

**Нефтеюганское районное муниципальное общеобразовательное бюджетное
учреждение
«Каркатеевская средняя общеобразовательная школа»**

Утверждаю
Директор школы:
_____/Э.В. Швецов/
приказ № 194
от 27.08.2018 г.



**ПРОГРАММА ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ
(ПРОГРАММА ПРИМИРЕНИЯ)**

автор-составитель:
И.В. Евдокимова,
педагог-психолог

с.п. Каркатеевы, 2018

Модифицированная программа урегулирования конфликтов между участниками образовательного процесса «Восстановительная медиация» А.В. Коновалов.

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 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 возможно, исправить ситуацию.

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

- достичь взаимопонимания по поводу происшедшего, 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.

Порядок работы медиатора 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 медиатора:

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

Критерии, по которым случай может быть принят на медиацию:

- стороны конфликта (криминальной ситуации) известны;
- в случаях, где есть обидчик и пострадавший, обидчик признает свою вину (или, как минимум, свое участие) в случившемся.
- Если дело уже разбирается в официальных органах (полиция, суд или КДНиЗП), выяснить, на какой стадии разбирательства находится дело и каковы юридические последствия в случае успешного проведения программы.

• Связаться со сторонами по телефону или иным способом и договориться о проведении индивидуальной встречи. Если участниками конфликта являются несовершеннолетние и данный случай рассматривается правоохранительными органами, судом или КДНиЗП, то медиатор (обязательно взрослый) сначала связывается с законными представителями несовершеннолетних.

Медиатору нередко приходится преодолевать стену подозрительности, непонимания и эмоционального напряжения, возникшую как из-за самого конфликта, так и из-за действий по реагированию на конфликт государственных органов или администрации.

На протяжении всей работы медиатору необходимо удерживать сквозные задачи. Их реализация помогает сторонам понять друг друга и построить конструктивный выход из сложившейся ситуации:

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

Комментарии к подготовительному этапу

Информация о случае может поступить из разных источников: от администрации образовательного учреждения, самих участников конфликта, очевидцев ситуации, родителей и т. д. Если конфликтная ситуация представляет собой правонарушение или явное причинение вреда и можно разделить стороны на обидчика и жертву (это может быть кража, грабеж, порча чужого имущества, нанесение телесных повреждений и т. д.), то это криминальная ситуация, и во многих случаях дело может быть передано в полицию (ПДН) и затем в КДНиЗП. Также информация о случившемся попадает в правоохранительные органы при наличии заявления со стороны пострадавшего (его родителей и законных представителей), от администрации образовательного учреждения, в случае обращения пострадавших в травмпункт (даже без их уведомления).

Кроме того, в медиации по криминальным ситуациям и ситуациям со значительным материальным ущербом необходимо присутствие родителей и участие взрослого медиатора. Также надо помнить, что при медиации по криминальной ситуации обязательно ставится вопрос обидчику о возмещении причиненного потерпевшему вреда. Обычно в конфликте или ссоре участники «равны», нет явного обидчика и потерпевшего. Порой бывает, что обе стороны на медиации приносят извинения друг другу.

Медиатору необходимо ориентироваться:

- какие меры по урегулированию конфликта уже предпринимались (было ли какое-то реагирование педагогов, администрации, родителей и к чему привело)?

- каковы перспективы дальнейшего развития ситуации в зависимости от успеха или неуспеха медиации?

- отношение источника информации (педагога, родителя, администратора) к процессу и результату медиации: например, некоторые педагоги приводят учащихся на медиацию как на «перевоспитание» и не готовы сами участвовать в разрешении конфликта с ним. Медиатору приходится прилагать усилия, чтобы вовлечь педагога в совместную работу над проблемной ситуацией или в поддержание выработанных на медиации соглашений и произошедших изменений в поведении учащегося. Если есть люди, которых подросток уважает и хотел бы видеть на программе (друг, подруга, тренер секции, кто-то из педагогов или родственников), можно пригласить их на встречу. С ними (как и со всеми участниками) обязательно должны быть проведены предварительные встречи. Но тогда и вторая сторона должна иметь возможность пригласить близких для нее людей или быть согласной на определенный дисбаланс в численности поддерживающих.

Этап 2. Встреча со стороной

Первая фаза. Создание основы для диалога Задача: представить себя и программу.

Одна из наиболее важных задач медиатора – создание доброжелательной и безопасной атмосферы во время встречи. Этому помогает понятное представление медиатора, в котором он сообщает:

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

Вариант представления

«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) в (название организации) или службы школьной медиации. Я не представляю ни одну из сторон, то есть я не следователь, не обвинитель, 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 и согласованных с Вами вопросах к другой стороне. Но если мне станет известно о готовящемся преступлении, я буду обязан сообщить администрации школы для его предотвращения».

Комментарии к первой фазе индивидуальной встречи – «создание основы для диалога»

Как показывает практика, иногда у медиатора возникает трудность при самом первом контакте. Обычно на предварительную встречу участника направляет кто-то из администрации, и поэтому сам медиатор является инициатором разговора.

Встречу с человеком нужно проводить в спокойной обстановке (лучше в помещении службы медиации), когда вокруг никого нет и человек никуда не торопится. К учащимся-медиаторам участников конфликта, как правило, приводит куратор службы, поскольку ему проще решить организационные вопросы (где, в какое время и с кем будет встреча) и он отвечает за то, что учащийся дойдет до медиатора. Если в конфликте есть обидчик и пострадавший, начинать лучше со встречи с обидчиком, чтобы в случае отказа обидчика пострадавший не получил дополнительную психологическую травму. Кроме того, для пострадавшего обычно очень важно знать, что обидчик хочет встретиться для спокойного конструктивного разговора, чем подтверждает свое желание разрешить конфликт. Если пострадавший обратился сам, медиатор начинает предварительную встречу с ним. Медиатор представляется, поясняет задачи и принципы

медиации. Подобное вступление создает у человека чувство безопасности и понимание, зачем медиатор к нему пришел. Затем медиатор просит рассказать, как человек видит произошедшее событие. Медиатор слушает, поддерживает доверительный контакт, помогает самому человеку лучше понять произошедшее.

Вторая фаза. Понимание ситуации

Задача: понять самому и помочь понять участникам конфликта разные аспекты произошедшего, важные с точки зрения самих участников и принципов восстановительной медиации.

Возможные действия медиатора:

1. Обсуждение ситуации:

- Помочь человеку рассказать о произошедшем конфликте (в том числе о других участниках и второй стороне конфликта, о своих состояниях и чувствах, о своем отношении к произошедшему и его последствиям, а также об отношениях с другой стороной до конфликта и возможных будущих отношениях и т. п.);

- Понять, что беспокоит человека, что для него является важным;

- Помочь человеку самому разобраться, что для него является наиболее важным в том, что произошло (или в том, как события могут развиваться дальше);

- В случае необходимости помочь пережить сильные чувства, мешающие человеку понять ситуацию и искать выход из нее;

- Обсудить ценности человека, стоящие за его способами реагирования на конфликт, рассказать о ценностях восстановительной медиации.

2. Обсуждение последствий:

- Обсудить, к каким негативным последствиям для всех участников уже привела ситуация (или еще может привести в будущем, если не предпринимать шагов по ее решению).

- Подвести предварительные итоги (резюмировать) и перейти к поиску вариантов выхода.

Комментарии ко второй фазе встречи со стороны – «понимание ситуации»

Возможное состояние обидчика

Если нарушитель чувствует по отношению к себе давление (например, со стороны администрации образовательного учреждения или правоохранительных органов), он закрывается от коммуникации и пытается уйти от ответственности. Само по себе желание избежать наказания естественно – никто не хочет быть наказанным, даже если не прав. Но давление и угроза наказанием активизируют не процесс осознания причиненного вреда, не желание разрешения конфликтной ситуации, а самооправдание и поиск доказательств собственной невиновности.

Социологи выявили несколько оправданий, используемых малолетними правонарушителями:

- отрицание ответственности («Я был пьян»);

- отрицание нанесения вреда («Мы никому не причинили зла» или «Я же не успел ничего украсть»);

- обвинение жертвы («Они могут себе это позволить, а я нет», «Он сам напросился», «Они сами жулики»);

- призыв к высшей справедливости, к более важным обстоятельствам («Это было сделано из лучших побуждений», «Я не мог предать и оставить своих друзей»).

При этом обидчик может чувствовать страх, несправедливость, стыд, смущение, неприязнь. Бывает, что он предвзято относится к жертве, заранее полагая, что она его никогда не простит. Зачастую у обидчика есть свой довольно деструктивный способ выхода из конфликта (желание отомстить, спрятаться от проблемы, смириться и бездействовать), но он не задумывается

о возможных негативных последствиях этих способов.

Для обидчика может быть важно:

- избежать огласки (конфиденциальность);
- избежать наказания (вызова на педсовет или в КДНиЗП, постановки на учет, вызова родителей и пр.);
- избавиться от клеймения и отвержения, иметь возможность вернуться в школьное сообщество;
- понять реальные последствия своих действий и задать вопросы пострадавшему;
- исправить ситуацию (и в целом проявить активную позицию вместо пассивного ожидания);
- не оставаться врагами;
- донести до другой стороны свое мнение, свою позицию. Принято думать, что обидчик будет изворачиваться и юлить.

Однако если его слышат и к нему серьезно относятся, он, как правило, перестает защищаться и начинает искать выход из ситуации. Многие встречавшиеся нам обидчики за разрешение конфликта.

Процесс исцеления для правонарушителя имеет несколько стадий. Сначала правонарушитель проходит стадию отрицания. На этом этапе находится много оправданий, а факт совершения преступления или признается частично, или отрицается вовсе. На второй стадии правонарушители испытывают угрызения совести. Они начинают осознавать, что они причинили зло. Тем не менее, они приводят оправдания своих поступков с комментариями «да, но...». Нависшее над ними обвинение может усилить чувство сожаления. На этой стадии правонарушители в состоянии признать свои поступки, но все же настаивают на обстоятельствах, которые «привели» их на этот путь. Правонарушители ищут «быстрого решения», чтобы поскорее забыть происшествие. Третья стадия называется «раскаяние». Именно тогда правонарушители серьезно рассматривают свое поведение и добровольно берут всю ответственность за содеянное без всяких оправданий. На этой стадии правонарушители испытывают собственную боль, так как осознают, какую боль они причинили другому человеку. Им необходимо не только выплатить компенсацию, им также необходима помощь, чтобы изменить свое поведение, чего бы это ни стоило. Настоящее раскаяние происходит тогда, когда правонарушители предпринимают какие-то шаги, чтобы показать свою готовность измениться. На четвертой стадии возникает искреннее желание попросить прощения. Хотя правонарушители могут почувствовать облегчение, выразив свое сожаление на стадии угрызения совести, на четвертой стадии у них возникает желание попросить прощение без всяких оговорок. Правонарушители признают свое преступление и хотят выразить сожаление тому, кому они причинили вред». Как может выглядеть просьба о прощении? Обидчик, внимательно выслушав пострадавшего, рассказывает, что думал раньше о своем поступке, потом рассказывает, что явилось точкой, изменившей сознание и отношение. Он рассказывает, какой он сейчас, в чем выражаются изменения, и просит простить его за совершенный поступок. Он сообщает, что уже сделал для заглаживания вреда и что готов сделать в дальнейшем. Его просьба о прощении становится не абстрактной, а направленной на пострадавшего.

Возможное состояние пострадавшего (жертвы) Вследствие совершенной против нее несправедливости у жертвы повышается уровень тревожности, неуверенность в себе

и окружающем мире, а порой и ответная агрессия по отношению к обидчику, к себе, к окружающим. Кроме того, жертва может оказаться в социальной изоляции либо из-за сложившегося недоверия, либо из-за отношения окружающих к пострадавшему как к «слабаку», «жалобщику». Порой чувства пострадавших не признаются даже близкими: «Успокойся, ничего не произошло, сам виноват». Бывали случаи, когда жертве в классе объявляли бойкот, как «предателю». Некоторые из окружающих начинают усиливать в пострадавшем желание мести по отношению к обидчику (причем безответственно, поскольку разбираться с последствиями мести будут не они). Все это говорит о том, что при разрешении конфликтов психологическому состоянию пострадавших и последствиям правонарушения надо уделять повышенное внимание.

Часто пострадавший не понимает, что происходит, почему обидчик не приходит извиниться. Пострадавшему начинает казаться, что обидчик равнодушен и не раскаивается (хотя, например, обидчика могли отговаривать друзья или он мог опасаться мести со стороны пострадавшего или его родителей). Это все проясняется во время медиации.

Значимые для жертвы вопросы, с которыми может работать программа примирения:

- Почему это произошло именно со мной?
- Намеренно ли обидчик причинил мне зло?
- Как можно теперь кому-то доверять?

- Не будет ли обидчик мстить (он сам или его друзья)? Для жертвы может быть важно:
 - Восстановить чувство собственной безопасности
 - Получить возмещение ущерба
 - Изложить свою точку зрения на произошедшее
 - Чтобы подобного больше не повторилось.

Нередко можно услышать, что в большинстве случаев пострадавший будет настаивать на денежном возмещении морального ущерба. Однако наша практика показывает, что это не так. Зачастую пострадавший хочет, чтобы поняли его чувства, состояние, возникшие проблемы. Не находя понимания, он нередко начинает требовать денег. Если же остальные важные потребности пострадавшего в ходе программы будут удовлетворены, то вопрос финансового возмещения морального ущерба, как правило, не встает.

Описание второй фазы индивидуальной встречи

Медиатор выслушивает личную историю (и обидчика и пострадавшего), помогая человеку выговориться, высказать свою боль и негативные переживания (ненависть, страх, обиду и пр.), которые возникли из-за этого события. Медиатор расспрашивает не для выяснения истины (все равно каждый из участников конфликта имеет свой взгляд на случившееся, и это естественно), а для расширения понимания произошедшего. Проявляя искренний интерес к личности рассказчика, не жалея и не осуждая, медиатор помогает ему услышать самого себя и высказывает предположения по поводу его переживаний («отражает» их), спрашивая, например: «правильно ли я понял, что тебе было очень обидно?» Это дает участнику конфликта возможность прислушаться к самому себе, успокоиться, проанализировать случившееся и сформулировать к нему свое отношение. Постепенно «градус эмоций» начинает снижаться (иногда это требует достаточно долгого времени), и человек начинает более конструктивно искать выход из ситуации. Можно обсудить, что он уже пытался сделать, к чему это привело, хотел ли договориться со второй стороной.

Внимательное и поддерживающее слушание истории произошедшего и ненавязчивое стремление прояснить некоторые моменты случившегося уже само по себе успокаивает человека

и действует исцеляюще. Когда медиатор слушает историю, он обращает внимание на те ее моменты (может быть, не замечаемые самим рассказчиком), когда участник встречи двигался в сторону примирения, стремился понять другого, справиться с конфликтом. Также медиатор обращает внимание собеседника на мельчайшие детали, свидетельствующие о том, что и другая сторона конфликта двигалась навстречу. Медиатор видит в этих эпизодах ресурс для разрешения конфликта, выявляет и подчеркивает их, старается расширить у собеседника взгляд на ситуацию. «Действительно, очень трудно слушать, когда устал или думаешь о чем-то другом. Наша первая встреча с человеком налагает на нас большую ответственность, и мы должны постараться присутствовать в полной мере. Важно также и то, каким образом мы слушаем. Кто-то сказал, что слушание – это величайший подарок, который мы можем сделать другому человеку. Что это означает? В чем сила слушания? Из своего опыта я полагаю, что слушание – ключ к исцелению». Чтобы принять на себя ответственность за поиск выхода и найти решение, человек должен сам понимать, что произошло. Но обычно его история «сжимается» в его сознании до нескольких болезненных «точек» вроде «я не виноват!» или «почему это произошло со мной?!?». Человек старается не думать о произошедшем, характеризует проблему отрывочно и кратко, подчеркивая драматизм ситуации, тщетность своих предыдущих усилий по ее решению и невозможность конструктивного выхода. Он как бы признает власть конфликта над собой и нежелание что бы то ни было предпринимать для изменений.

Но пока человек не признал для себя, что конфликтная ситуация (и ее возможное развитие) его не устраивает, он не будет прикладывать усилия для изменений. А усилия и работа над собой порой нужны немалые. Медиатор помогает «распутать» сложившуюся ситуацию. Это означает, что:

- появляется насыщенная фактами история (что было до конфликта, что сразу после, что потом, что происходит сейчас);
- появляются другие персонажи и их отношение к случившемуся (родители, друзья, педагоги, вторая сторона конфликта/правонарушения);
- проясняются чувства, факты, отношения, ценности и, наконец, появляется будущее (как хотелось бы выйти из конфликта).

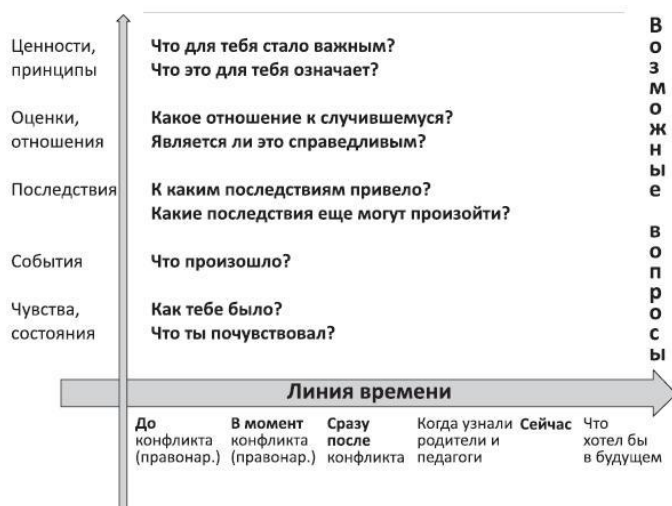


Рис. 1. Карта обсуждения ситуации

Когда пространство ситуации наполнено всеми этими компонентами, к нему можно отнестись и начать прикладывать усилия для изменений. Только поняв себя и все контексты ситуации, в которой он оказался, человек может сформировать к ней свое отношение и попытаться выработать ответственную позицию.

На предварительной встрече сначала участник конфликта рассказывает о себе, медиатор постепенно через вопросы переключает его внимание на других людей, которые тоже оказались втянутыми в конфликтную (криминальную) ситуацию: как это на них отразилось, их чувства, состояние, их отношение к случившемуся. Медиатор обсуждает с человеком, к каким негативным последствиям привело случившееся для него самого, для его родных и близких, для друзей, для второй стороны конфликта и ее близких и к каким последствиям еще может привести, если ничего не изменить (смотри рис. 2 «Ромашка последствий»). Если человека не устраивают последствия, скорее всего, он начнет искать решение, которое его бы устроило, изменило ситуацию к лучшему.

Если в ситуации есть обидчик и пострадавший, то в беседе медиатора с обидчиком акцент делается на нуждах пострадавшего (как загладить причиненный вред), а с пострадавшим – что ему может помочь выйти из состояния жертвы правонарушения и как этому могут способствовать медиаторы, обидчик, друзья и близкие.

Разговор о последствиях задает пространство для анализа (рефлексии) произошедшего и своих дальнейших действий, и это не оставляет возможности сделать вид, что ничего не случилось. Если негативные последствия осознаны, то они требуют от осознавшего активности по исправлению ситуации. Разговор о последствиях и ответственности труден как для взрослых, так и для подростков, нередко люди пытаются уклониться от таких вопросов. И некоторые начинающие медиаторы, опасаясь разрыва контакта и создания дискомфорта, не поднимают вопроса об ответственности за причиненный вред. Однако медиация не обязательно должна быть приятной и комфортной, она должна реализовывать свои принципы, среди которых одним из важнейших является принятие сторонами конфликта ответственности за исправление негативных последствий. Эту тему нельзя игнорировать. Тем более что она касается одной из важнейших ценностей: воспитания и дальнейшей судьбы несовершеннолетнего правонарушителя. Поэтому медиатор поднимает вопрос ответственности, даже если участники «обошли его стороной».



Рис. 2. Ромашка последствий

Может оказаться, что обидчик готов принять на себя только часть ответственности, считая, что еще ответственность лежит и на его товарищах, участвующих в конфликте, на пострадавшем, на педагогах и т. д. Можно спросить, за какие из последствий сам обидчик чувствует ответственность, и предложить обсудить их исправление. Часто у педагогов возникает желание пристыдить ученика за совершение проступка. Однако стыд – очень сложное и многогранное чувство, оно может вызывать разные реакции: от защиты или агрессии до попыток суицида. Результат во многом зависит от того, кто и как стыдит подростка, насколько пристыжаемый уважает этого взрослого и насколько доверительные между ними отношения. Такое пристыженное развито в сплоченных обществах со своим укладом (в сельских общинах, у народов Кавказа, в религиозных общинах и т. п.). Но

в условиях городской разобщенности между педагогами и учащимися обычно не складываются доверительные отношения, поэтому в ответ на пристыженное вместо стыда у подростка возникает агрессия и самооправдание. В восстановительном подходе различают два типа работы со стыдом. Наиболее распространенный в обществе тип основывается на клеймении, когда человеку говорят, что не только его поведение плохо, но и сам он плох. Если через пристыженное человека «клеят» и отвергают, ему становится очень сложно вернуться в нормальное общество, и он может начать искать сообщества людей с девиантным поведением. Происходит процесс криминализации обидчиков вплоть до принятия ими норм криминального сообщества. В программах примирения воссоединяющая работа со стыдом (термин Дж. Брейтуэйта) осуждает правонарушение, но не самого обидчика. Восстановительный подход не отторгает его от общества: через признание причиненного вреда и действий, направленных на его исправление, становятся возможными самоуважение и возвращение правонарушителя в общество. Испытываемый стыд и действия по заглаживанию принесенного вреда дают возможность обидчику сформировать характер и удержаться в позитивном сообществе. Внушение воссоединяющего стыда предполагает, что за общественным порицанием следуют попытки вернуть правонарушителя в позитивное сообщество через принятие, прощение и помощь. Результатом внушения чувства стыда становится формирование совести. Медиатор ставит перед участниками конфликта вопросы, способствующие их размышлениям о будущем. Иногда им не так важно разрешение конкретного конфликта, сколько будущие мирные (или хотя бы не враждебные) отношения.

Обычно рассказываемая человеком история достаточно трагична. Однако постепенно при поддержке медиатора он начинает видеть в своей истории события, на которые раньше не обращал внимания. Ради такого будущего он готов прикладывать усилия (см. рис. 3).



Рис. 3. Ромашка будущего – желаемые отношения

Опираясь на рассказанную историю, медиатор может развернуть разговор по проектированию будущего, например: «Я чувствую, что вы были крайне возмущены отношениям к вам других, значит, у вас есть какое-то представление, как эти отношения могли бы выглядеть. Можете рассказать об этом?» Далее можно обсуждать, какими видятся желаемые отношения и что нужно сделать, чтобы этого достичь. При разговоре обычно не рекомендуется произносить слово «примирение». Лучше употреблять более общие фразы, такие как «не остаться врагами», «сохранить нормальные отношения», «спокойно относиться друг к другу в будущем». При общении с мальчиками и юношами медиатору нужно быть также очень деликатным при обсуждении таких чувств как стыд и страх, не одобряемых в подростковом обществе. Уместно использовать более мягкие выражения, например: «ты чувствовал себя неловко». Слово «конфликт» можно также поменять на «напряженные отношения», «недопонимание», поскольку многие считают, что конфликт – это плохо.

Третья фаза. Поиск вариантов выхода

Задача: поддержать принятие стороной ответственности за восстановительный выход из конфликта.

Обсуждаемые вопросы:

- Какие выходы возможны из создавшейся ситуации и к каким последствиям эти выходы могут привести?
 - Пытался ли сам разрешить конфликт, встретиться со второй стороной для переговоров?
 - Какие есть варианты заглаживания вреда?
 - При беседе с обидчиком: в случае возмещения родителями материального ущерба и других трат родителей (например, на адвоката) обсудить, в чем будет конкретный вклад подростка в заглаживании вреда, в частности, как он будет возмещать траты родителей?
- Обсуждение возможностей медиации:
- Обсудить планы подростка на будущее и возможную поддержку этих планов со стороны родителей, друзей и близких;
 - Рассказать о встрече со второй стороной (если она была) или о возможности такой встречи;
 - Обсудить встречу сторон (примирительную встречу) как возможный вариант выхода из конфликта (при условии, что встреча будет ориентирована на взаимопонимание и поиск решения, устраивающего всех участников). Подчеркнуть, что главными на такой встрече являются стороны, а медиатор обеспечивает конструктивность диалога и безопасность участников встречи;
 - Предложить сформулировать перечень вопросов, которые человек хотел бы обсудить с другой стороной (сформировать повестку дня примирительной встречи);
 - При необходимости самому внести в повестку дня вопросы про заглаживание вреда и про проектирование будущего (например, вопрос: «Как избежать повторения подобного в дальнейшем?»);
 - Проинформировать о юридических или административных последствиях заключения (или не заключения) примирительного договора;

- Если сторона не согласна на встречу, можно выяснить причины такого несогласия. Можно предложить форму челночной медиации, а также другие программы восстановительного правосудия: «Круги сообщества» или «Семейные конференции». В случае категорического несогласия на любые формы общения медиатор может предложить не решать вопрос окончательно и оставить свою визитку, буклет о программах и свои контакты;

- Независимо от согласия на встречу обсудить, требуется ли помощь каких-то специалистов (психологов, наркологов и пр.).

- Если сторона согласна на встречу сторон, приступить к четвертой фазе.

Комментарии к третьей фазе встречи со стороны – «поиск вариантов выхода»

В ходе конфликта у человека возникают мысли о разных вариантах выхода из него: собрать друзей и отомстить, попытаться стерпеть и все забыть, отомстить втихую, пожаловаться в силовые и властные органы и т. д. Проявляются типичные для этого человека способы реагирования (которые он видел в своем окружении, в фильмах, СМИ и т. д.), и медиатору лучше не отговаривать подростка от действий, а обсудить с ним последствия того или иного поступка: приведут ли они к настоящему решению проблемы или, наоборот, её углубят. В ходе разговора

с медиатором постепенно проясняются важные и волнующие человека темы и вопросы, на которые он хочет найти ответ. Получив вербальное и невербальное подтверждение правильности своего понимания ситуации и значимых для собеседника вопросов, медиатор говорит о том, как программа примирения может ему помочь. То есть в ходе разговора медиатор удерживает образ будущей встречи между участниками как наиболее удобной формы для реализации восстановительных принципов. После ознакомления с программой участник конфликта выбирает, принимать в ней участие или нет. Медиатор помнит, что встреча – это только форма, а происходящее на встрече будет зависеть от всех ее участников. Поэтому медиатор просит каждого из участников сформулировать, зачем встреча нужна именно ему и какие вопросы (темы) он собирается на встрече обсуждать. Некоторые вопросы медиатор может не принять для обсуждения, если они противоречат ценностям восстановительного правосудия (например, «как отомстить»). Встреча не должна превращаться в сделку «ты – мне, я – тебе», где родители выплачивают деньги и, в итоге, подростки не извлекут никаких уроков, кроме того, что «опять удалось отмазаться». Три темы, которые являются основными для примирительной встречи, медиатор включает в повестку дня в любом случае (даже если никто из сторон их не предложил):

- Что произошло и к каким последствиям привело случившееся.

- Как теперь исправить негативные последствия конфликтной ситуации (и в случае ущерба – как он будет заглажен).

- Как сделать, чтобы подобное не повторилось.

Остальные вопросы и темы участников дополняются к этим трем вопросам или встраиваются в них.

Четвертая фаза. Подготовка к встрече между сторонами 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, повестку дня будущей 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:

- Слушать другого и не перебивать его, даже если с ним не согласен, чтобы у каждого была возможность высказаться и быть услышанным;

- Не оскорблять друг друга, чтобы все чувствовали себя в безопасности;

- Соблюдать конфиденциальность, то есть не рассказывать окружающим, что происходило на встрече (только достигнутую договоренность);

- Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, предложить перенести продолжение встречи на другой день;

- Медиатор может поговорить с кем-то из участников наедине, а также участник с медиатором.

О соблюдении этих правил медиатор договаривается со всеми участниками будущей медиации.

Комментарии к четвертой фазе встречи со стороны – «подготовка к примирительной встрече»

На получении согласия участвовать во встрече со второй стороной предварительная встреча не заканчивается. Всех участников надо готовить к совместной встрече. Важнейшим пунктом подготовки является составление конкретной повестки дня – списка вопросов, которые будут обсуждаться на будущей встрече сторон. По мере составления списка медиатор еще раз проверяет, с чем данный участник готов прийти на встречу.

Все программы уникальны. Медиатор выстраивает программу под конкретную ситуацию (какие будут участники, вопросы

и т. д.), но с учетом принципов восстановительной медиации. Он не должен никого уговаривать, иначе на примирительной встрече у сторон могут возникнуть трудности с принятием на себя ответственности за разрешение конфликта.

В некоторых случаях от медиации отказываются не потому, что кто-то настроен против примирения, а потому, что возможно, медиатору не удалось достичь доверия и объяснить суть программы. Решение об участии в программе принимают не только стороны конфликта, но и медиатор. Если медиатор не уверен в своей способности обеспечить участникам и себе безопасность в ходе программы, он должен отказаться от ее проведения, либо привлечь более опытного медиатора. В случае необходимости присутствия на встрече родителей, педагогов, социального педагога с ними надо также провести предварительную встречу, где прояснить их роль и согласовать их приход с остальными участвующими. Этот вопрос связан, в том числе и с балансом сил между участниками. Например, если во встрече будут участвовать старшеклассник и учащийся младших классов или одна сторона придет с родителями, а вторая – без, то у участников будет разный статус, что может осложнить встречу. Можно предложить второму участнику прийти с кем-то из друзей, кто будет его поддерживать, и с этим человеком также нужно будет проводить предварительную встречу. Однако может случиться так, что, несмотря на все усилия медиатора, встреча сторон не состоялась. В этом нет ничего страшного, если это осознанное решение сторон конфликта. Если они успокоились, разобрались в ситуации, рассмотрели возможные способы выхода из нее и сделали осознанный и ответственный выбор не в сторону медиации – это их право, и медиатор уважительно относится к их выбору. Медиатор не стремится

любой ценой привести людей к медиации, один из основных принципов медиации – добровольность участия в ней сторон. Но медиатор «оставляет дверь открытой», то есть оставляет свою визитку или контакты и говорит людям, что если их решение изменится, он готов помочь в организации встречи. Бывает, что люди сначала отказываются, а некоторое время спустя соглашаются на встречу.

Этап 3. Встреча сторон (примирительная встреча)

Подготовка примирительной встречи

На встрече сторон (примирительной встрече) медиатор отвечает за безопасность и за поддержку конструктивного диалога и взаимопонимания. Медиатор не отвечает за то, какое решение примут участники встречи и примут ли вообще (поскольку это не зависит от медиатора).

Помещение для примирительной встречи должно быть отдельным, чтобы во время встречи посторонние не могли войти и нарушить конфиденциальность и атмосферу встречи. Желательно наличие двух комнат, чтобы иметь возможность для индивидуального разговора с кем-либо из участников. С собой на встречу медиатор может взять: порядок работы медиатора, список предложенных участниками тем и вопросов, формы примирительного договора, бэйджики или список с именами участников, блокнот и ручку для записей.

Примирительная встреча длится около полутора часов. Желательно, чтобы в помещении были чашки и чайник, поскольку чаепитие и свободное общение в перерыве или после встречи создает дружелюбную неформальную обстановку.

Первая фаза. Создание условий для диалога между сторонами Задача: создать благоприятную атмосферу и процедурную

определенность для встречи сторон. Возможные действия медиатора:

- Заранее подготовить место для встречи сторон;
- Поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли, если необходимо – познакомить участников друг с другом;
- Объявить цели встречи, огласить правила, напомнить позицию медиатора;
- Объявить основные пункты «повестки дня».

Комментарии к первой фазе встречи сторон – «создание условий для диалога между сторонами»

Участники рассаживаются кругом (это предпочтительнее) или вокруг стола. Если во встрече участвуют родители, они могут сидеть рядом с детьми или дети и медиаторы в центре, а родители – чуть далее, за кругом. Медиатор начинает с представления всех участников, озвучивания правил, темы встречи, своей роли. Такое предисловие дает участникам время настроиться на работу и «включиться» в процесс.

Вторая фаза. Организация диалога между сторонами Задача: организовать взаимопонимание в процессе диалога. Возможные действия медиатора:

- Предложить сторонам поочередно рассказать свою версию случившегося и обсудить последствия;
- Предложить сторонам высказать своё отношение к услышанному;
- Поддержать диалог между сторонами по поводу конфликта

и его 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.

Комментарии ко второй фазе встречи сторон – «организация диалога между сторонами»

Сначала медиатор дает возможность жертве (желательно начать с нее) рассказать, чем для нее стала обсуждаемая ситуация. При этом медиатор создает такие условия, в которых и жертва, и обидчик чувствуют себя в безопасности. Если обидчик понимает, какую боль он нанес жертве, он сможет найти на встрече способ исправить ситуацию. Медиатор поддерживает рассказ участников о себе, чтобы они постепенно вышли из своих конфликтующих ролей (обидчика и пострадавшего) и их общение стало более человечным и заинтересованным. Когда обидчик с открытой душой слушает пострадавшего, он начинает понимать последствия своих действий. Перед обидчиком предстает человек с его проблемами, а не «потерпевший». Затем обидчик начинает рассказывать, каким он был в момент совершения правонарушения и как он тогда воспринимал пострадавшего, как он сейчас видит ситуацию пострадавшего и как изменилось его отношение к совершенному. Рассказывая о себе, обидчик выходит из роли «правонарушителя» – и пострадавший видит перед собой не роль, а человека. Теперь они могут действовать не друг против друга, а вместе начать обсуждать способы разрешения конфликта. «За достижением соглашения скрывается менее заметный процесс – процесс символического возмещения. В него вовлечены социальные ритуалы уважения, вежливости, извинения и прощения, которые действуют, похоже, независимо от достигнутой словесной договоренности. Символическое возмещение зависит от динамики развития эмоций и состояния социальных связей между участниками встречи. Идеальный результат, с точки зрения символического возмещения, состоит из двух шагов. Сначала правонарушитель ясно выражает стыд и искреннее раскаяние в своих действиях. Жертва в ответ предпринимает по крайней мере первый шаг на пути к прощению правонарушителя. Эти два шага можно назвать «восстановительными действиями». «Восстановительные действия» способствуют воссозданию разрушенных преступлением отношений между жертвой и правонарушителем. Несмотря на то, что эмоциональный обмен, составляющий основу «восстановительных действий», может быть весьма кратким (возможно, несколько секунд), именно он является ключом к примирению, удовлетворению жертвы и снижению количества повторных преступлений». Начиная высказываться, собеседники, как правило, обращаются к медиатору, поскольку с ним у каждого сложился кон-такт еще на индивидуальной встрече. Их высказывания в адрес другой стороны могут быть резкими и даже оскорбительными. Медиатор придает им корректную форму и передает другой стороне и таким образом помогает участникам встречи наладить конструктивный понимающий диалог.

Например:

Сторона конфликта: «Я этого дебила-недоумка все равно не прощу!»

Медиатор: «Я напоминаю о правилах и прошу воздержаться от оскорблений. Я правильно понял, что вы очень обижены и даже, может быть, разозлены?»

Сторона конфликта: «Да».

Медиатор (обращаясь ко второй стороне): «Вы слышите, какие чувства и почему испытывает ваш собеседник? Вы хотите что-то ответить?»

Постепенно медиатор выстраивает диалог между сторонами, призывая их обращаться непосредственно друг к другу.

Медиатор: «Если можно, скажите это друг другу напрямую», «Лучше будет, если вы повернетесь друг к другу», «Можете обращаться к нему по имени?»

Медиатор подмечает даже небольшие действия собеседников, направленные на сближение и прекращение конфликта, обращает внимание второй стороны на эти действия и поддерживает их.

Медиатор, образно говоря, убирает все преграды на пути к диалогу сторон. Типичными преградами можно назвать недопонимание, недоверие, сильные эмоции, предубеждение и т. д. Если стороны перестали нападать друг на друга, начали общаться и вместе искать способы выхода из ситуации, медиатор не вмешивается в их общение. Если вдруг напряжение и негативные

эмоции опять стали мешать нормальному взаимодействию, медиатор помогает сторонам вернуться к диалогу, а затем снова передает им инициативу.

Если высказывания сторон слишком грубые, медиатор может напомнить о правилах: «не перебивать», «не оскорблять». Если кто-то из участников продолжает слишком резко реагировать на слова другого, можно пригласить его выйти в соседнюю комнату с одним из медиаторов и еще раз разъяснить смысл примирительной встречи (как на предварительной встрече, но более сжато). Благодаря своей нейтральной (то есть в равной степени заинтересованной) позиции медиатор помогает сторонам принять ответственность за решение и поверить, что участники сами смогут это решение найти. Сохраняя нейтралитет по отношению к сторонам, медиатор не остается безучастным к самому факту причинения вреда. Медиатор руководствуется принципом, что вред должен быть заглажен, и прежде всего, усилиями самого обидчика.

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

Задачи:

- Поддержать взаимное понимание и признание последствий криминальной ситуации.
- Поддержать принесение извинений и прощение.
- Инициировать поиск вариантов решений и их анализ.
- Обсудить и зафиксировать взаимоприемлемые варианты разрешения ситуации.
- Обсудить и принять механизм реализации решений (кто, что, где, когда будет делать и т. п.).
- Обсудить, кто будет контролировать выполнение соглашения и кто сообщит об этом медиатору.

Комментарии к третьей фазе встречи сторон – «поддержка восстановительных действий и фиксация решений сторон»

Как уже говорилось, на примирительной встрече обсуждаются три основных вопроса (и, кроме того, темы, предложенные участниками):

- Отношение сторон к конфликтной ситуации и возникшим последствиям для всех участников.
- Пути решения данной ситуации.
- Что сделать, чтобы подобного больше не повторилось.

«Восстановительные действия» оказывают свое влияние также и на соглашение о возмещении ущерба. За примирением на эмоциональном уровне, как правило, следует достижение соглашения, которое удовлетворяет всех участников. Условия такого соглашения являются скорее неизбежными, чем слишком суровыми или слишком легкими для правонарушителя. Без наличия «восстановительных действий» путь к соглашению полон препятствий: какое бы соглашение ни было достигнуто, оно не снижает общего напряжения и оставляет у участников чувство неудовлетворенности. В связи с этим чрезвычайно важно, по крайней мере, уравнивать в значимости символическое возмещение и соглашение о материальной компенсации».

Результат восстановительных действий обычно виден по изменившейся позе участников, громкости голоса и т. д. Они начинают разговаривать между собой и вместе обсуждать выход из болезненной ситуации, а не противостоят друг другу, как в начале встречи. Иногда сторонам важно достичь определенного соглашения (например, по сумме и срокам возмещения вреда), но поскольку они продолжают встречаться в образовательном учреждении, не менее важным результатом примирительной встречи являются взаимопонимание, примирение и договоренность больше не ссориться.

«Медиация помогает достичь двух различных уровней разрешения. Мы можем назвать эти уровни соглашением и примирением. Соглашения затрагивают реальные предметы спора. Эти

соглашения могут и не включать всего, что изначально хотели стороны, но они могут дать сторонам достаточно для того, чтобы те могли разрешить свой конфликт.

Второй уровень разрешения – примирение – относится к менее осязаемому аспекту процесса и касается уже не реальных предметов спора, а отношений сторон. Когда стороны достигают примирения, они начинают понимать и ценить чувства, идеи

и интерпретацию событий других людей, сознавая, что мы сделали все, что в наших силах, для достижения наилучшего результата. Примирение имеет непосредственное отношение к прощению».

Четвертая фаза. Обсуждение будущего

Задача: обсудить вопрос «Как избежать повторения подобного в дальнейшем?» и поддержать проектирование будущего участников.

Возможные вопросы для обсуждения:

- Что будешь делать, если попадешь в похожую ситуацию?
- Что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось?

- Кто из близких тебе помогает выбираться из сложных жизненных ситуаций?

- Что собираешься делать в жизни (какую профессию хочешь освоить, как будешь зарабатывать на жизнь) и кто может поддержать тебя в этом?

- С какими людьми ты хотел бы общаться (в каком-либо кружке, секции, клубе), почему для тебя это важно, и кто может помочь этому осуществиться?

Комментарии к четвертой фазе встречи сторон – «обсуждение будущего»

После завершения медиации перед участниками встречи встанет задача: как удержать достигнутые соглашения, договоренности. Ведь если произошедшие изменения не будут поддержаны окружающими, то при возвращении в старую обстановку (в класс, в семью) все может постепенно вернуться назад. Поэтому медиатор обсуждает, кто из ближайшего окружения (помимо присутствующих на встрече) мог бы поддержать произошедшие изменения. Это можно выяснить, например, с помощью такого вопроса: «Кто из твоих знакомых не удивился бы, узнав, что ты взял на себя ответственность и выполнил свое обещание?» Можно спросить: «Кто и как сообщит одноклассникам о прекращении вражды? Что стороны готовы сделать, чтобы прекратить порочащие слухи и насмешки со стороны одноклассников?» – и так далее. Медиатор предлагает обсудить, что еще может укрепить и поддержать новую позитивную историю взаимоотношений бывших конфликтующих, роль родителей, педагогов, друзей.

Пятая 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.

Комментарии к пятой фазе встречи сторон – «заключение соглашения»

В конце программы стороны заключают примирительный договор (устный или письменный). Составление договора – это еще одна возможность подвести итоги разговора и закрепить взаимные договоренности. Часто в ходе написания договора вспоминаются моменты, требующие уточнения. Для точности формулировок договор лучше писать, а передавать ли его куда-то дальше или оставить участникам «на память» – можно решить вместе с ними. Медиатор проверяет

договор на реальность исполнения, то есть выясняет, например, откуда и к какому сроку возьмутся деньги на возмещение ущерба (зависит это от подростка или от его родителей, не собирается ли подросток совершить для этого новое правонарушение; если деньги дадут родители, то в чем будет состоять роль самого подростка в компенсации причиненного им вреда, и пр.). Если договор не противоречит закону, может быть исполнен и устраивает обе стороны, медиатор не оценивает его «правильность».

Письменный примирительный договор может быть необходим для предоставления результатов встречи, например, на пед. совет или в Комиссию по делам несовершеннолетних, где он может служить основанием для смягчения санкций в отношении обидчика. Если в ходе программы подросток понимает, что причиной правонарушения стали его определенные качества, медиатор вместе с ним может начать составлять план по изменению этих качеств (программу реабилитации). Например, если подросток сам признает, что причиной конфликта или правонарушения было его неумение контролировать свою агрессию или он очень зависит от мнения группы, можно предложить ему обратиться к тем или иным специалистам (к психологу и др.). Кроме того, помощь может понадобиться и второй стороне конфликта. Если встреча произошла, но договоренности достичь не удалось (или она достигнута лишь частично), может быть составлен не договор, а протокол, отражающий мнение сторон по поводу конфликта и кто на какие уступки (компромиссы) готов пойти. Эти пункты могут быть учтены при официальном решении дела.

Шестая фаза. Рефлексия встречи

- Обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное?
- Спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи.

После встречи по возможности организовать чаепитие с рассказом сторон друг другу о себе (кто что любит, чем занимается, в чем чувствует свою успешность).

Комментарии к шестой фазе встречи сторон – «рефлексия»

В конце примирительной встречи медиатор спрашивает, довольны ли участники медиацией, все ли обсуждено и решено или осталось что-то еще. Если стороны довольны – встреча завершается, если остались вопросы и темы для обсуждения – можно продолжить (в этот раз или организовать отдельную встречу). Вопрос «Что важного было на встрече?» возвращает участников к их ценностям. Медиатору следует иметь в виду, что участники пережили долгий и непростой разговор и к его концу не всегда готовы обсуждать сложные вопросы. Поэтому некоторые темы можно обсудить во время аналитической беседы, на которой участники встретятся примерно через 2 недели.

Аналитическая беседа

(проводится через 2–3 недели с каждым)

Задачи:

- Провести рефлексии результатов медиации.
- Выяснить, выполнено ли достигнутое соглашение.
- Обсудить ценности восстановительного способа разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

Возможные вопросы для обсуждения с подростком и его родителями:

- Как развиваются ваши отношения и как выполняется договор?
- Что важного для себя вы поняли в результате медиации?
- Используете ли вы в своей жизни что-то из того, что узнали на медиации?
- Рассказали ли про медиацию друзьям, знакомым, как они к этому отнеслись?

- Как вы оцениваете процесс медиации и работу медиатора?

Комментарии к проведению аналитической беседы

- Дает обратную связь медиаторам, насколько успешным был процесс, выполнено ли соглашение. Может оказаться, что нужно продолжать работу по урегулированию этого конфликта или появились другие конфликты, которые ждут своего разрешения.

- В ходе беседы можно понять, что надо улучшить в работе медиаторов и службы примирения.

- Такая беседа позволяет узнать, какие из ценностей медиации участники встречи приняли для себя, что стали использовать в жизни.

Бывает, что учащиеся, сначала участвующие в медиации как стороны конфликта, в будущем сами становятся медиаторами или мотивируют ровесников на участие в медиации.

По завершении программы медиаторы обсуждают ее и пишут отчет-самоанализ. В случае невыполнения договора стороны и медиаторы могут принять решение о проведении дополнительной встречи для обсуждения и преодоления возникших сложностей. В некоторых случаях необходимо дальнейшее сопровождение участников программы, если они находятся в какой-то сложной, проблемной жизненной ситуации помимо обсуждаемого конфликта. Но и в этом случае задача состоит не в том, чтобы делать что-то вместо учащегося, а в том, чтобы активизировать и направить на решение проблемы его собственные ресурсы, а также ресурсы его семьи, друзей и близких. В этом могут помочь описываемые ниже программы: «Круг сообщества» и «Семейная конференция».

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Библиотека общественного центра «Судебно-правовая реформа»
<http://www.sprc.ru/library.html>.

2. Зер Х. Восстановительное правосудие: новый взгляд на преступление и наказание. - М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 1998. – 328 с.

3. Коновалов А.Ю. Школьные службы примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство./под общей ред. Карнозовой Л.М. – М.:МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014.

4. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и работа медиатора в конфликте // Психология и право №4, М.: МГППУ, 2012