

Реализация восстановительного подхода в образовательных учреждениях

Инга Сергеевна Адмиральская,

педагог-психолог, сотрудник подразделения по созданию и сопровождению школьных служб примирения Центра психолого-педагогической реабилитации и коррекции «На Снежной»

Юлия Алексеевна Кузовкова,

психолог, медиатор, сотрудник Центра психолого-педагогической реабилитации и коррекции «На Снежной»

- конфликтные ситуации в школе • восстановительный подход к разрешению конфликта • медиатор • программа примирения • школьная служба примирения •

В практике работы Центра психолого-педагогической реабилитации и коррекции приходится часто сталкиваться с проблемой неконструктивного разрешения конфликтов в образовательной среде. Конфликты могут затрагивать любые уровни взаимодействия в школе: между учениками, учениками и учителями, учителями и родителями, а также ситуации появления изгоя в классе. Способы разрешения конфликтов, традиционно используемые в школе, не предполагают участия школьников в этом процессе. Более того, представление школьников о взаимодействии в конфликте содержит преимущественно силовые методы разрешения конфликтов, а также разрешение конфликта некими властными структурами (администрацией школы, родителями, в некоторых случаях школьники обращаются за помощью в разрешении конфликта к старшим ученикам, обладающим силовым авторитетом в школе). В практике разрешения конфликтов присутствуют такие формы, как «стрелка», «стенка на стенку», а также драки при участии наблюдателей, фиксирующих происходящее на видеокamera мобильного телефона и выкладывающие запись в социальные сети.

Участие родителей в конфликте часто можно описать алгоритмом: забрать ребёнка из школы, зафиксировать побои в травмпункте, написать заявление в милицию

и потребовать от директора разрешения ситуации. Ребёнок, пострадавший в драке, из процесса «разбирательств» исключается и его мнение не учитывается. Конфликт мгновенно проходит стадию эскалации, и нередко исключёнными оказываются не только непосредственные участники, но и классные руководители, социальные педагоги, заместители директора по учебно-воспитательной работе. Сложившаяся ситуация разрешается на уровне Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, что часто происходит очень формально и реализуется в форме воспитательных бесед с родителями и детьми.

При подобном положении дел нет возможности для формирования ответственности у учеников за свои поступки. Мы убеждены, что программы по заглаживанию вреда, реализуемые школьными службами примирения, обучают подростков ответственному и открытому поведению в конфликте и конструктивным способам его разрешения. *Итогом завершённой программы примирения является принятие ответственности за ситуацию всеми участниками конфликтной ситуации, и восстановление отношений между ними.*

Теоретико-методологической базой создания и сопровождения школьных служб примирения являются работы представителей

отечественной школы психологии Л.С. Выготского, А.Н. Леонтьева, Д.Б. Эльконина, в которых общение рассматривается как особый вид деятельности в жизни человека. В нашей работе также используются теоретические построения классика зарубежной психологии, основоположника гуманистического подхода Карла Роджерса, поскольку уменьшение уровня конфликтности в подростковой среде происходит, исходя из повышения уровня рефлексии и способности ответственно подходить к своей жизни и своим поступкам. Кроме этого, мы учитываем теоретические и методологические разработки основоположников восстановительного подхода к разрешению конфликтных ситуаций — Нильса Кристи, Джона Брейтуэйта, Ховарда Зера. В своей работе мы используем исторический, российский и зарубежный опыт разрешения конфликтных ситуаций с использованием восстановительных технологий, а также формирования сообществ, способных разрешать конфликтные ситуации в своей среде по принципу «Равный — равному». В организации школьных служб примирения мы опираемся на методологические и методические принципы работы тренинговых групп.

Основные принципы восстановительного подхода к разрешению конфликтных ситуаций

Восстановительный подход возник как альтернатива «карательному» и «реабилитационному». Его важнейшими параметрами являются: активное и ответственное участие всех субъектов ситуации в её разрешении, акцент на заглаживании вреда, внимание к разрушенным в результате правонарушения отношениям и связям и понимание важности их восстановления. Поскольку восстановительный подход исторически возник, как принципы работы с несовершеннолетними правонарушителями, в этом разделе мы будем оперировать категориями «преступления» и «правонарушения», хотя понимаем, что в школьных конфликтах нет как таковых преступника и жертвы, а есть стороны, пострадавшие от конфликтной ситуации.

Через призму восстановительного подхода открывается иное, отличное от того, к кото-

рому привыкло общество, отношение к преступлению, к ответственности, к раскаянию и наказанию. Во главу угла здесь ставится не преступник, которого надо исправлять, а преступление, причинившее вред множеству людей, и вред этот должен быть исправлен. Под вредом понимается не конкретная сумма ущерба или любой её эквивалент, а то, что преступление разрывает связи между людьми и оказывается разрушительным не только для пострадавшего, но и для правонарушителя и его ближайшего окружения.

Другой важный принцип восстановительного подхода — необходимое осознание человеком того факта, что он причинил вред другим людям, перешедшее в активные действия по возмещению этого вреда. Предполагается, что это осознание приводит к активному и ответственному участию каждого человека в изменении собственной жизненной ситуации.

Задача восстановительного подхода — сделать взаимоотношения между людьми субъект-субъектными, то есть каждый человек в своих контактах с миром выступает как личность, способная отвечать за свою жизнь, изменять её к лучшему, действовать. Именно поэтому в восстановительном подходе так много внимания уделяется тому, что людям необходимо услышать друг друга, понять и самим выработать шаги к разрешению собственной трудной жизненной ситуации. В связи с этим роль специалиста, участвующего в разрешении трудной жизненной ситуации людей, смещается с роли осуждающего, карающего, принимающего решение, приговаривающего, защищающего, лечащего, обучающего, советующего на роль сопровождающего и поддерживающего собственные решения этих людей.

Ещё одно отличие восстановительного подхода можно увидеть в понятии «стыда». Человек, совершивший проступок, причинивший вред другим, и не испытывавший стыда за своё действие, с большой вероятностью в таких же или похожих ситуациях может к этому вернуться. Страх наказания по сравнению со стыдом является не такой серьёзной преградой, особенно, если учесть, что в конфликтах школьников ответственность за разрешение конфликта берут на себя

родители, и ничем более серьёзным, чем лишение прогулок или компьютера, проступок ребёнку не грозит. Однако испытывать стыд невероятно сложно для человека. Стыд может оказаться для него разрушительным, особенно если он усиливается необходимостью защищать жизнь и свободу. В такой ситуации человек начинает защищаться, в том числе от стыда.

Своим пониманием такой категории, как «ответственность», восстановительный подход также отличается от других подходов. Наказание в этом подходе не считается средством, изменяющим поведение человека, потому что оно возлагается на него специалистом (например, в школе таким специалистом является учитель, директор). Лицо, подвергаясь наказанию, является не субъектом, а только объектом приложения усилий специалистов.

В восстановительном подходе ответственность понимается, как готовность человека признать себя причиной своих поступков. В этом смысле она не может быть никем наложена, потому что налагающий — тот, кто принимает решение, забирает её себе. Людям в некотором смысле проще, когда решают за них. Поэтому они с готовностью передают ответственность за решение своих проблем специалистам, в частности судьям, психологам, социальным работникам. И постепенно у них утрачивается способность принимать участие в собственной жизни. Специалисты становятся в каком-то смысле «костылями», а собственные «мышцы» человека атрофируются. Именно поэтому сейчас подростки, когда совершают преступления, действительно не осознают, что делают. В восстановительном подходе специалист передаёт ответственность за разрешение ситуации самим людям, сам же просто создаёт им условия для того, чтобы они смогли оценить произошедшее, подумать о том, как исправить сделанное, а дальше помогает им в выполнении их собственных решений.

Восстановительные процедуры в образовательном учреждении

Процедура, помогающая восстановить отношения между двумя-тремя участниками,

называется медиацией, программой по заглаживанию вреда или программой примирения. Процедура, помогающая наладить диалог в группе людей, получила название Круга сообщества. Она также известна, как Круг примирения. И медиация, и Круги сообщества — это используемые веками в человеческой истории инструменты примирения. Они могут быть интегрированы в образовательном учреждении, как эффективные механизмы, отвечающие задачам взросления и формирования ответственности у подростков.

Медиация

Медиация — это процесс разрешения конфликта при участии нейтрального посредника, не занимающего чью-либо сторону. Только сами участники конфликтной ситуации, и никто кроме них, знают, что произошло и как найти выход из неё. Поскольку диалог между ними затрудняют «эмоциональные коконы», не позволяющие услышать другого и понять его позицию, в обсуждении участвует нейтральный посредник — медиатор. Он не занимает ничью сторону и призван создавать условия для понимания участниками конфликта друг друга. Основные принципы медиации — это:

- нейтральность медиатора;
- конфиденциальность;
- акцент на заглаживании вреда;
- добровольность участия сторон;
- передача ответственности за поиск выхода сторонам;
- равный вклад сторон в итоговое решение.

Нейтральность медиатора означает, что он не судит, не принимает чью-либо сторону, не советует, не воспитывает, не проводит дознание... Другими словами, он — не адвокат, не судья, не подружка, не журналист, не следователь, не психолог. Медиатор присутствует на встрече, как гарант безопасности и как человек, помогающий выстроить беседу. Для этого он использует различные коммуникативные навыки — активное слушание, перефразирование, резюмирование, отражение чувств. Его задача — сделать так, чтобы стороны услышали друг друга и смогли договориться. Он говорит со сторонами об их чувствах, о последствиях конфликтной ситуации

для них самих и их семей, о возможных выходах из конфликта.

Процедура медиации состоит из нескольких частей: получение согласия на участие в процедуре, предварительные встречи с каждой из сторон, примирительная встреча. На предварительных встречах медиатор налаживает контакт со сторонами и помогает им снять «эмоциональный кокон», то есть успокоиться и посмотреть на ситуацию с точки зрения её последствий. Примирительная встреча нужна для того, чтобы стороны смогли договориться и определить конкретные меры по заглаживанию нанесённого им конфликтной ситуацией вреда. Мы используем именно эту формулировку — «вред, нанесённый конфликтной ситуацией», поскольку она позволяет уйти от категорий «преступника» и «жертвы» и всесторонне оценить последствия конфликта. Нередко каждая из сторон считает себя единственной пострадавшей в конфликте, и разговор о последствиях для другой стороны позволяет расширить понимание ситуации и принять на себя ответственность за её разрешение.

Здесь есть очень важный момент, связанный с примирительными процедурами именно в школе: процесс заглаживания вреда является ключевым для принятия подростком ответственности за свои поступки, ведь обычно «улаживает» сложные ситуации за него родитель. Нередко подросток заглаживает не только вред, причинённый другой стороне, но и вред, причинённый его поступком его собственным родителям, семье и ближайшему окружению. Это очень ценно и необходимо для его взросления.

Действительно эффективным с точки зрения принятия подростком ответственности за свои действия является обсуждение с его семьёй последствий конфликтной ситуации. Когда он слышит, через что пришлось пройти его маме на заседаниях школьного совета по профилактике и Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, он понимает, что за его поступком стоят боль, гнев, отчаяние, разочарование, страдание его близких. И тот вред, который конфликтная ситуация нанесла не только другой стороне, но и его собственной семье, он должен загладить.

Поэтому, даже если вторая сторона конфликта отказывается от примирительной встречи, обсуждение ситуации и её последствий с согласившейся стороной имеет свои результаты и может быть эффективной.

За исход примирительной встречи несут ответственность сами стороны, медиатор не предлагает им готовых решений и не уговаривает помириться.

Круг сообщества

Часто, когда ситуация сложная, участников много и всё очень запутанно, звучат предложения сесть и прямо обо всём поговорить. Эти предложения отвечают совершенно естественной потребности людей решать трудные задачи сообща, но не учитывают, что каждый из участников конфликта смотрит на остальных через собственный «эмоциональный кокон». В восстановительном подходе к реагированию на конфликтные ситуации есть процедура, позволяющая проводить групповой примирительный процесс — Круг сообщества. Круг — это универсальная групповая процедура, которая используется в самых разных целях: Круг примирения, Круг поддержки, Круг поиска решения и т.д. В форме Круга можно проводить педсовет, родительское собрание и классные часы. Этот процесс интуитивно понятен каждому участнику и является естественным для людей, собравшихся вместе ради общей цели.

Круг опирается на те же ценности и принципы, что и медиация:

- добровольность участия;
- конфиденциальность;
- равный вклад участников в итоговое решение;
- передача ответственности за решение участникам Круга.

Круг состоит из людей, включённых в конфликтную ситуацию или ситуацию, требующую группового решения, и специально подготовленных волонтеров, несущих ценности восстановительного подхода. Командой волонтеров руководит Хранитель Круга — его роль заключается в том, чтобы быть гарантом безопасности и озвучивать вопрос, на который участники будут

отвечать. Хранитель проводит ритуалы открытия и завершения Круга, озвучивает правила взаимодействия и, если требуется, напоминает о необходимости их выполнения.

В Круг приглашаются не только стороны конфликта, но и все, кого конфликт, так или иначе, затронул. Задача волонтеров — поддерживать конструктивные предложения участников и не давать процессу обсуждения скатываться в конфликт и агрессию.

В рамках школы Круги позволяют работать с изгоями в классах, с хроническими конфликтами, с вопросами нарушения дисциплины, с трудностями взаимопонимания между педагогами и классами (когда целый класс получает ярлык «трудного») и др.

Организацией и проведением восстановительных процедур в образовательном учреждении занимается Школьная служба примирения. Рассмотрим подробнее её функции и специфику работы.

Функции школьной службы примирения

Основные функции школьной службы примирения следующие:

- разрешение конфликтов силами самой школы;
- изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации;
- профилактика школьной дезадаптации;
- формирование школьного самоуправления и волонтерского движения подростков школы.

Разрешение конфликтов силами самой школы. Школьная жизнь — это сложный процесс, включающий в себя не только учебные ситуации, но и совершенно различные пласты взаимодействия большого количества людей (в процессе обучения, воспитания, управления коллективом, выстраивания статусов, создания норм поведения и др.). В ходе такого взаимодействия возникает большое количество конфликтных ситуаций. В основном школа старается не выносить такие конфликты вовне. У сов-

ременной школы есть ряд инструментов для разрешения конфликтных ситуаций, но далеко не все они результативны и конструктивны, что часто отмечают и сами участники образовательного процесса. Школьная служба примирения — структура, создаваемая в школе специально для обеспечения её ресурсом разрешения конфликтных ситуаций внутри школы и силами самой школы.

Изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации. В современном мире довольно часто можно услышать жалобы родителей и учителей о том, что дети не умеют отвечать за свои поступки. Неправильно постель, отказываются выносить мусор, игнорируют просьбы родителей и прогуливают уроки. При этом дети часто совершенно уверены, что «всё как-нибудь образуется»: мама поможет, учитель простит... Даже когда дело касается таких серьёзных проблем, как подростковые правонарушения, ситуация не меняется: мама выплачивает штраф, а ребёнок практически не ощущает на себе последствий своего поступка. Сначала все его ругают, а потом ситуация возвращается на круги своя до нового инцидента. Поскольку именно взрослые, в том числе работающие в школе специалисты, являются для подростков примером и формируют модель поведения и разрешения конфликтов в школе, которую постепенно подхватывают и подростки, важно, чтобы взрослые осознанно поддерживали инициативу подростков и участвовали вместе с ними в построении новой традиции реагирования на сложные ситуации в школьном коллективе.

Профилактика конфликтных ситуаций и школьной дезадаптации. Достаточно редки случаи, когда в серьёзном конфликте оказываются задействованы подростки, до этого никогда не нарушавшие школьных правил и норм. Чаще всего конфликт — последнее звено в цепочке предыдущих ситуаций, которые не были эффективно разрешены, и которым не было уделено достаточного внимания. В этом смысле школьная служба примирения работает не только реактивно (лишь в ответ на правонарушение и конфликт), но и активно, реагируя на напряжённость в коллективе. Восстановительный подход к разрешению конфликтных ситуаций, реализу-

емый школьной службой примирения в форме специальных программ, даёт возможность подросткам освоить конструктивное, ответственное поведение в конфликтных ситуациях и способы конструктивного разрешения конфликтов.

Таким образом, в школе создаётся сообщество подростков, всем своим поведением транслирующих конструктивные способы социализации, а также помогающих другим учащимся освоить такие способы, и это не может не отразиться на их друзьях и одноклассниках, а вместе с этим и на общей обстановке в школе.

Школьное самоуправление и волонёрское движение подростков школы. Школьная служба примирения — неформальное объединение подростков на почве общих принципов и общей деятельности. В рамках учебного заведения подростковое волонёрское движение, которым является школьная служба примирения, может быть жизнеспособным только при определённой трансформации сложившихся в учреждении отношений и моделей коммуникации. Появление в школьной системе нового элемента, обладающего относительной автономией и являющегося формой самоуправления в том, что касается разрешения конфликтных ситуаций, создаёт предпосылки для формирования коммуникации, центрированной на личности (как педагога, так и учащегося), а также для перехода от административного (осуществляемого «сверху») способа разрешения конфликтов к восстановительному способу, основанному на ответственности участников конфликта за его разрешение.

Участие в работе службы подростков позволяет получить доступ к скрытым от взрослых подростковым конфликтам. Такие конфликты перестают быть настолько острыми, чтобы постоянно выплёскиваться на уровень администрации школы и родителей, поскольку конструктивно разрешаются самими подростками. При этом особый статус приобретает взрослый — куратор службы. Работая с неформальной подростковой группой, по своим характеристикам отличной от обычного класса, он взаимодействует с новым объектом — сообществом школы, в результате чего, с одной стороны, на-

чинает управлять социализирующими процессами в школе, а с другой — становится для подростков значимым взрослым, который работает с ними в зоне ближайшего развития и способствует их конструктивной социализации. В этом смысле особую важность приобретает тщательный и обдуманый выбор взрослого на роль куратора службы.

Этапы создания школьной службы примирения

Создание школьной службы примирения предполагает несколько этапов, одним из которых является тренинг для подростков, направленный на формирование навыков медиации в конфликте. На тренинге учащиеся, отобранные с помощью анкетирования, знакомятся с принципами восстановительного подхода в работе с конфликтами, анализируют свои способы разрешения конфликтов и приобретают навыки медиаторов (ведущих примирительных программ). Мы предполагаем, что у подростков, прошедших тренинг медиаторов в полном объёме, расширяется репертуар способов взаимодействия в конфликте. Тренинг, направленный на формирование навыков ведущего примирительных программ, меняет представления подростков о способах взаимодействия в конфликте. Данные изменения являются основой для освоения подростками навыков медиатора конфликта и формирования ценностных установок на примирение и восстановление отношений сторон.

Цикл создания и перевода службы примирения на самовоспроизводящийся режим занимает около двух лет. Приведём последовательность этапов работы, реализуемую специалистами Центра психолого-педагогической реабилитации и коррекции «На Снежной» (см. табл.).

В качестве конкретного примера работы Школьной службы примирения приведено описание примирительной программы, проведённой в одной из школ Северо-восточного округа г. Москвы.

Для ориентации в кейсе разберём алгоритм проведения процедуры медиации.

Этапы	Сроки проведения
<p>1-й этап. Подготовительный Оповещение школ округа о возможности создания в них школьных служб примирения. Проведение презентаций технологии в школах округа. Проведение ознакомительного семинара с педагогами по восстановительному подходу к реагированию на конфликтные ситуации, а также целям и задачам школьной службы примирения. Проведение собеседования с куратором будущей службы примирения. Анкетирование учеников с 7 по 10-й классы с целью отбора волонтеров в службу. Проведение тренинга навыков ведущего примирительной программы с отобранными учениками. Проектирование службы</p>	<p>Май — ноябрь (первый год работы с ОУ)</p>
<p>2-й этап. Основной Курирование созданных служб примирения (проведение супервизий, тренингов коммуникативной компетенции и тренингов, посвящённых инструментам медиации). Включение специалистов ЦППРиК «На Снежной» в медиацию сложных случаев</p>	<p>Декабрь — май (первый год работы с ОУ) Сентябрь — март (второй год работы с ОУ)</p>
<p>3-й этап. Заключительный Проведение тренинга тренеров, перевод Школьных служб примирения в самовоспроизводящийся автономный формат. Обучение куратора службы по проведению супервизий</p>	<p>Апрель — май (второй год работы с ОУ)</p>

Процедура медиации

Важно понимать, что люди чаще всего не могут договориться сами из-за «эмоционального кокона», который возникает у стороны конфликтной ситуации в результате правонарушения. Каждый начинает видеть не другого человека, а свою боль и обиду на него, свою тревогу, страх и прочие эмоции, вызванные ситуацией. Поэтому первое и самое важное, что должен сделать медиатор, — это попытаться снять с каждой из сторон эмоциональный кокон.

Первый блок алгоритма проведения примирительной процедуры — это контакт со сторонами и приветственная речь медиатора.

В арсенале ведущего примирительной программы есть краткая и ёмкая приветственная речь, содержащая в себе ответы на следующие вопросы:

- откуда медиатор узнал о конфликтной ситуации?
- кто такой медиатор и что он может предложить?
- какую позицию при этом медиатор будет занимать?

Второй блок — это предварительные встречи со сторонами.

Прежде чем стороны встретятся для диалога, медиатор проводит с каждой из них отдельно предварительную встречу. На предварительных встречах медиатор решает следующие задачи:

1. Снятие эмоционального кокона. Помощь стороне в том, чтобы более полно и трезво взглянуть на ситуацию.
2. Получение от стороны конфликта согласия на примирительную встречу.

Описав и лучше поняв для себя ситуацию, сторона конфликта может согласиться или не согласиться встречаться с другой стороной. Если всё же она не соглашается принять участие в примирительной встрече, медиатор может предложить вернуться к этому вопросу через некоторое время, поскольку нередко стороне нужно время для принятия решения. Если отказ стороны от встречи окончательный, медиатор может предложить ей альтернативные программы — например, написать письмо другой стороне или получить согласие принять от неё письмо. Кроме того, медиатор может получить разрешение донести её позицию до другой стороны.

3. Подготовка стороны к примирительной встрече.

Разговор со стороной о ситуации конфликта построен так, что он является подготовкой к примирительной встрече. Если сторона согласна, медиатор знакомит её с правилами участия в примирительной встрече:

- стороны не должны перебивать друг друга, каждому будет отведено одинаковое время, чтобы высказаться;
- стороны не должны оскорблять друг друга;
- стороны должны говорить от своего лица;
- встреча проводится в добровольном порядке, поэтому каждый из участников может прервать и прекратить её;
- встреча конфиденциальна, поэтому всё, что будет на ней происходить, участники и медиатор не будут разглашать, кроме того, о чём они договорятся как о неконфиденциальной информации;
- в некоторых случаях ведущий имеет право остановить встречу и поговорить с любой из сторон наедине.

Последнее правило более важно для медиатора, поскольку в некоторых случаях (например, при чрезмерных эмоциях одной из сторон, мешающих конструктивному диалогу) ведущий может снова провести предварительную встречу с одной из сторон.

Содержанием предварительных встреч со сторонами является обсуждение следующих вопросов:

- Что произошло?
- Что сторона чувствует относительно данной ситуации? Какие она испытывала чувства и эмоции тогда, когда всё это происходило? Что она испытывает сейчас?
- Каковы последствия этой ситуации для каждой из сторон и для всех прямых и косвенных её участников (например, родителей)?
- Как сторона видит выход из ситуации?
- Что сторона готова сделать своими усилиями для разрешения ситуации и чего она ожидает от другой стороны?

Предварительная встреча проводится столько раз, сколько это необходимо. В нашей практике были случаи, когда требовалось три предварительные встречи со стороной для того, чтобы сформировалась готовность к примирению. Успех примирительной встречи во многом зависит от того, насколько хорошо и полно были проведены

предварительные встречи. Медиатор должен быть уверен в том, что сторона готова к встрече, что не возникнет никаких неожиданностей, а эмоциональный кокон снят настолько, что не будет препятствовать диалогу.

Третий блок — примирительная встреча сторон.

В начале примирительной встречи медиатор напоминает сторонам о правилах и фиксирует их согласие на следование правилам. На встрече рассматриваются те же самые вопросы, которые затрагивались на предварительных встречах. Задав вопрос одной стороне, медиатор проверяет, насколько другая сторона правильно поняла слова первой. Для этого используются техники перефразирования и резюмирования.

На примирительной встрече её участникам задаётся ещё один важный вопрос: как избежать повторения конфликтной ситуации? Сторонами составляется перечень необходимых для достижения этой цели действий, который вместе со списком мероприятий по заглаживанию вреда включается в программу реабилитации. По каждому пункту данной программы определяются ответственные исполнители и сроки выполнения. Результатом примирительной встречи может быть заключение письменного или устного примирительного договора.

Если встреча не закончилась примирением сторон, медиатор не должен считать свою задачу невыполненной, поскольку диалог между сторонами состоялся, и их решение о непримирении было ответственным. В данном случае, если это возможно, медиатор предлагает сторонам альтернативные восстановительные программы.

Вербальные коммуникативные техники в работе медиатора

В своей деятельности медиатор активно использует техники активного слушания, основным маркером которых является заинтересованное отношение к высказываниям собеседника, выраженное в вербальной и невербальной формах. Приведём конк-

ретные коммуникативные техники, которые использует ведущий примирительной программы.

- **Техника перефразирования.** Перефразировать — значит высказать мысль собеседника другими словами. Реципиент (медиатор) перефразирует мысль коммуникатора (стороны), возвращая ему суть сообщения, чтобы он смог оценить, правильно ли его поняли. Цель перефразирования — самому сформулировать сообщение говорящего для проверки его точности. Фраза медиатора в этом случае может начинаться так: «Если я правильно понимаю, вы говорите...», «По вашему мнению...», «Вы думаете...», «Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь, я понял, что...», «Другими словами, вы считаете...» и др. При перефразировании медиатор фиксируется на фактологическом содержании сообщения, а не на установках или чувствах собеседника.

- **Техника отражения.** При отражении основное внимание медиатора уделяется не содержанию сообщения, а чувствам, которые выражает говорящий, то есть эмоциональной составляющей его высказываний. Эта техника поощряет сторону конфликта на разговор о чувствах, помогает человеку войти в более полный контакт с тем, что он переживает в данный момент и переживал тогда, когда произошёл конфликт. По сути, техника отражения позволяет медиатору назвать чувство, которое испытывает его собеседник, что позволяет чувству быть осознанным и прожитым. Кроме этого, отражение чувств часто приводит человека к осознанию того, нарушение каких именно ценностей являлось причиной тех или иных столкновений в конфликте. Например:

Коммуникатор: Конечно, мне было очень обидно от того, что мои очки были разбиты, настолько, что захотелось его ударить! После удара я осознал, что это было необходимо, и я не должен был.

Медиатор: По мере того как вы рассказывали об этом событии, ваши чувства изменялись: вначале вы испытали обиду, затем злость, а теперь, кажется, на их место приходит сожаление.

- **Техника резюмирования.** При помощи данной техники партнёр даёт понять гово-

рящему, что его основные мысли поняты и восприняты. Резюмирование применяется в тех случаях, когда сторона при рассказе перечисляет много подробностей, даёт большое количество информации. Чаще всего это происходит в самом начале процедуры медиации, когда у стороны ещё очень много эмоций и сама ситуация конфликта выглядит запутанной, сложной. Медиатор, пользуясь краткой паузой в речи стороны, подытоживает сказанное для того, чтобы рассказчик почувствовал себя услышанным и увидел ситуацию со стороны. Эта техника позволяет собрать фрагменты рассказа в смысловое единство и таким образом способствует рефлексии говорящего. Фраза медиатора при резюмировании начинается со слов: «В целом, за этот день вы пережили...», «Подытоживая сказанное вами...», «Таким образом», «Если я вас правильно понял, тогда вы...» и т.д. После вступительных слов медиатор в назывном порядке перечисляет все ключевые моменты рассказа своего собеседника. Важно не упускать ни одной стороны рассказа, поскольку всё названное имеет высокую значимость для участника конфликта.

- **Техника переадресации.** Этот инструмент используется при проведении примирительных встреч, когда стороны конфликта встречаются для выработки предложений по выходу из конфликта. Он позволяет донести сообщение от одной стороны к другой и формирует возможность восприятия информации. Используя эту технику, медиатор может не только донести смысл сказанного, но и смягчить формулировку высказывания. Поскольку стороны могут всё ещё находиться в эмоциональных коконах и не готовы слышать и понимать друг друга. Поскольку с медиатором к этому моменту у них уже установлен доверительный контакт, техника переадресации сообщения позволяет наладить коммуникацию между участниками конфликта.

- **Использование открытых вопросов.** Неотъемлемым инструментом в работе медиатора является умение задавать вопросы. В процессе проведения процедуры ведущий примирительной программы практически не говорит каких-либо утверждений, и основную часть его сообщений составляют вопросы. Медиатор старается задать вопрос таким образом, что на него нельзя

односложно ответить «да» или «нет» или выбрать из заданного варианта ответов. Преимущество открытых вопросов заключается в том, что они побуждают собеседника отвечать, ни в чём его не ограничивая; ориентируют сторону на рефлекссию произошедшего, позволяют увидеть ситуацию со стороны; дают возможность свободно говорить о своих чувствах и комментировать события.

Таковы основные вербальные коммуникативные инструменты медиатора. Кроме этого, ведущий примирительных программ использует ряд невербальных техник, помогающих его собеседнику почувствовать себя комфортно и открыто высказываться.

- Оптико-кинестетический уровень. Медиатор использует открытые позы, чтобы дать понять собеседнику, что он открыт и готов к общению. Помимо рефлексии собственных поз и мимики медиатор обращает внимание на то, как в тот или иной момент сидит или стоит его собеседник. В тот момент, когда участник конфликта начинает раскрываться, медиатор начинает давать ему больше поддержки и помощи в том, чтобы свободно говорить о своих чувствах и переживаниях. Если эмоциональный кокон очень силен и человеку чрезвычайно трудно вступить в беседу, медиатор может применить зеркальную технику: принять такую же позу, что и собеседник, повторив ещё несколько его телодвижений, одновременно использовать приёмы активного слушания и поддерживать зрительный контакт, затем уводить собеседника от закрытых поз на собственном примере, постепенно придавая своему телу всё более открытые положения.

- Паралингвистический/экстралингвистический уровень (паузы, темп речи). Среди коммуникативных инструментов медиатора пауза занимает важное место. С одной стороны, использование паузы позволяет «идти» за темпом собеседника, не подгоняя и не торопя его. С другой — помогает поддерживать нейтральность, предоставляя стороне конфликта пространство для высказывания и принятия ответственности за процесс примирения. Кроме того, пауза при сохранении визуального контакта — это проявление внимания, интереса, уважения — того, что очень ценно для стороны конфликта.

- Организация пространства и времени коммуникативного процесса. Медиатор заранее продумывает рассадку так, чтобы коммуникация осуществлялась преимущественно в зоне социального взаимодействия с соблюдением личных границ и «чужой» территории. Стулья расставляются таким образом, чтобы стороны чувствовали себя в безопасности без потери возможности обращаться друг к другу. В случае, если медиаторы работают в паре, это также учитывается в плане рассадки. Здесь важным является удобство взаимодействия с ко-медиатором, так как это — ещё один коммуникативный инструмент, используемый в процедуре медиации.

Взаимодействие между ко-медиаторами — это прекрасный инструмент, позволяющий повысить эффективность процедуры. Во-первых, когда ведущих двое, они могут сообща поддерживать ровный темп встречи, играя в «пас»: передавая друг другу лидерство и уходя в тень, когда партнёр проявляет инициативу. Как показывает практика, наличие ко-медиатора позволяет легче удерживать нейтральность, эмоционально «выключаться», получать и давать поддержку. Распределяя своё внимание, специалисты легче выделяют ключевые фрагменты сообщения участника конфликта и с меньшей вероятностью упускают что-либо важное.

Разбор кейса «Ученик 9-го класса и учитель географии»

Приведём пример проведения примирительной программы волонтером школьной службы примирения (ученицы 8-го класса) в ко-медиации с сотрудником ЦППРиК «На Снежной». Имена и детали в целях соблюдения конфиденциальности изменены.

Служба примирения функционирует в школе около года, проводятся супервизии с регулярностью два раза в месяц. Конфликтные случаи поступают в службу от заместителя директора по воспитательной работе. Куратором службы является педагог школы. Кроме того, служба накопила опыт успешного разрешения конфликтных ситуаций и пользуется доверием у учеников. Данный кейс — первый прецедент обраче-

ния в службу педагога с запросом на разрешение конфликта с учеником. Подобные прецеденты мы рассматриваем, как свидетельства изменения традиции реагирования на конфликтные ситуации в образовательном учреждении.

Фабула:

В школьную службу примирения обратился учитель географии с просьбой помочь разрешить конфликтную ситуацию, сложившуюся между ней и учеником 8 класса Виктором К. Поскольку куратором школы является также учитель, было принято решение проводить медиацию в следующей составе: сотрудник центра «На Снежной» и медиатор из школьной службы примирения. На предварительных встречах команда медиаторов проясняет позиции учителя и ученика. Встречи проводятся раздельно со сторонами. Обсуждается видение ситуации, последствия ситуации, пути выхода из неё, ожидания от другой стороны и готовность к активности.

Позиция ученика (видение ситуации, описание последствий и ожидания): отношения с учителем географии испортились с сентября этого года. До этого отношения были нормальные, претензий у учителя и ученика друг к другу не было. В ноябре произошёл сильный конфликт. Одноклассники передали Виктору слова учителя о том, что его надо отправить в детдом, так как родители с ним не справляются. Такое мнение педагога было для Виктора чрезвычайно обидным и оскорбительным. Виктор решил прояснить эту информацию, и во время урока географии потребовал у педагога объяснить, зачем она так говорила про него. В ответ на это требование учитель повысила на него голос, началась перепалка, после чего для разрешения сложившейся ситуации на урок были приглашены классный руководитель и завуч. Итогом конфликта стал вызов родителей в школу на малый педсовет для разбора поведения Виктора. Ученик сильно переживал, ему было обидно, и сразу после этого события он заболел и пропустил две недели учёбы. Своё заболевание мальчик связывает с переживаниями по поводу сложившейся ситуации. Домашнее задание по географии в процессе болезни принципиально не выполнял.

Виктор хочет наладить отношения и взаимопонимание с учителем, но не знает, да и не верит, что учитель может его понять и услышать. Он согласен на проведение совместной встречи, на которой хочет попросить учительницу, чтобы она его и других учеников не унижала, не отвлекалась от темы урока и не говорила на уроках о политике.

Сам же готов улучшить свою успеваемость по географии. В качестве первого шага к моменту примирительной встречи Виктор собирается подойти к учителю и взять задание по пропущенным темам. Другими словами, уже в процессе разговора с медиаторами ученик смог осознать последствия конфликта и понять, что для заглаживания этого вреда требуется его активность. Конкретное выражение этой активности — решение взять задание у учителя.

Позиция учителя (видение ситуации, описание последствий и ожидания): по мнению педагога, в классе сформировалась определённая группа учеников, которая открыто выражает свою неприязнь к некоторым учителям. В частности, Виктор, по словам учителя, провоцировал её на замечания в свой адрес и записывал их на диктофон без её согласия, при этом мальчик не старается на её уроках, обвиняя учителя в придирках, обращённых в его адрес. Педагог не согласна с тем, что полученная на уроке оценка — это способ наказания, и категорически не согласна с мнением Виктора, который считает, что выставляя оценки, учитель опирается на своё личное отношение к нему, как к человеку.

На примирительной встрече учитель, прежде всего, хочет разграничить для Виктора личное и профессиональное, акцентируя, что оценка — это результат проделанной работы, а не отношения к личным качествам ученика. Учитель испытывает к мальчику чувство жалости, так как считает, что Виктор хочет быть лидером в обществе, но, к сожалению, до сих пор не имеет собственного мнения, опираясь на мнение своих товарищей. Для разрешения сложившейся ситуации педагог хочет предложить мальчику сдать все «долги» на дополнительных занятиях, в противном случае учитель видит единственный выход — обращение в социальные службы с целью определения дальнейших условий его обучения.

Таким образом, педагог согласна на проведение примирительной встречи с Виктором, на которой она хотела бы разграничить их деловые отношения с личными. При этом учитель ждёт от второй стороны прекращения провокационного поведения на уроках, а также сдачу всех «долгов» по географии, в том числе, за счёт дополнительных занятий по субботам. На встрече учитель хочет объяснить Виктору, что её оценки объективны и беспристрастны.

Как можно заметить, восприятие конфликтной ситуации у учителя и ученика разное, предмет конфликта не совпадает. Это — типичный феномен конфликта, поскольку для каждой из сторон есть свой вклад и своя боль от разворачивающейся ситуации. Задача медиаторов — создать такие условия, в которых стороны смогут услышать и понять позиции друг друга. Также типичным феноменом конфликта в образовательном учреждении является то, что педагог не готов говорить о своих чувствах и обидах с учеником, фиксируясь на учебной ситуации и беря на себя воспитательные задачи по отношению к ребёнку.

Примирительная встреча условно может быть разделена на два этапа: разговор о «детском доме» и об «оценках». В первой части Виктор рассказал о своей обиде на слова учителя о том, что его нужно отдать в детский дом, а родителей лишить прав, поскольку они с ним не справляются. Для педагога было большим удивлением услышать об этом, поскольку она лишь однажды привела на уроке пример деятельности социальных служб в США и считает большим недоразумением то, что одноклассники Виктора приняли её слова на его счёт. Услышав о чувствах мальчика, она принесла свои извинения и глубоко сожалела о том, что была понята именно так. Много раз заверила ученика в том, что имела в виду совсем другое, и считает, что успеваемость и поведение Виктора зависят только от него, а не от его родителей.

Во второй части педагог (при поддержке медиаторов, поскольку её позиция постоянно «скатывалась» в воспитательную) рассказала Виктору, как тяжело вести урок, когда в классе есть дети, которым не интересно и которые открыто демонстрируют своё неуважение к педагогу. Пояснила, как

готовится к уроку, как много примеров не рассказывает просто из-за обиды и нежелания говорить о чём-то интересном с классом, от которого не чувствует уважения. Виктор признал, что из-за трудностей с предметом периодически ведёт себя неуважительно по отношению к педагогу, поскольку переживает из-за двоек. Учитель и ученик обсудили способы повышения успеваемости Виктора по географии и принесли друг другу извинения. Виктор в глазах учителя перестал быть представителем «оппозиции», поскольку она услышала, какие конкретные чувства и переживания стоят за его поведением. В глазах Виктора учитель приобрёл «человеческие» черты, поскольку мальчик обнаружил, что за поведением учителя стоят переживания неуважения со стороны класса и конкретно с его стороны.

По итогам примирительной встречи был составлен договор. Виктор взял на себя ответственность за посещение дополнительных занятий по географии. Педагог взяла на себя ответственность за помощь Виктору на дополнительных занятиях. □