач ведущего по отношению к сторонам – безопасная атмосфера во время работы. Встречаясь со сторонами, медиатор должен позаботиться об этом и четко уяснить для себя, как он будет представляться, то есть:

- кто он и его роль в деле;
- роль и функции организации, которую он представляет;
- его взаимоотношения со сторонами.

Вариант представления на предварительной встрече:

Добрый день! Меня зовут (представиться). Я пришел по поводу ситуации (...). Информацию о ней нам передал (называете человека или организацию). Я – ведущий программ восстановительной медиации (медиатор) (...) (называете организацию или службу), я не представляю ни одну из сторон, то есть я не адвокат и не советчик. Наша организация (служба) помогает участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта без применения насилия. Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примете решение, будете ли вы в ней участвовать. Наш разговор конфиденциален, то есть я не буду разглашать никакую информацию, кроме вашего решения участвовать или не участвовать в наших программах. Исключение составляет ситуация, если мне станет известно о готовящемся преступлении, в этом случае я обязан сообщить в компетентные органы.

## **2 фаза. Понимание ситуации**

**Задача:** помочь обозначить различные аспекты конфликтной ситуации, важные с точки зрения участников и принципов восстановительной медиации.

### **Возможные действия медиатора:**

#### 1. Обсуждение ситуации:

- помочь человеку (вопросами, переформулированием, уточнением и пр.) рассказать о том, что произошло (до ситуации, сейчас, после, о других участниках, о потерпевшем, о друзьях, о своих состояниях и чувствах, об отношении к произошедшему и его последствиям);
- внимательно слушать и улавливать, что беспокоит человека;
- в случае необходимости помочь пережить сильные чувства;

- обсудить ценности относительно различных способов реагирования на ситуацию, рассказать о ценностях восстановительной медиации.

## 2. Обсуждение последствий

Обсудить, к каким последствиям привела ситуация (или еще может привести), что человеку в этом не нравится. Если о последствиях уже упоминалось при обсуждении ситуации, резюмировать для того, чтобы перейти к поиску вариантов выхода.

## **3 фаза. Поиск вариантов выхода**

**Задача:** поддержать принятие стороной ответственности за восстановительный выход из ситуации.

### **Обсуждаемые вопросы:**

- какие выходы возможны из создавшейся ситуации и к каким последствиям эти выходы могут привести;
- пытались ли сами разрешить ситуацию, встретиться со второй стороной;
- варианты заглаживания вреда;
- в случае возмещения ущерба родителями и других трат родителей (например, на адвоката) обсудить, в чем будет конкретный вклад несовершеннолетнего в заглаживании вреда, в частности, как он будет возмещать траты родителей;
- если в ситуации участвовали несовершеннолетние, обсудить планы несовершеннолетних на будущее, поддержку этих планов со стороны родителей и ближайшего социального окружения;
- рассказать о встрече со второй стороной (если она была) или о возможности такой встречи;
- обсудить встречу с другой стороной как возможный вариант действия, направленного на выход из ситуации. Подчеркнуть, что главными на встрече являются стороны, а медиатор обеспечивает конструктивность и безопасность;

- предложить сформулировать перечень вопросов, которые сторона хочет обсуждать на встрече (сформировать повестку дня);
- проинформировать о юридических последствиях заключения примирительного соглашения;
- если сторона не согласна на встречу, можно выяснить причины такого несогласия. Можно предложить форму челночной медиации, а также другие программы восстановительного правосудия: Круги или семейные конференции. В случае категорического несогласия на любые формы общения можно предложить не решать вопрос окончательно и оставить памятку и свои координаты;
- независимо от согласия на встречу, обсудить требуется ли помощь каких-то специалистов;
- если сторона согласна на встречу сторон, приступить к 4 фазе.

#### **4 фаза. Подготовка к встрече**

**Задача:** прояснить суть предстоящей процедуры и поддержать принятие стороной своей роли на встрече.

##### **Возможные действия медиатора:**

- рассказать о формате примирительной встречи (обсуждаемых вопросах, правилах, роли сторон, медиатора, законных представителей, возможности участия других лиц). Сформировать на основе предыдущих этапов повестку дня встречи. При обсуждении правил встречи спросить, готовы ли участники их соблюдать, предложить внести дополнения;
- если со второй стороной еще не было индивидуальной встречи, пояснить ее право отказаться от участия в программе;
- пояснить свою роль медиатора на совместной встрече (ответственность за безопасность, координирование действий, поддержка диалога). Подчеркнуть ответственность сторон за принятие решения;
- обсудить перечень участников будущей встречи, предпочтительное время и место встречи;

- поблагодарить за беседу, оставить контактный телефон и памятку о программе.

### **Правила встречи**

1. Не перебивать - у каждого есть возможность быть выслушанным до конца.
2. Не оскорблять, чтобы все чувствовали себя в безопасности.
3. Конфиденциальность – не рассказывать окружающим, что происходило на встрече (только результат или подписанный договор).
4. Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, перенести продолжение встречи на другой день.
5. Медиатор может поговорить с кем-то из участников наедине, а также участник с медиатором.

## **ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН**

### **1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами**

#### **Возможные действия медиатора:**

1. заранее подготовить место для встречи сторон;
2. поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли, если необходимо – познакомить участников друг с другом;
3. объявить цели встречи, огласить правила, обозначить позицию медиатора;
4. объявить основные пункты повестки дня.

### **2 фаза. Организация диалога между сторонами**

**Задача:** организовать взаимопонимание в процессе диалога.

#### **Возможные действия медиатора:**

1. предложить сторонам рассказать свою версию случившегося и его последствия;
2. предложить сторонам высказать свое отношение к услышанному;
3. поддержать диалог между сторонами по поводу ситуации и ее

последствий. В ходе встречи необходимо трансформировать негативные высказывания так, чтобы это помогало конструктивному диалогу, и усиливать позитивные идеи и шаги по отношению друг к другу.

### **3 фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон.**

#### **Задачи:**

1. поддержать понимание и признание последствий криминальной ситуации;
2. поддержать извинения и прощение;
3. инициировать поиск вариантов решений и анализ предложений;
4. обсудить и зафиксировать взаимоприемлемые варианты разрешения ситуации;
5. обсудить и принять механизм реализации решений.

### **4 фаза. Обсуждение будущего**

**Задача:** поддержать проектирование будущего участников.

#### **Вопросы для обсуждения:**

- что будешь делать, если попадешь в похожую ситуацию;
- что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось;
- какую профессию (специальность) хочешь получить и кто может поддержать тебя в этом;
- чем будешь заниматься в свободное время, есть ли желание заниматься в каком-либо кружке, секции, клубе и кто может помочь этому осуществиться.

### **5 фаза. Заключение соглашения**

**Задача:** зафиксировать достигнутые результаты и договоренности.

#### **Возможные действия медиатора:**

- фиксировать решения и четкий план их реализации;

- обсудить, что делать, если план не будет выполнен;
- зафиксировать устное соглашение или письменный договор.

### **6 фаза. Рефлексия встречи**

- обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное;
- спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи.

### **АНАЛИТИЧЕСКАЯ БЕСЕДА**

**(Может проходить через 2-3 недели)**

#### **Задачи:**

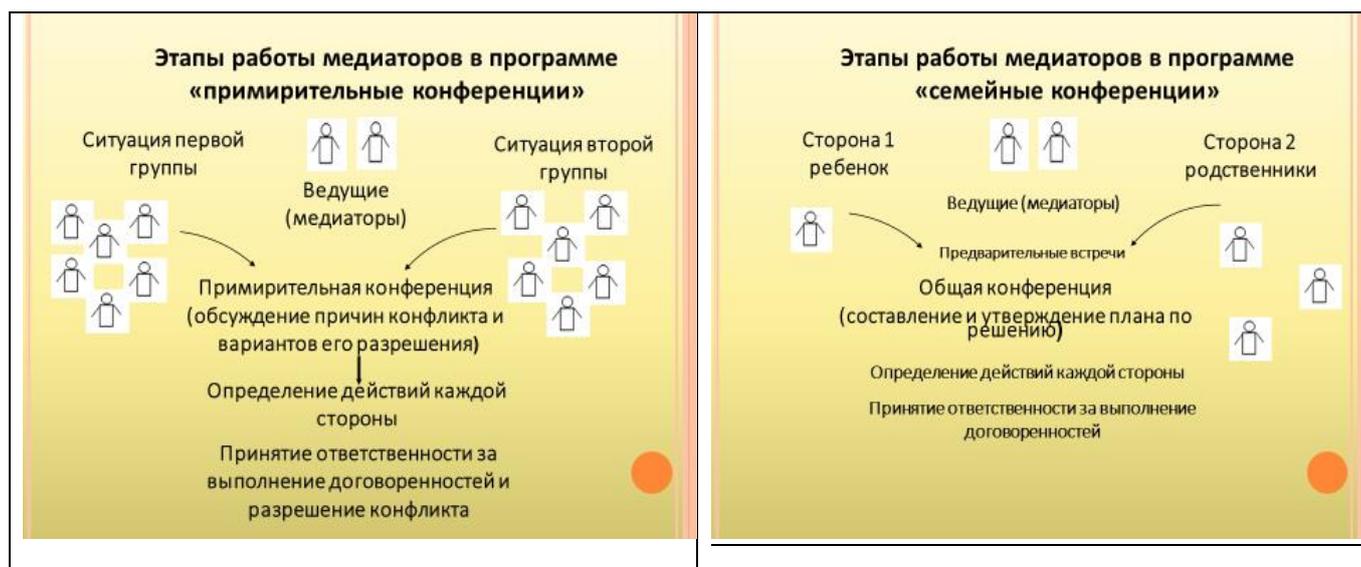
1. провести рефлексия результатов медиации;
2. выяснить, выполнено ли достигнутое соглашение;
3. обсудить ценности восстановительного способа разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

#### **Вопросы для обсуждения с подростком и его родителями:**

- как развиваются ваши отношения и как выполняется договор?
- что важного для себя вы поняли в результате встречи?
- рассказали ли про медиацию друзьям, знакомым, как они к этому отнеслись?
- бывают ли у них ситуации, где нужен медиатор, посоветовали бы обратиться к медиаторам?



## 2. Программа «Примирительные конференции»



С помощью школьных конференций идет работа по преодолению конфликтных отношений в школьном коллективе, между группами людей.

Эта программа восстановительного правосудия предназначена для нормализации групповых отношений. Школьные конференции могут использоваться для снижения агрессивности в группе или для повышения статуса подростка-изгоя. Программа реализуется путем проведения в классе дискуссии по поводу сложившейся ситуации и нахождения классом способа ее разрешения. Как правило, в программе принимают участие сами ученики, администрация, учителя, родители. Программа позволяет, опираясь на «здоровое ядро класса», мобилизовать группу на решение проблемы. Чтобы «уравновесить» стороны во время разговора, можно организовать поддержку ребенка-изгоя психологом, его друзьями или родственниками.

Встреча может проводиться и в ограниченном кругу людей, заинтересованных в разрешении ситуации. В качестве «отвергаемого» может выступить и не признаваемый учениками учитель. В этом случае создается площадка для организованного диалога между учителями и учениками, на которой обе стороны получают адекватную «обратную связь» и решают вопросы дальнейшего взаимодействия.



## ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО

### **Начало работы медиатора на примирительной встрече**

«Здравствуйтесь, мы, волонтеры-медиаторы школьной службы примирения ФИ \_\_\_\_\_ из \_\_\_\_\_ класса ..., будем сопровождать вас в разрешении вашей ситуации. Представьтесь так, как вы хотите, чтобы к вам обращались на медиации. Просим подтвердить ваше согласие на участие в процедуре медиации, принятия решения и подписания соглашения. Не требуется ли присутствие кого-либо еще, кто может оказать влияние на принятие вами решения? Благодарим вас, что выбрали школьную медиацию, как способ разрешения ситуации. Медиация занимает в среднем 1-2 урока. Сейчас мы расскажем о важных моментах процесса медиации и о том, что и как будет происходить.

Одно из преимуществ медиации в том, что разрешение спора достигается сторонами на основе добровольности и равноправия. Школьная медиация – процесс добровольный. Какое-либо принуждение в медиации неприемлемо. Мы полагаем, что решение принято вами добровольно и добровольны намерения обсудить сложившуюся ситуацию и найти решение для ее урегулирования. Просим ответить каждую из сторон, добровольно ли вы здесь присутствуете? Добровольность означает также, что каждая из сторон в любой момент беспрепятственно может выйти из медиации.

Медиация – процесс равноправный. Каждой из сторон будет предоставлено одинаковое право высказаться, задать вопросы и быть выслушанным, одинаковое право предложить варианты разрешения ситуации, одинаковое право оценить приемлемость условий соглашения. Все, о чем будет говориться или обсуждаться в процессе медиации, не может быть вынесено за пределы этой комнаты. Все записи, которые мы будем делать, по окончании процесса будут уничтожены.

Мы, как медиаторы, в процессе медиации будем нейтральны по отношению к каждой из сторон, непредвзяты к каждому из вас.

Медиатор не может давать вам какие-либо консультации и советы, не может говорить, как разрешить ситуацию. Для того, чтобы ваши переговоры шли максимально эффективно, оперативно, рационально и с наименьшими затратами мы призываем вас к сотрудничеству. Будьте гибкими, активными в поиске решений, постарайтесь внимательно слушать и услышать друг друга.

Есть ли на данном этапе какие-либо вопросы? Может что-то требует пояснений? Процесс медиации состоит из нескольких этапов.

После того, как мы закончим свое вступительное слово, вам будет представлено право поочередно высказаться, прояснить свою позицию. Затем у каждой из сторон будет возможность задать другой стороне вопросы, пояснить свою точку зрения, и дать оценку ситуации. По окончании этого вами будет сформирован перечень вопросов, необходимых для обсуждения и принятия решения. Далее вы перейдете к поиску приемлемых для всех сторон вариантов решений. Лучшие из них будут взяты в основу соглашения. В процессе медиации вам либо нам могут понадобиться дополнительные индивидуальные встречи. Они будут проводиться в режиме конфиденциальности и каждой стороне будет уделено равное время. Наша роль, как медиаторов, помочь вам построить конструктивный разговор для того, чтобы вы нашли приемлемое, взаимовыгодное для каждой стороны решение.

Основную роль в процессе играете вы, стороны. Никто лучше вас не сможет найти благоприятный, оптимальный выход. Есть ли у вас какие-либо вопросы по процедуре проведения медиации? Есть ли то, что не понятно и требует пояснений?

В медиации существует **ряд правил поведения сторон**: не следует перебивать друг друга, оскорблять или употреблять обидные слова и выражения. Просим вас выключить звук телефонов. В случае, если вам необходимы перерывы, просим вас сообщить нам об этом. Если вы считаете нужным, данный перечень правил может быть дополнен и другими правилами. Есть ли у вас какие-либо предложения? Понятны ли вам правила поведения? Готовы ли вы им следовать? Желаем вам конструктивной работы»

\*\* Вступительное слово необходимо рассказывать наизусть (не читать).

### **Схема анализа для работы медиатора**

#### **Участники процедуры медиации.**

Есть ли Обидчик? Жертва? Есть ли в ситуации принесенный ущерб или вред? Какой он носит характер?

#### **Предварительные встречи**

Какие чувства испытывает сторона конфликта (вина, жажда мести, раскаяние, обида и т.д.)? Есть ли мотивация к примирению?

#### **Особенности проведения и результаты процедуры медиации (примирительной встречи):**

**1 этап** – создание условий;

**2 этап** – рассказы о случившемся и его последствиях;

**3 этап** – принесение извинений, возмещение ущерба;

**4 этап** – вопрос о том, что способствовало развитию конфликта. Формулирование предложений для медиативного соглашения (примирительного договора);

**5 этап** – завершение. Составление и подписание медиативного соглашения.

#### **Контроль за выполнением достигнутых соглашений.**

#### **Ожидаемые результаты.**

### **3. Программа «Круги сообществ».**

#### **Круг поддержки сообщества**

<b>Фаза</b>	<b>Действия</b>
1. Создание основы для диалога	- приветствие участников Круга - церемония открытия Круга - раунд знакомства - достижение договоренностей по правилам работы в Круге - раунд личных историй - благодарность присутствующим - напоминание о цели Круга
2. Обсуждение проблемной ситуации, интересов и намерений	- рассказы о переживаниях, проблемах, проблемной ситуации (может быть несколько раундов) - определение проблем, интересов, намерений, надежд (может быть несколько раундов)
3. Рассмотрение возможных	- обсуждение возможных решений (может быть

вариантов выхода из проблемной ситуации и решение выявленных в ходе встречи проблем	несколько раундов; Хранитель (ведущий круга) и волонтеры создают условия для достижения консенсуса) - подведение итогов обсуждения
4. Достижение консенсуса или чувства общности	- определение пунктов соглашения или общей точки зрения - определение следующих шагов в нормализации отношений
5. Закрытие	- подведение итогов: соглашение/ следующие шаги - завершающий обмен мыслями о встрече в Круге - церемония закрытия

Главное на Кругах – та атмосфера, которая и позволяет перейти от взаимных претензий и обид к объединению, взаимопониманию и совместной работе над улучшением своей жизни.

«...Круги стремятся дойти до сути нашего существования, исследуя наши сердца, душу и наше представление о правде, и вновь открыть наши жизненные ценности, которые помогают нам понять, какими мы хотим быть»

Круг может проводиться с разными целями: для принятия совместного решения, для поддержки и исцеления пострадавшего (когда не требуется решение), по ситуациям правонарушения несовершеннолетних. В Круге принимают участие только те, кого так или иначе затронула проблема и кто готов прикладывать усилия для ее решения.



Круг поддержки сообщества проводят по проблемной ситуации, которую признают важной для себя все его участники. Заявить проблему может какой-то конкретный человек или группа, и на ее обсуждение приглашаются те, кого так или иначе затронула эта проблема, и те, кто заинтересован в ее решении. Со всеми приглашенными обязательно

проводится предварительная встреча, где рассказывается смысл и цели Круга сообщества, его правила, тема обсуждения. Участие в Круге только добровольное. Без подготовки участников на таких предварительных встречах, без признания актуальности обсуждаемой проблемы всеми участниками Круга и соблюдении принципа добровольности повышается риск, что обсуждаемый конфликт вспыхнет на Круге с новой силой.

## **Порядок проведения Кругов поддержки сообщества**

### **Подготовка к Кругу**

Круг готовит и проводит Совет Круга, в который входит Хранитель Круга (ведущий круга) вместе с командой помощников - волонтеров, прошедших обучение проведению Кругов сообщества. Совет Круга - достаточно постоянная и сплоченная команда, понимающая какие принципы они поддерживают и как они могут их транслировать на Кругах. Еще до приглашения участников Совет Круга обсуждает:

- в чем состоит важная для всех участников ситуация и насколько она подходит для проведения Круга;
- какие вопросы и темы будут поставлены на обсуждение;
- как создать условия для актуализации и осмысления ценностей участников;
- как организовать конструктивное обсуждение на Круге, чтобы участники сами нашли выход из сложившейся ситуации.

### **Предварительные встречи**

Хранителем обязательно проводятся предварительные встречи со всеми приглашаемыми участниками, где более точно формулируется тема Круга с учетом их мнений, объясняются смысл, цели и правила Круга. Обсуждаются ожидания от круга, потребности и интересы участников, связанные с проблемной ситуацией. После предварительной встречи кто-то может отказаться участвовать, исходя из принципа добровольности. Поскольку каждая тема может обсуждаться достаточно долго, больше трех-

четырёх тем или вопросов за один раз обсудить сложно.

На Кругах, проводимых в образовательных учреждениях важно участие классного руководителя как человека, который будет поддерживать возникшие на Круге конструктивные изменения.

### **Первая фаза Круга: создание основы для диалога**

На первой фазе Круга участники представляются. Важно, чтобы все находились в Круге, наблюдатели «за кругом» не допускаются. Иногда проводится подготовленная хранителем с волонтерами церемония начала Круга, помогающая участникам настроиться на серьёзный разговор и открытую коммуникацию.

Хранитель объясняет цели и смысл Круга, а также предлагает выбрать символ слова, то есть предмет, который будет обозначать говорящего. Символ слова всегда передается по часовой стрелке, чтобы исключить споры и перепалки между участниками и дать каждому возможность и время обдумать произошедшее и высказать свое мнение.

Достигается договоренность о таких правилах Круга, как:

- уважать символ слова;
- говорить и слушать с уважением;
- оставаться в Круге до его завершения;
- соблюдать конфиденциальность.

Затем Хранитель просит каждого из участников по очереди поделиться историей из своей жизни, напрямую не связанной с темой обсуждения, но помогающей актуализировать важные смыслы и ценности, которые помогут по-новому посмотреть на обсуждаемую проблему. Тему для этого раунда обсуждений формулируют Хранитель и волонтеры на этапе подготовки к Кругу, и она уникальна для каждого Круга. Например: «Расскажи о том человеке, который помог тебе справиться со сложной жизненной проблемой и чему это тебя научило?».

Хранитель начинает первым, чтобы было понятно, что это именно

реальная история (а не краткий ответ на вопрос). Истории никак не оцениваются, после рассказа символ слова передается дальше. Участники могут пропустить свою очередь, но обычно символ слова передают во второй раз, чтобы все желающие могли поделиться своей историей или откликнутся на рассказанные другими истории. Как правило, результатом этого раунда становится изменение отношения в Круге: люди начинают относиться друг к другу более человечно, а не только как к противоборствующим в конфликте сторонам или ролям педагог-ученик.

### **Вторая фаза Круга: обсуждение проблемной ситуации**

На второй фазе Хранитель предлагает всем участникам сказать свое отношение к ситуации, и к каким последствиям для них она привела. На этом этапе важно, чтобы у каждого была возможность высказаться, чтобы «все голоса были услышаны», а не только мнения лидеров и взрослых. Часто оказывается, что после этого обсуждения проясняется много важных подробностей случившегося, которые до того не высказывались участниками.

Обязанности Хранителя включают принятие следующих решений:

- когда и как прервать человека;
- когда открыть обсуждение темы в Круге и когда закрыть ее;
- когда объявить перерыв;
- как использовать символ слова;
- как напоминать участникам о необходимости придерживаться принятых правил.

Хранитель Круга не так нейтрален, как медиатор. Хранитель может высказывать свое отношение к произошедшему наравне с другими участниками Круга и является активным участником Круга, может вносить свои предложения и высказывать свое беспокойство по поводу обсуждаемой проблемы.

Нередко на этой фазе вспыхивают эмоции, претензии, высказываются предубеждения и оскорбления. В отличие от медиации Хранитель может

перебивать говорящего только в крайних случаях, поэтому ему помогают управлять коммуникацией подготовленные волонтеры. Они специально еще в начале Круга рассаживаются перед или после наиболее эмоционально настроенных участников, чтобы своими словами сглаживать их высказывания, тем самым поддерживая целостность круга и доброжелательную атмосферу. При этом волонтеры и Хранитель не должны сглаживать остроту самой проблемы и снижать ее значимость для говорящего.

По ходу обсуждения может выясниться, что появились еще темы для обсуждения, без которых этот Круг не сможет быть успешным. Хранителю важно понимать, какая тема и в какой формулировке в данный момент затрагивает всех. Символ слова передаётся от участника к участнику до тех пор, пока есть желающие высказаться (то есть по одному вопросу/теме может проходить несколько раундов). Когда тема себя исчерпала, можно переходить к следующей. Хранитель Круга формулирует следующую тему, отзываясь на наиболее волнующий всех вопрос.

Может показаться, что необходимость ждать своей очереди для высказывания усложняет коммуникацию, но скорее это дисциплинирует. Пока символ слова идет по кругу, желание ответить резкостью пропадает, человек успокаивается. Спокойный и предсказуемый темп Круга позволяет участникам подготовиться к своему высказыванию.

### **Третья фаза Круга: рассмотрение возможных вариантов решения.**

Хранитель запускает обсуждение и просит высказаться о возможных способах решения проблемы. Обычно проходит несколько раундов обсуждения. Хранителю и волонтерам важно направлять разговор на принятие ответственности за поиск выхода ситуации самими участниками Круга. Если какое-то решение находится вне зоны компетенции участников обсуждения (например, зависят от администрации), то тогда важно обсудить, как участники Круга будут способствовать его реализации.

Когда символ слова обошел Круг и вернулся к Хранителю, он может запустить еще один раунд обсуждения, подвести итог сказанного, поднять другие вопросы, о которых говорили участники, передать символ слова другому участнику для начала нового раунда Круга, либо поместить символ слова в центр Круга, чтобы его мог взять любой участник, который захочет высказаться.

#### **Четвертая фаза Круга: достижение взаимопонимания и договоренности.**

В Круге определяются пункты соглашения и последующие шаги по нормализации ситуации. Решение поставленных на обсуждение вопросов лежит на участниках Круга, Хранитель и волонтеры лишь способствуют нормализации коммуникации, достижению взаимопонимания и выработке соглашения. В процессе Круга его участникам делегируется ответственность за решение проблемной ситуации, поэтому Круги способствуют формированию активного школьного сообщества. Не всегда в Круге требуется принимать решение. Иногда достаточно прояснить ситуацию или важнее оказать человеку поддержку, проявить взаимопонимание.

#### **Пятая фаза Круга: закрытие.**

Участники обмениваются мыслями о прошедшем Круге. Также проводится завершающая церемония закрытия Круга, которая ставит «точку» в этом процессе.

#### **Коммуникативные техники**

Техники коммуникации нужны там, где понимание и коммуникация «застревает». Если диалог идет спокойно и конструктивно, то применение техник необязательно (но так вряд ли будет в конфликте).

Задачи	Возможные техники и приемы
1. Создание и поддержание доверительного контакта (в том числе при первоначальном отказе человека от контакта)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Техника активного слушания, то есть: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ контакт глаз;</li> <li>○ слушать, не перебивая;</li> <li>○ доброжелательное внимание к человеку (в том числе в позе и жестах, расположении в пространстве, интонации и пр.);</li> <li>○ «нейтральный» (а не клеймящий) язык</li> <li>○ не торопить разговор.</li> </ul> </li> <li>- Техника пассивного слушания (слушать, не перебивая, дать человеку выговориться).</li> <li>- Прояснение собственных целей (как медиатора, Хранителя Круга и т.д.</li> </ul>
2. Понимание человека и помощь ему в понимании своей ситуации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Техника «Отражение» <ul style="list-style-type: none"> <li>○ приглашение поделиться своими представлениями;</li> <li>○ задавание вопросов (открытых, закрытых, альтернативных);</li> <li>○ выдерживание паузы для размышлений собеседника.</li> </ul> </li> <li>- Техника «Переформулирование».</li> <li>- Техника «Резюмирование»: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ разделение событий, чувств и состояний, оценок и устремлений собеседника;</li> <li>○ деконструкция высказываемых суждений собеседника («что ты имеешь в виду под словами...?»);</li> <li>○ фиксация значимой для собеседника проблемной ситуации и разных ее контекстов.</li> </ul> </li> </ul>
3. Обсуждение последствий произошедшего и отношение человека. Обсуждение разных вариантов выхода и их последствия	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Доброжелательное и безоценочное спрашивание, к каким последствиям приведет (привели, еще могут привести) те или иные действия, устраивает ли это собеседника с точки зрения его ценностей и «стратегических ориентиров».</li> <li>- Заявление собственной позиции медиатора без оценки позиции собеседника.</li> <li>- Взгляд в будущее «Давай представим, что будет если ты...».</li> </ul>
4. Помочь найти и принять решение, а также ответственность за последствия этого решения.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Техника «Мозгового штурма».</li> <li>- Поиск исключительных моментов: «Были ли в жизни моменты, когда тебе все-таки удавалось решать подобные сложности, что тебе помогало?».</li> </ul>

5. Помочь спланировать работу по реализации принятого решения.	Уточнение договоренностей.
6. Поддержка диалога между несколькими участниками в качестве нейтрального посредника.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Перевод резких выражений человека в «Я-высказывание».</li> <li>- Прояснение человеку состояния и смысла слов его собеседника.</li> <li>- Восстановление непосредственного контакта (просьба обращаться лично к человеку).</li> </ul>



## Описание коммуникативных техник

### Активное слушание

Физическая способность человека слушать еще не означает способности услышать и понять. Слушая, мы часто не слышим другого человека, обдумываем возможный ответ, вспоминаем похожие ситуации из своей жизни. В результате, наша оценка опережает понимание. Слышать – значит улавливать ключевые слова и мысли, запоминать (фиксировать), анализировать. Активное слушание означает принятие человека (что не обязательно означает согласие) и готовность понимать его точку зрения (даже если она отличается от нашей позиции).

Ведущим произносятся слова и фразы, поддерживающие рассказ человека о личной истории, помогающие ему продолжать разговор:

- *Это действительно важно?*
- *Можно ли подробнее?*
- *С чего все началось?*

– *Что было после этого?*

– *Как отнеслись знакомые?*

Невербальными средствами могут быть расположение стульев, кивок или наклон головы, приближение к собеседнику и другие проявления поддержки, желания слушать и выделить время на неторопливый разговор.

Имеют значение тембр голоса (низкий, спокойный), поворот тела к говорящему, открытая поза, контакт глаз, громкость и скорость речи (неторопливая), паузы, наличие и характер жестов, интонация.

Активное слушание позволяет решить важнейшую проблему — проблему доверия, которое возникает тогда, когда собеседник чувствует искренний интерес к нему, как к человеку. Доверие способно дать собеседнику ощущение сопереживания, уловить эмоциональную окраску и почувствовать, что его проблемы не игнорируются. Кроме того, оно обладает благоприятным эмоциональным воздействием, поскольку собеседник видит, что его слушают.

### **Задавание вопросов**

Часто за время разговора медиатор почти не произносит утвердительных предложений, а общается через точно сформулированные вопросы разных типов:

#### Открытые вопросы

Требуют развернутого ответа или объяснения. Обычно начинаются со слов: «Как..?», «Кто...?», «Почему...?» и т.п. «Каково ваше мнение?», «Что бы вы хотели в результате этого?» и пр. При этом возникает непринужденная атмосфера, но человеку бывает труднее на них отвечать.

#### Закрытые вопросы

Предполагают однозначный ответ «Да» или «Нет» или проясняют некоторый факт («Вы обиделись на его слова?»). Это убыстряет разговор, но может вызвать ощущение допроса у партнера.

### Альтернативные вопросы

Представляют собой нечто среднее между открытыми и закрытыми вопросами, и предлагают несколько вариантов: «Вы почувствовали гнев? Обиду? Огорчение? Растерянность?»

При общении используются также вопросы «переформулирования» и «резюмирования».

Задача - не выведать нечто у человека, а помочь ему самому понять произошедшее и выработать к этому собственное отношение.

### *Переформулирование*

При данном типе вопроса происходит повторение высказанных партнером мыслей и чувств:

- *Я правильно понял, что вы говорите...*
- *Насколько я вас понял, вы...*
- *Поправьте меня, если я ошибусь, вы сказали...*
- *Проконтролируйте меня, правильно ли я вас услышал, что...*

Переформулирование направлено на достижение следующих целей:

- уточнение информации и организация понимания и извещение собеседника о том, что вы его слышите. Иногда нам кажется, что мы поняли человека, хотя на самом деле это не так. Например, если человек отвечает: «Да, вы поняли правильно, НО...». Значит на это самое «НО» вы недопоняли или исказили его информацию. Тогда вы задаете уточняющий вопрос, например: «А как именно это произошло?»

- обратная связь для собеседника: как люди понимают его высказывания, чтобы дать ему возможность скорректировать свои фразы для лучшего понимания. Когда вы повторяете без искажений то, что сказал человек, он слышит себя со стороны и может отнестись к своей собственной мысли. Нередко человек сам понимает, что высказанное не совсем точно отражает

произошедшее (состояние или стремление человека) и начинает менять, корректировать свою позицию в более конструктивную сторону.



### *Резюмирование*

Резюмирование представляет собой краткую формулировку самой важной мысли партнера:

- *Как я понял, основной сложностью для вас является...*
- *Больше всего вас волнует...*
- *Самым важным для вас является...*

Применяя «резюмирование», вы делите рассказ человека на блоки, структурируете их, как бы подводя промежуточные итоги.

В ходе разговора с участником встречи вы можете столкнуться с тем, что его речь будет сбивчивой, эмоциональной, он часто будет перескакивать с одного момента на другой и т.д. В этом случае вам придется вместе с ним выяснять, что же для него явилось самым главным, что его больше всего задело. При этом ваш собеседник и сам может этого не понимать, потому что в начале разговора зачастую он хочет просто выговориться, а вы организуете его понимание.

## Разделение

При восприятии следует сразу отделять факты, которые произошли или могут произойти, от эмоций, переживаний и состояний человека. Точно так же нужно разделять факты и оценочные суждения.

## Выдерживание пауз

Исследования показывают, что в 80% случаев человек воспринимает паузу в речи как приглашение к продолжению разговора. Одинаково ценно уважение к паузам собеседника (дать ему «собраться с мыслями») и паузы в собственной речи, когда собеседник может задать уточняющие вопросы.

Часто пауза – это признак того, что человек задумался, размышляет, пытается понять свои чувства, переосмыслить произошедшее и т.д.

*«Недирективному стилю посредничества присущи моменты молчания в процессе диалога и разрешения конфликтов. Признание, использование силы тишины и способность комфортно себя чувствовать, храня молчание (качества, как отмечалось выше, часто встречающиеся в не западных культурах), очень важны для гуманистической модели примирения. Сохраняя молчание, мягко препятствуя нетерпеливым попыткам его нарушить вопросами или предложениями двигаться дальше (например, медленно считая до десяти перед тем, как начать говорить), посредник лучше сможет помочь сторонам конфликта воспринять посредничество как диалог и взаимную поддержку».*

*Марк Умбрайт*

## Пассивное слушание

Эмоции часто захватывают людей, не давая им возможности принимать разумные решения. И пока человеку не удастся справиться с ними, он не будет видеть многих конструктивных путей выхода из ситуации. Сильные эмоции у разных людей могут выражаться по-разному: криком и

обвинениями, молчанием или отказом от беседы и пр. Работать с сильными эмоциями позволяют техника пассивного слушания и техника отражения.

Пассивное слушание - это внимательное выслушивание человека почти без внешней реакции на его слова. Применяется при сильном эмоциональном возбуждении собеседника. Это дает ему возможность выговориться, а вам – показать, что вы его слушаете и понимаете.

Медиатор должен быть готов к тому, что на встрече могут выплеснуться эмоции, что стороны могут начать кричать, высказывать обвинения и прочее. Сильное выражение эмоций – знак того, что предмет разговора для людей очень важен, что затронуты какие-то болезненные темы. Поэтому на медиации допускается определенный уровень эмоций и медиатору не стоит этого бояться. В какой-то момент и сами стороны, выговорившись и увидев бесперспективность такого общения, могут остановиться и начать общаться более конструктивно. Либо медиатор может сказать: «Я вижу, что эта тема очень важна для всех, и хорошо, что были высказаны многие наболевшие вопросы, пусть и в такой резкой форме. Но я не уверен, что взаимные обвинения помогут нам найти выход. Предлагаю не продолжать обвинять друг друга, а вместе обсуждать решение выхода из этой ситуации».

### **Отражение**

Техника отражения – способ отражения чувств и состояний, который проявляется в том, что вы стараетесь понять состояние и чувства человека и называете их в виде вопроса или предположения. Такой способ общения позволяет сообщить партнеру, как мы воспринимаем его эмоциональное состояние на данный момент, а также что мы ждем от него подтверждения (или уточнения) нашего отражения:

– *Мне кажется, вас это очень огорчает.*

– *Вас это обидело?*

- *Вы были рассержены, или даже разгневаны?*
- *Вы чувствуете усталость от нашего разговора?*
- *Вам наш разговор кажется бесполезным?*

Упражнение.

Для тренировки ведения беседы с человеком можно применить упражнение, которое состоит из 3х этапов:

1. Выслушивание человека.
2. Реконструкция событий и состояний (уточняющие вопросы).
3. Словесное выражение (отражение) событий, чувств и состояний.



Вопросы могут быть про настоящее, про прошлое, про желаемое будущее.

Если собеседник проявляет сильное возбуждение, негативные эмоции или агрессию, то важно увидеть за этим его боль, страх, беспокойство и т.п. При этом важно избегать оценочных суждений типа: «Плохо» или «Неправильно, что вы чувствуете то-то и то-то». Каждый имеет право на свои чувства и нельзя называть их неправильными, тем более, когда человек раскрыл их перед вами. В данном случае важно максимально точно отразить чувство партнера или воспользоваться альтернативными вопросами, перечисляя несколько вариантов.

\*\*\* Все случаи работы записываются в специальном журнале регистрации случаев, совместно с куратором.

### **Профилактика конфликтов среди учащихся.**

**Профилактика** – эта система мер по предупреждению конфликтов.

Школьная служба примирения ставит перед собой одну из главных целей своей деятельности – это работа над предупреждением конфликтов в школе.

#### **Задачи:**

- способствовать повышению социально-психологической компетентности учащихся;
- способствовать развитию навыков эффективного общения и взаимодействия;
- способствовать формированию норм и традиций коллектива, в основе которых лежит забота, толерантность, взаимопонимание;
- создавать условия для развития умения устанавливать и поддерживать дружеские отношения;
- способствовать формированию жизнестойкости и позитивного мировосприятия (на основе позитивной интерпретации жизненных событий).

**Методы (способы):** методы активного социально-психологического обучения (классные часы, уроки психологии с элементами тренингов).

### **Правила тренинговых занятий.**

Тренинг – область практической психологии, ориентированная на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении, формирования навыков конструктивного поведения.

Тренинг – это безопасное пространство для обучения. Важным фактором безопасности являются доверительная атмосфера, а также понятность всего происходящего. Для этого нам и нужны правила, которые

позволяют задать формат, регламентировать и контролировать внутригрупповые процессы, происходящие во время тренинга.

### **Правила по составлению правил:**

1. Правила касаются всех (в том числе руководителя/тренера). То, что относится только к участникам тренинга или к подчиненным – инструкции.

2. О правилах нужно договориться. «Я сказал» - это еще не договор. Правила должны быть приняты всеми без исключения. Иногда достаточно устно проговорить правила и убедиться, что все участники с ними согласны, а порой нужно дать подписать каждому свод правил (особенно при приеме на работу).

3. Правила должны быть естественны, осмысленны и справедливы. «Вот тут у нас стены, а вот такие у нас будут правила». Без смысла - это не правила, а заморочки и личный произвол, ограничение чужой свободы.

Стена – это преграда, которую никому не придет в голову пробивать головой. Зачем? Если рядом есть дверь. Такое же ощущение должно быть от правил. Они просто есть. И сквозь них просто нельзя пройти.

4. Правил должно быть так мало, как это только возможно. Не должно быть ни одного правила, без которого можно обойтись.

5. Начинать правило со слова «нельзя» не рекомендуется. Лучше сообщите, что можно (следует) делать.

6. Правила незыблемы. Если вы вводите правило, то следите за его выполнением. Если один раз кто-то нарушит одно правило..., а вы это позволите, считайте, что в этот момент были перечеркнуты все остальные правила. Если вы не уверены, что сможете уследить за выполнением того или иного правила, лучше вообще его не вводите.

7. Важно указать, что правила могут дополняться.

8. Если вы хотите ввести больше, чем 5 правил, то имеет смысл вводить правила постепенно. Сначала несколько основных, а остальные вводить по ходу.

9. Все правила (их названия) пишутся на доске.

## ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ГРУППЫ

(для тренинговых занятий)

**1. Правило личной активности (хочу участвовать, хочу – говорю, не хочу – не говорю).**

Тренинг от слова «тренировка». Тренинг - это личная тренировка каждого. Мы все читали много книг, но секрет успеха не в знании, а в умении применять. Мало посмотреть, как это делают другие. Важно сделать самому. Как в настоящем спортзале, где у кого-то цель – 20 отжиманий, а другого – 120, разные уровни могут быть в группе. Тренинг – это не уравнивание уровней участников. Только от каждого из вас зависит, насколько эффективной данная тренировка будет лично для вас.

**2. Правило конфиденциальности.** Любые обсуждения людей и событий на группе возможны только в рамках этой группы.

**3. Правило «я-высказывания» (отвечаю и говорю только за себя).**

Недопустимо на вопрос: «кто хочет выйти для примера» ответить «пусть Вася...». Свою точку зрения излагаем от первого лица: «я считаю, я думаю, я чувствую...». Говорим за себя, не следует говорить за всю группу.

**4. Правило грамотной обратной связи.** Говорим не о человеке, а о его поступке, выражаем свое отношение к действиям (ты замахнулся, мне это не понравилось).

**5. Правило «Закон микрофона»** – то есть одновременно говорит только один человек (никто не перебивает). Не перебиваем, внимательно друг друга слушаем. Если в группе с этим большие проблемы, можно «придумать маркер». Говорит только тот, у кого в руках маркер.

**6. Правило «СТОП».** Это право участника в любой момент «выйти из игры». Некоторым участникам важно знать, что, если им станет тяжело, например, быть откровенными, делиться личными переживаниями, они всегда могут сказать СТОП.

#### ЭТАПЫ урока (классного часа/занятия)

- 1. Ритуал приветствия.* Момент, позволяющий спланировать участников, создает атмосферу группового доверия и принятия.
- 2. Разминка.* Средство воздействия на эмоциональное состояние участников, уровень их активности выполняет важную функцию настройки на продуктивную групповую деятельность (упражнения-энергизаторы).
- 3. Основное содержание.* Содержание занятия, совокупность информационных блоков и упражнений, направленных на решение задач занятия.
- 4. Рефлексия.* Анализ занятия участниками: эмоционально-смысловой (понравилось – не понравилось; что показалось самым важным, полезным; было хорошо – было плохо, почему) и эмоционально-оценочный (оценка своего эмоционального состояния «здесь и сейчас»).
- 5. Ритуал прощания.* Способствует завершению встречи и укреплению чувства единства в группе.

## **Конспект занятия/ урока/ (пример)**

### **Тема: Как слышать и понимать друг друга в общении**

**Цели занятия:** содействовать развитию навыков конструктивного общения и взаимодействия (приобретению навыков активного слушания), способствовать сплочению группы.

*«Понимать - значит чувствовать»*

*Константин Сергеевич Станиславский*

### **Ход занятия**

#### **Этап1. Ритуал приветствия**

##### ***Вступление (5 мин)***

*Ведущий:* Здравствуйте, ребята! Сегодня мы будем учиться лучше понимать друг друга. С некоторыми из вас мы знакомы. Поэтому прежде чем начать, давайте знакомиться. Сейчас сделаем упражнение, которое называется «паутинка». Для этого нам понадобится клубок пряжи. Ведущий берет кончик нити (держит ее у себя), клубок передает другому участнику с хорошими пожеланиями. Человек, которому передают клубок, держит нить и передает клубок другому участнику с пожеланиями. Когда все участники передадут клубок, получится паутинка. Ее складывают вместе. Ведущий говорит о том, что паутинка - это символ социальных связей. Мы каждый день взаимодействуем с разными людьми, мы связаны друг с другом «невидимой нитью» так же, как мы связаны сейчас в этой паутинке. От нашего отношения к другому, наших слов в чей-то адрес зависит не только настроение человека, но и сохранность этой связи. Ниточка тонкая и наше поведение может привести к тому, что она может порваться. А сейчас потяните каждый эту нитку к себе.

Она порвалась во многих местах.

О чем это нам говорит?

Нам надо помнить, общаясь с другими, что связь наша хрупкая и ее надо ценить и беречь.

**НА НАШЕМ ЗАНЯТИИ ЕСТЬ ПРАВИЛА (смотрите выше)**

## **Этап 2. Разминка**

### ***Упражнение «Самый, самый, самый»***

Материалы: игрушечная детская сумочка, зеркало.

В сумочке лежит зеркало так, чтобы ребенок, который ее открывает и заглядывает внутрь, мог видеть свое отражение.

Ведущий: Ребята, хотите посмотреть на самого умного, самого смелого человека, у которого все получается, который всегда справляется с трудностями...?

Но есть одно условие: когда вы посмотрите – никому ничего говорить нельзя.

Сейчас по очереди каждый по кругу подходит ко мне, и я вам покажу такого человека. Вы смотрите - МОЛЧА - и молча возвращаетесь на свое место. Договорились?

Обсуждение:

Понравилось упражнение? Что в нем интересного? Что оно нам показывает?

Каждый человек уникален, индивидуален, он по-своему особенный и красивый. У каждого человека есть много внутренних сил. Мы часто недооцениваем свои возможности, способности, силы. Иногда боимся и поэтому даже не пробуем делать важное для нас дело. Это упражнение напоминает нам, что ты сам можешь добиться, научиться, быть самым стойким, преодолеть всё. У тебя всё для этого есть.

## **Этап 3. Основное содержание**

### ***Коммуникативное упражнение «Испорченный телефон»***

Ведущий просит выйти 6 добровольцам. Все выходят за дверь, кроме одного. Одному участнику зачитывается сообщение (про школу), его задача как можно близко к тексту передать это сообщение другому. Теперь тот, кто получил сообщение, должен пересказать его следующему вошедшему. По очереди участники, находящиеся за дверью приглашаются в зал (кабинет).

Обсуждение: как искажается информация от участника к участнику.

Такая наша особенность является причиной многих конфликтов и непонимания как в семье, так и в других коллективах.

*\*Пример текста для передачи:*

«Игорь ждал вас и не дождался. Очень огорчился и просил передать, что сейчас он в кабинете информатики, насчет какой-то программы, кстати, совершенно новой и навороченной. Должен вернуться к обеду, но если его не будет к 13 часам, то обедать вы можете без него. Да, самое главное, передайте всем, что тестирование до конца учебного года, возможно, проводиться не будет».

***Упражнение «Поменяйтесь местами».***

В круге стоят стулья, на которых сидят участники. Стульев на 1 меньше, чем участников (этот стул убирается, когда дети меняются первый раз).

Ведущий называет признак, по которому дети, обладающие данным признаком, должны поменяться местами. Например, поменяйтесь местами те, у кого голубые глаза...

Обсуждение:

Что мы сейчас делали? Как вы думаете, зачем нужно такое упражнение? Что оно нам даёт?

Мы сейчас развивали нашу внимательность и наблюдательность.

*Ведущий:*

***Мини-лекция (5 мин)***

Общение - это такой вид контактов, когда взаимодействующими сторонами являются живые существа (в широком смысле). Межличностное общение – это процесс, который осуществляется с помощью средств речевого и неречевого воздействия, предполагает взаимодействие между людьми, в результате которого возникает психологический контакт и определенные отношения между участниками (в узком смысле).

Существует множество теорий, где рассматриваются виды общения. Мы разберём одну, где главным компонентом являются средства общения:

1. Непосредственное и опосредствованное.
2. Прямое и косвенное (наличие личного контакта (прямое), через посредника – косвенное).

### 3. Вербальное и невербальное.

Функции общения:

1. Контактная – установление состояния готовности к приему и передаче сообщения, а также поддержанию взаимосвязи.
2. Информационная – обмен информацией.
3. Побудительная – стимулирование определенной активности партнера по общению с тем, чтобы он реализовал определенный вид деятельности.
4. Координирующая (осуществление взаимно координирующих действий при выполнении совместной деятельности).
5. Функция понимания (адекватное понимание друг друга).
6. Эмотивная (благодаря общению мы можем изменять и создавать определенные эмоциональные состояния у себя или у партнера).
7. Функция установления отношений (благодаря общению каждый из нас может осознавать и фиксировать свое место в системе отношений).
8. Функция оказания влияния (мы можем менять поведение, мнение, установки партнера).

В психологии выделяют три основные стороны общения: коммуникативная (обмен информацией); интерактивная (обмен действиями) и перцептивная (восприятие).

Психологическая поддержка – один из важных факторов, способных улучшить взаимоотношения между людьми. При недостатке или отсутствия адекватной поддержки человек испытывает разочарование и склонен к различным деструктивным поступкам.

Успех порождает успех и усиливает уверенность в своих силах.

Активное слушание является важным навыком общения. Для того, чтобы понять сообщение, полезно применить обратную связь. Это и есть сообщение о том, что вы услышали. Нужно учитывать особенности закрытых и открытых вопросов и ответов.

*Открытые ответы:*

- Я понимаю. Я хотел бы побольше узнать об этом. Расскажите еще что-нибудь...

- Не мог бы ты рассказать, что у тебя сегодня произошло?

*Закрытый вопрос:* У тебя сегодня был хороший день?

Открытый вопрос формулируется так, чтобы в нем отсутствовал намек на какой – либо ответ. Он позволяет собеседнику выплеснуть переполняющие его чувства. Открытые вопросы задаются в начале беседы.

Открытый ответ предполагает развёрнутое сообщение, подкрепляемое жестами, мимикой.

Общение многоаспектно. От типа, стиля, формы, функции, средства и других составляющих зависит достижение цели общения. Важно обратить внимание на то, что выбранное нами общение непосредственно влияет на процесс общения.

### ***Упражнение «Услышать собеседника»***

**1 часть.** Участники разбиваются по парам. Партнер «А» должен рассказать о волнующем его событии. Задача партнера «В» - всем своим видом показать, что он его не слушает, при этом смотрит на часы, отворачивается, зевает. Через 2 минуты партнеры меняются ролями.

Затем участники делятся чувствами, которые испытали во время упражнения.

Была ли подобная ситуация в вашей жизни, когда кто-то хотел рассказать вам о значимом для него событии, а вы не обращали внимания, занимаясь своими делами? Как вы предполагаете, какие чувства, скорее всего, испытал человек?

**2 часть.** А теперь упражнение выполняется в тех же парах, но задача партнера «В» заключается в том, чтобы очень внимательно слушать собеседника, задавать уточняющие вопросы. Через 2 минуты закончить упражнение и обсудить следующие вопросы: 1) Как вы чувствовали себя во время общения? 2) Легко ли вам было говорить? 3) Какая реакция собеседника помогала вам открываться в общении?

Привести примеры подобного общения с друзьями.

\* Дополнительное упражнение (если останется время)\*

### ***Упражнение «Пойми меня правильно»***

Упражнение выполняется в парах.

**Часть 1.** Партнер «А» рассказывает о ситуации, где он был не на высоте, (например, резко отреагировал на поступок друга, что привело к конфликтной ситуации).

Партнер «В» реагирует, при этом использует выражение:

«Я говорил тебе, что...»

«Сколько раз ты подводил меня...»

«Неужели тебе трудно...»

Через 3 минуты поменяться ролями.

**Часть 2.** Партнер «А» рассказывает ту же ситуацию, а партнер «В» реагирует, используя следующие выражения:

«Расскажи подробнее, как это произошло?»

«Что ты собираешься делать?»

«Чем я могу тебе помочь?»

«Что ты сделаешь в следующий раз в подобном случае?»

В обсуждении этого упражнения большое внимание необходимо уделить чувствам, которые испытывали участники в первом случае и во втором. Затем выйти на анализ конкретных ситуаций из своего опыта.

И завершить нашу встречу мы хотим просмотром видеоролика.

### ***Видеоролик «После каждой ссоры» (5 мин)***

#### **Этап 4. Рефлексия**

*Ведущий:* Поделитесь, что вы чувствуете сейчас, что вам понравилось или не понравилось сегодня. Наше занятие заканчивается.

#### **Этап 5. Ритуал прощания.**

Спасибо всем за работу. Мы сегодня учились лучше понимать друг друга. Предлагаем вам поблагодарить друг друга за общение и закончить аплодисментами в честь друг друга.

**Учетная карточка  
восстановительной программы**

Дата (даты) проведения восстановительной программы

1. МО (ГО) \_\_\_\_\_

2. Организация \_\_\_\_\_

3. Ведущий восстановительной программы \_\_\_\_\_

4. Информация (заявка) поступила от КДНиЗП (дата) \_\_\_\_\_

4.1. Основания рассмотрения дела в КДНиЗП (можно выбрать только один вариант):

- общественно опасное деяние (ООД), несовершеннолетний до 14 лет
- ООД, несовершеннолетний 14–16 лет
- административное правонарушение (АП)
- АП, несовершеннолетний до 16 лет
- преступление
- неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по содержанию, воспитанию, обучению, защите прав и интересов несовершеннолетних, свидетельствующие об утраченных связях с семьей и внутри семьи (нарушение детско-родительских отношений)

5. Информация об участниках конфликтной/криминальной ситуации:

Сторона 1 (или пострадавший)	Сторона 2 (или правонарушитель)
Ф.И.О.	Ф.И.О.
Возраст	Возраст
Адрес, телефон	Адрес, телефон
Место учебы, работы	Место учебы, работы
Представитель	Представитель
Ф.И.О.	Ф.И.О.
Кем приходится	Кем приходится
Адрес, телефон	Адрес, телефон
Другие участники ситуации и их роль	
Контактная информация	

6. Тип восстановительной программы (можно выбрать один или несколько вариантов, если по одному случаю проводилось несколько восстановительных программ):

- программа примирения/медиация (не между родственниками)
- программа примирения/медиация в семье
- семейная конференция (с участием членов расширенной семьи)
- программа заглаживания вреда
- школьная конференция (с участием членов школьного сообщества и специалистов)
- круг примирения/круг заботы (с участием членов школьного сообщества и специалистов)

7. Повторность участия сторон в конфликтной/криминальной ситуации (для каждой из сторон можно выбрать только один вариант):

Сторона 1 (или пострадавший)	Сторона 2 (или правонарушитель)
<input type="checkbox"/> впервые	<input type="checkbox"/> впервые
<input type="checkbox"/> повторно	<input type="checkbox"/> повторно

8. Опыт участия сторон конфликтной/криминальной в восстановительных программах (для каждой из сторон можно выбрать только один вариант):

Сторона 1 (или пострадавший)	Сторона 2 (или правонарушитель)
<input type="checkbox"/> не принимал участие в восстановительной программе (до этого)	<input type="checkbox"/> не принимал участие в восстановительной программе (до этого)
<input type="checkbox"/> принимал участие в восстановительной программе (до этого)	<input type="checkbox"/> принимал участие в восстановительной программе (до этого)

9. Информация о ситуации:

Дата (период) происшествия (конфликтной ситуации) \_\_\_\_\_

Правонарушение/преступление предусмотрено ч. \_\_\_\_, ст. \_\_\_ УК РФ/КоАП РФ

Фабула ситуации \_\_\_\_\_

Последствия конфликта (нанесенный вред) \_\_\_\_\_

Дополнительная информация для КДНиЗП \_\_\_\_\_

Специалисты (кроме ведущего восстановительной программы), работавшие с участниками конфликта:

Ф.И.О.	должность, учреждение	телефон

10. Результат восстановительной программы:

- примирение сторон (нужное подчеркнуть):  
 заключен примирительный договор;  
 принесены извинения;  
 возмещен материальный ущерб;  
 прекращение уголовного дела в связи с примирением сторон;  
 прекращение судебного разбирательства.
- разрешение ситуации без примирительной встречи
- ситуация не изменилась
- углубление конфликта
- восстановление утраченных связей с семьей и внутри семьи (детско-родительских отношений), исполнение плана, составленного на семейной конференции (указать результат реализации плана): \_\_\_\_\_

11. Причина, по которой восстановительная программа не имела положительного результата (т.е. ситуация не изменилась либо произошло углубление конфликта):

- участники конфликта отказались от участия в восстановительной программе
- законные представители не дали согласие на участие несовершеннолетних детей в восстановительной программе
- отсутствие одного из участников конфликта
- договоренность не достигнута по причине отсутствия возможности у нарушителя возместить ущерб.

Дата заполнения учетной карточки \_\_\_\_\_

Дата (даты) информирования КДНиЗП о результатах восстановительной программы \_\_\_\_\_

Подпись ведущего восстановительной программы \_\_\_\_\_

**Протокол о результатах  
восстановительной программы**

Дата проведения восстановительной программы \_\_\_\_\_

Место проведения восстановительной программы \_\_\_\_\_

Вид восстановительной программы \_\_\_\_\_

Ведущий(ие) восстановительной программы \_\_\_\_\_

Участники восстановительной программы:

Ф.И.О. стороны 1 (или потерпевшего(ей)) \_\_\_\_\_

Законные представители: \_\_\_\_\_

Ф.И.О. стороны 2 (или правонарушителя) \_\_\_\_\_

Законные представители: \_\_\_\_\_

Причина проведения восстановительной программы: \_\_\_\_\_

Дата совершения правонарушения/преступления: \_\_\_\_\_

Конфликт между: \_\_\_\_\_

Правонарушение/преступление предусмотрено ч. \_\_\_\_, ст. \_\_\_\_ УК РФ/КРФобАП

Фабула конфликта, преступления, правонарушения:

Позиция стороны 1 (или потерпевшего): добровольность согласия на встречу, признание участия в конфликте, готовность к выдвижению предложений для урегулирования конфликта

Позиция стороны 2 (или правонарушителя): добровольность согласия на встречу, признание участия в конфликте, готовность к выдвижению предложений по заглаживанию вреда и урегулированию конфликта

Стороны договорились о следующем / не договорились (причина):

Заглаживание вреда выразилось в следующем:

О дальнейших намерениях по предупреждению повторных фактов причинения вреда стороны высказали следующее:

О необходимости дальнейших встреч стороны высказали следующее:

Контроль за соблюдением договоренностей возложен на

Примечания

Подпись ведущего восстановительной программы \_\_\_\_\_

М.П.

## Примирительный договор

Участники восстановительной программы (встречи сторон/медиации, школьной, семейной конференции или других программ) в лице:

Сторона 1 \_\_\_\_\_

Сторона 2 \_\_\_\_\_

Ведущий(ие) программы \_\_\_\_\_

провели добровольную личную встречу, на которой стороны обсудили ситуацию, состоящую в том, что (описать причину проведения восстановительной программы, в чем состоял конфликт/правонарушение, кому и какой вред был причинен)

Стороны договорились о следующем:

Сторона 1 берет на себя следующие обязательства \_\_\_\_\_

Сторона 2 берет на себя следующие обязательства \_\_\_\_\_

Для заглаживания вреда было предпринято: \_\_\_\_\_

О дальнейших намерениях, чтобы подобное не повторилось, стороны высказали следующее: \_\_\_\_\_

Контроль за соблюдением договоренностей берет на себя \_\_\_\_\_

Уведомлять ведущего восстановительной программы об успешном выполнении условий договора будет \_\_\_\_\_

В случае невыполнения условий договора \_\_\_\_\_

Встреча для аналитической беседы (при необходимости) состоится (место, дата, время) \_\_\_\_\_

Договор заключен сроком на \_\_\_\_\_

Мы согласны, что копия данного договора может быть передана администрации образовательной организации (организации социального обслуживания), КДНиЗП и другим сторонам, заинтересованным в урегулировании случая.

Обсуждавшееся на примирительной встрече ведущий(ие) никому не сообщают.

Если это соглашение не будет выполнено, а у нас останутся проблемы, мы согласны вернуться на восстановительную программу.

Подписи участников договора:

Сторона 1 \_\_\_\_\_

Сторона 2 \_\_\_\_\_

Подтверждаю: ведущий(ие) программы \_\_\_\_\_

