

Программы службы примирения в МБОУ СОШ с.Ивановка

Пояснительная записка

Конфликты и споры между людьми, поиск эффективных способов управления ими имеют такую же древнюю историю, как и само существование человечества. Конфликты между детьми, родителями, учителями в образовательном учреждении по своему характеру очень разнообразны: прогулы учащихся, частые опоздания на уроки, хулиганства, кражи, драки, порча личного имущества, а также ссоры между учениками, конфликты «учитель-ученик», наличие «изгоев» в классе и др.

Конфликты возникают почти во всех сферах человеческой жизни, рассмотрим конфликты, которые возникают в школе. Существует несколько основных групп школьных конфликтов:

- между детьми - как внутривозрастные, так и межвозрастные;
- между детьми и учителями;
- между учителями и родителями;
- конфликты в самом педагогическом коллективе - межучительские;
- конфликты между педагогами и администрацией;
- конфликты внутри родительского сообщества, междоусобные - это наименее заметные и наименее болезненные для учителей конфликты.

Первое место в рейтинге школьных конфликтов занимают **конфликты между учащимися**. Причина большей части конфликтов между детьми заключается в общей раздражительности и неспособности некоторых школьников преодолевать психологические и учебные нагрузки без агрессивной реакции на источник раздражения. Этим источником могут выступать ученики, учителя, родители или школьная обстановка в целом. Перегруженность учебной программы, шумная атмосфера, большое количество различных людей в школе негативно отражаются на поведении эмоционально лабильных школьников с неустойчивой психикой и слабой нервной системой. В ученическом коллективе к провокационным и насильственным действиям предрасполагает и большая анонимность, круговая порука среди учащихся, меньшая вероятность выявления конфликтов на ранней стадии и их предотвращения. Можно отметить, что конфликты в начальной школе, особенно в первом классе, - это в первую очередь самоутверждение ребенка в статусе ученика.

Школьные конфликты в младших классах можно классифицировать следующим образом:

1. Борьба за лидерство. Обычно в классе учатся один-два сильных харизматичных лидера, которые быстро занимают свои позиции и умело верховодят в коллективе. Но если в классе много ребят с ярко выраженными лидерскими наклонностями, то начинается борьба за лидерство. Порой с применением, как принято сейчас говорить, «грязных технологий». Так что если ребенок уже в детском саду проявлял лидерские качества, то в школе ему может быть нелегко, особенно если он схлестнется с более сильным, амбициозным характером.
2. Борьба за место под солнцем. Дети соревнуются, кто из них самый достойный, сражаются за любовь и внимание учителя. Эта борьба характерна не только для лидеров, но и для детей с мягким, незлобивым характером.
3. Борьба за статус ученика. Особенно это характерно для девочек, некоторые из них рьяно мечтают о статусе первой ученицы в классе, «звезды в тумане». Отсюда и манипулирование сознанием учащихся, общественным мнением. Также в названном звене обучения встречаются конфликты между успешными и неуспешными учащимися внутри класса.

Вторым из наиболее распространенных конфликтов является **конфликт между учителем и учащимися**. Ребенок здесь, как правило, оказывается в более уязвимом положении. И родители в подобных ситуациях далеко не всегда могут ему помочь. Основанием для таких конфликтов могут быть:

- «дискриминация» по отношению к учащимся (деление учеников на способных и неспособных; беседы во внеурочное время только с отличниками и др.);
- оценка успеваемости;
- демонстративное потакание школьникам, чьи родители имеют ту или иную форму власти над учителем;
- жестокость в обращении с учащимися.

Третий по частоте конфликт - **«учитель - родители»**, в который, оказывается, втянут и ребенок. Так, к примеру, в младшей школе характерна данная группа конфликтов. Школьные учителя, в основном женщины, зачастую сами создают конфликтные ситуации и придают им излишнюю эмоциональную окраску. Основными способами воздействия на нерадивых школьников со стороны взрослых, как правило, являются поучение, угроза наказанием или наказание, поиски виновного, формальное урегулирование конфликта. Неразрешенные конфликты с учителями и одноклассниками являются одной из основных причин нежелания ребёнка посещать школу, приводят к созреванию комплекса неполноценности, деформации личностного развития, закреплению негативного отношения к обучению.

Четвертыми по счету являются конфликты в самом педагогическом коллективе - **межучительские**. Специфическими причинами данных конфликтов могут быть:

- между молодыми учителями и учителями со стажем работы;
- между учителями, преподающими разные предметы (например, между физиками и словесниками);
- между учителями, преподающими один и тот же предмет;
- между учителями, имеющими звание, должностной статус (учитель высшей категории, руководитель методического объединения) и не имеющими их;
- между учителями начальных классов и среднего звена;
- между учителями, чьи дети учатся в одной школе и др. (недовольство учителей отношением к их собственному ребенку своих коллег; недостаточная помощь и контроль за собственными детьми педагогов-матерей в силу огромной профессиональной занятости; особенность положения ребенка учителя в школьном социуме (всегда «на виду») и переживание по этому поводу матери-педагога, создающее вокруг нее постоянное «поле напряженности»; за пределами частое обращение учителей к коллегам, чьи дети учатся в школе, с просьбами, замечаниями, жалобами по поводу поведения и учебы их ребенка).

Следующей группой являются конфликты **между педагогами и администрацией**.

Причинами данных групп конфликтов могут быть сложности, связанные с организацией труда учителей, а также из-за неадекватного стиля руководства. В связи с тем, что данный тип конфликта «Учитель - Руководитель» является очень распространенным и наиболее трудно преодолимым, можно назвать несколько причин данного феномена:

- недостаточно четкое разграничение между самими администраторами школы сферы управленческого влияния, часто приводящее к «двойному» подчинению педагога;
- жесткая регламентация школьной жизни, оценочно-императивный характер применения требований;
- перекладывание на учителя «чужих» обязанностей;
- незапланированные (неожиданные) формы контроля за деятельностью учителя;
- неадекватность стиля руководства коллективом уровню его социального развития;
- частая смена руководства;
- недооценка руководителем профессионального честолюбия педагога;
- нарушение психолого-дидактических принципов морального и материального стимулирования труда учителя;
- неравномерная загруженность учителей общественными поручениями;
- нарушение принципа индивидуального подхода к личности педагога;
- предвзятое отношение учителя к ученикам;
- систематическое занижение оценок;
- самовольное установление учителем количества и форм проведения проверки знаний учащихся, не предусмотренных программой и резко превышающих нормативную учебную нагрузку детей.

Школьная медиация - это собирательное понятие, применимое ко всему многообразию вариантов общения детей, подростков и молодежи в целом, как между собой, так и с представителями других возрастных групп. При столь широком спектре общения часто приходится иметь дело со столкновением интересов. Школьная медиация подразумевает, что мы можем сократить количество подобных столкновений и облегчить их последствия. Навыку мирно разрешать конфликтные ситуации и уметь их предотвращать можно обучить. И чем раньше мы начнем это обучение - тем лучше.

Основные формы работы

• **Программа примирения жертвы и обидчика** (Встреча по заглаживанию вреда). Применяется, когда есть криминальная ситуация и стороны признают свое участие в ней. Такая программа может задействовать достаточно большой спектр ситуаций: кражи, конфликты, хулиганство, вымогательство, вандализм, грабежи, угоны. Встречи жертвы и правонарушителя «лицом к лицу» направлены на создание условий для преодоления последствий конфликта (их нейтрализации или устранения) силами самих участников криминальной ситуации. Такая программа проводится при добровольном согласии сторон, при условии, что обидчик признает свою ответственность за случившееся и хочет (что устанавливается посредником в ходе предварительных бесед), насколько это возможно, исправить ситуацию.

В ходе таких встреч каждая сторона имеет возможность высказаться, а ведущий помогает:

- достичь взаимопонимания по поводу произошедшего, причин, его вызвавших, и последствий для потерпевшего;

- обсудить и сформулировать порядок возмещения ущерба;

- сформулировать планы по изменению конфликтной ситуации.

Примирительная встреча организуется и проводится ведущим, который создает условия для конструктивного диалога и достижения взаимоприемлемого соглашения. Соглашение о возмещении ущерба и планы изменения образа жизни и поведения участников, способствующего возникновению конфликтной ситуации, фиксируется в примирительном договоре.

Подобные программы необходимы для:

- разрешения конфликтной ситуации путем привлечения к активному участию в этом процессе пострадавшего и обидчика, а также их родственников;
- обеспечение сравнительно быстрого возмещения вреда потерпевшей стороне; выражение чувств участников, снятие отрицательно окрашенных психологических состояний и освобождения от ролей «жертвы» и «законченного отморозка»;

- превращение столкновения между людьми в конструктивный процесс решения их проблем;

- вразумление обидчика, осознания им своей ответственности за нанесенный вред.

• **Программа примирения в семье.** При реализации данной программы акцент делается на изменение разрушительных для семьи отношений, взаимодействий её членов и создание диалога (тогда программа ближе к медиации), либо на разрешение криминальной ситуации - например, в случае воровства в семье (ближе к программе примирения нарушителя и жертвы). Такие программы особенно необходимы, поскольку именно в особенностях семьи и отношений в ней нередко заложены причины криминальной активности подростка. Кризис семьи может потребовать и более глубоких форм работы, таких как семейная терапия, но программа примирения даст возможность сделать шаг членам семьи к осознанию необходимости собственных усилий и изменению стратегий поведения в ситуации.

• **Семейная конференция.** Программа включает в себя совместные действия семьи и ребенка по принятию ответственности за выход из криминальной ситуации и изменению поведения ребенка. Часто спрашивают, как дети могут возместить ущерб. Но им не обязательно полностью возместить ущерб. Важно, чтобы они приняли на себя ответственность. Кроме того, частично могут помочь и родители. Так, на одной программе девятилетний мальчик (побивший стекла в школе) обязался в течение полугода мыть посуду, а родители возместили ущерб. Это была его ответственность.

• **Школьная и общественная конференция.** Это более массовые программы примирения. Они необходимы тогда, когда ситуация затронула достаточно большое количество участников и они испытывают потребность в нормализации отношений между ними. Сторонами конференции выступают группы людей или человек и группа. Стандартной ситуацией для проведения общественных или школьных конференций является решение вопроса об исключении ученика из учебного заведения в связи с систематическим срывом им занятий или прогулами. Такие конференции помогают также при разрешении затяжных конфликтов между классами, или учеником и классом, учителем и классом.

4 этапа прохождения примирительной программы:

I этап - подготовительный;

II этап - примирения;

III этап - восстановления справедливости;

IV этап – профилактический.

1- 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.

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. Итак, ведущий дает понять людям, 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.

Основным методом работы ведущего является беседа, в процессе которой он устанавливает доверительные отношения с нарушителем и его семьей. К моменту появления ведущего в жизни подростка - нарушителя, с ним уже поработали всевозможные инстанции, сотрудники, которых, осудив его поведение, рекомендовали ему в должествующей форме не повторять подобных поступков, т.е. приняли за него решение и обязали его выполнить. Не редко подростки - нарушители, на первой встрече с ведущим, демонстрируют готовность «слушать и исполнять». И тут задача ведущего донести до подростка, что он лишь готов понять тебя, помочь найти правильное решение, дать тебе возможность воплотить это решение в жизнь, и предоставить тебе право выбрать стиль поведения в сложных жизненных ситуациях в будущем. Кроме того, ведущий гарантирует, что не будет осуждать твое поведение и тебя, решать за тебя, как нужно поступать в конфликтной ситуации. Работа с нарушителем ведется по следующей схеме:

- ведущий, используя метод активного слушания, проясняют для себя версию нарушителя о произошедшем, затем выясняют причину, по которой подросток совершил подобный поступок;

- ведущий, 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);

- принятие ответственности за свой поступок не всегда дается легко, ребятам приходится пережить несколько стадий. На первой стадии находится много оправданий, а факт совершения правонарушения либо нанесения обиды признается частично, или отрицается вовсе. На второй стадии 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 называется раскаяние. Именно тогда нарушители серьезно рассматривают свое поведение и добровольно берут всю ответственность за содеянное без всяких 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 этой деятельности 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 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. Во-первых, жертвой может быть юридическое лицо (например, ситуация: ограбление магазина). Как правило, представители подобных организаций очень заняты, не верят в то, что ущерб, может быть и будет возмещен, отказываясь 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 с начала переломить это понимание и только потом вести дальнейшую работу. Во-вторых, если жертва - ребенок, участием 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 испытывать 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. Не редко 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.

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 встреч 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 не правильно, 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 не возможно, т.к. ежедневно люди в процессе жизнедеятельности вынуждены взаимодействовать, а в состоянии раздражения сложно делать это конструктивно. Поэтому необходимо, и участники конфликта заинтересованы в том, чтобы 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. Критерии готовности участников к переходу на следующий этап

- Основными критериями готовности 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 примирения

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 обычного человека, у которого есть своя жизнь, проблемы, планы. 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.

Следующим пунктом примирительной встречи является 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 подводит подростка к тому, что причиненный ущерб необходимо загладить. Наиболее частыми вариантами решения данной проблемы являются 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. 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, откуда 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. 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 - 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, а также к тяжелым кризисным ситуациям, развития собственной мотивации на самостоятельное успешное функционирование в обществе, повышение способности построения более теплых, эмоционально благополучных отношений с близкими, развитие позитивного отношения к неизбежным между людьми столкновениям интересов и потребностей, развитие 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.

Критерии готовности участников к переходу на следующий этап. Выполнение условий соглашения, удовлетворенность всех сторон конфликтной ситуации, прекращение разрастания конфликта.

Ожидаемый положительный результат - успешное выполнение условий соглашения.

4 - профилактический этап

Целью 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, диагностике - 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 поведения. 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.

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.

Этапы выполнения программы примирения:

1. Получив информацию о событии, определить, подходит ли оно по критериям для работы с использованием метода медиации.
2. Выяснить возможное участие источника информации в программе, заполнить регистрационную карточку.

3. Понять, как будет развиваться ситуация дальше в зависимости от проведения программы примирения (будет ли передано в педсовет, на заседание КДН, в совет профилактики, в суд и пр.).

1. Представиться (полностью смотрите во вступительной речи ведущего), установить доверительные отношения.

2. Выслушать личную историю человека.

3. Понять переживания участников ситуации, снять сильные негативные эмоции и вместе с участниками сориентироваться в их проблемах и нуждах.

4. Выяснить и обсудить предложения человека по разрешению ситуации.

5. Принять решение об уместности программы и её типе.

6. Представить программу и предложить стороне участвовать в ней.

7. Если сторона дает согласие, то подготовить её к участию в программе (какие вопросы будут обсуждаться на программе, правила программы).

8. Учесть пожелания стороны в организации программы (состав действующих лиц, место и время проведения).

1. Создать условия для ведения примирительной встречи (организация помещения, расположение участников, возможность для конфиденциальных переговоров).

2. Представить участников, обсудить правила встречи (см. вступительное слово ведущего).

3. Помочь выразить (а при необходимости переформулировать) сильные эмоции сторон.

4. Организовать диалог сторон, направленный на восстановление картины последствий ситуации.

5. Помочь сторонам в признании несправедливости произошедшего.

6. Организовать диалог о возмещении ущерба, не повторения ситуации в будущем, о будущем правонарушителя, а при необходимости и будущем жертвы.

7. Составить примирительный договор сторон, учитывающий согласованные решения сторон и механизм его выполнения (см. выше).

8. Выяснить, кто будет информировать о ходе выполнении договора.

9. При необходимости организовать представление результатов программы примирения в официальные органы (суд, правоохранительные органы, КДН, ОДН, школу и т.п.).

1. Проверить выполнение договора.

2. Организовать при необходимости дополнительную встречу.

3. Написать отчет по программе (см. ниже).