

Коновалов Антон Юрьевич
научный сотрудник ГБОУ ВПО МГППУ;
руководитель направления
«Школьные службы примирения»
МОЦ «Судебно-правовая реформа».

Konovalov-A@vandex.ru
www.школьные-службы-примирения.рф

Антон Коновалов

Методические рекомендации по созданию и поддержке школьных служб примирения

1. Основания деятельности школьных служб примирения

1.1 Используемые понятия

Восстановительная медиация – процесс¹, в котором ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций.

Стандарты восстановительной медиации – документ, фиксирующий принципы и формы деятельности специалиста по восстановительной модели медиации. Разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации 17 марта 2009 года².

Куратор (руководитель) службы примирения — человек, управляющий функционированием и развитием службы примирения.

Ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций (коротко – «ведущий восстановительных программ») – человек, обученный и способный провести программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций в

¹ Также это название одной из программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций. Синонимы: программа по заглаживанию вреда, программа примирения обидчика и жертв. См. ниже.

² Стандарты восстановительной медиации // Вестник восстановительной юстиции. Концепция и практика восстановительной медиации. Вып. 7. – М.: Центр «СПР», 2010. – 145 с.

соответствии с концепцией восстановительного правосудия. Его основная задача состоит в создании условий для урегулирования конфликта (реагирования на правонарушение) на основе принципов восстановительного подхода³ (восстановительного правосудия).

Программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций – процедуры организации восстановительного процесса, такие как восстановительная медиация, программа по заглаживанию вреда, круг сообщества, школьная восстановительная конференция, семейная встреча⁴ и др.

Школьная служба примирения – форма объединения ведущих программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций в рамках организации.

Цель – создать оптимальные условия для качественного проведения программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций в организации (на территории деятельности организации) и распространения идей восстановительного подхода (восстановительного правосудия).

Деятельность службы примирения зафиксирована в документе, утвержденном руководителем образовательной организации (обычно положение о службе примирения или изменения в должностных обязанностях).

Основной деятельностью службы примирения является проведение восстановительных программ.

1.2 Основные программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций, применяемые в службе примирения

Восстановительная медиация – программа, при реализации которой конфликтующие (или обидчик и жертва) встречаются для переговоров, а ведущий восстановительной медиации создает условия для взаимопонимания всех участников и для достижения договоренности о приемлемых для них вариантах разрешения проблемы (при необходимости — о заглаживании причиненного вреда).

Круг сообщества – программа, направленная на работу с групповыми конфликтами, ситуациями изгоев, межэтническими конфликтами, для поддержки пострадавших и пр. Круг сообщества помогает участникам восстановить смыслы и цели того, что их волнует, с учетом культурных и

³ Важность развития в России служб примирения на основе восстановительного подхода указана в Национальной стратегии действий в интересах детей на 2014–2017 годы.

⁴ Международное название «семейная групповая конференция».

ценностных ориентиров. Важнейшей особенностью кругов является привлечение к обсуждению проблемы заинтересованных людей, что обеспечивает их активное участие в принятии решения и разделении ответственности за его выполнение, а также способствует поддержке позитивных изменений в сообществе.

Семейная восстановительная встреча (семейная групповая конференция) - программа, способствующая активизации ресурса семьи для выработки членами расширенной семьи собственного плана по выходу из трудной жизненной ситуации (или социально опасного положения) для обеспечения безопасности и благополучия несовершеннолетних членов семьи. Вероятность выполнения семьей собственного плана значительно выше, чем планов, разработанных специалистами.

1.3 Восстановительный подход к разрешению конфликтов, криминальных ситуаций, деструктивному поведению несовершеннолетних, детям и семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации

Деятельность служб примирения⁵ основывается на восстановительном подходе в разрешении конфликтных ситуаций⁶, который, в свою очередь, опирается на концепцию восстановительного правосудия, а также на медиативный метод⁷. В медиации стороны конфликта являются экспертами в своей ситуации, поэтому они сами могут найти наилучшее решение и принять на себя ответственность за его реализацию без принуждения. Для подготовки сторон конфликта к медиации и организации процесса медиации нужен беспристрастный человек, владеющий теорией и практикой медиации. Специалист, организующий процесс медиации в соответствии с принципами медиации и процедурой, называется медиатором и является нейтральной фигурой, в равной степени поддерживающей усилия сторон, направленные на урегулирование конфликтной ситуации.

В восстановительном подходе под медиацией понимается процесс, в котором ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них и общества вариантах разрешения конфликтных или криминальных ситуаций. В ходе восстановительной медиации важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для

⁵ Коновалов А.Ю. Школьные службы примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство / под общ. ред. Л.М. Карнозовой. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012.

⁶ Максудов. Р.Р. Программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций. От уникальных эпизодов к заживлению социальной ткани. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012.

⁷ Карнозова Л.М. Медиативный метод: классическая и восстановительная медиация //Вестник восстановительной юстиции. Вызовы и стратегии. Вып.10. – М.: МОО «Судебно-правовая реформа», 2013.

совместного поиска выхода из ситуации.

Важнейшими в восстановительном подходе являются понятия вреда и ответственности. Вред в восстановительном подходе – это деяние одного человека по отношению к другому, в результате которого был причинен ущерб, что-то было нарушено или разрушено и им воспринимается как несправедливость. Причинение вреда ведет к появлению негативных последствий для пострадавшего: материальных, физических, вред в форме разрушившихся отношений и т. д. Вред – понятие субъективное, определяется пострадавшим (жертвой). Потому исправление причиненного жертве вреда в восстановительном подходе не является наказанием причинившего вред человека, оно является восстановлением справедливости и мира в сообществе. Таким образом, понятие справедливости в восстановительном подходе связано с *заглаживанием причиненного вреда*, и в этом отличие от принятых в уголовном правосудии представлений о справедливости как *наказании* нарушителя.

Ответственность в восстановительном подходе понимается как обязательство по заглаживанию вреда, то есть исправление негативных последствий случившегося для затронутых ситуацией людей. При заглаживании вреда большое значение имеют раскаяние и прощение.

Ответственность за исправление причиненного вреда рассматривается не только при правонарушении, но и в конфликте, где стороны часто взаимно причиняют друг другу вред. «Поиск виноватого» меньше способствует взаимопониманию и урегулированию конфликта, чем обсуждение причиненного вреда и совместный поиск путей его исправления.

Цель ведущего программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций состоит в создании наилучших условий для реализации принципов восстановительного подхода (восстановительного правосудия) для преодоления людьми негативных последствий конфликта/криминальной ситуации и неповторения подобного в будущем.

Принципы урегулирования конфликта и реагирования на правонарушения в восстановительном подходе

- Восстановление у участников конфликта/правонарушения способности более глубоко понимать свою ситуацию и ситуацию второй стороны, прекращение вражды между участниками конфликта/правонарушения.
- Ответственность нарушителя перед жертвой (если в ситуации был правонарушитель), состоящая в заглаживании причиненного вреда силами самого нарушителя (насколько это возможно и как это реализовать, обсуждается на восстановительной программе). Исцеление жертвы (если в ситуации была жертва) в процессе заглаживания нарушителем причиненного жертве вреда и ответа на волнующие жертву вопросы со стороны обидчика и его родных.

- Принятие самими участниками конфликтной ситуации (если стороны конфликта «равны») на себя ответственности по ее урегулированию, исключаящее насилие или дальнейшее причинение вреда.
- Планирование сторонами конфликта будущего, позволяющего избежать повторения подобных ситуаций в дальнейшем, формирование более ответственного поведения.
- Прояснение участниками ситуации ценностных установок (ориентиров), помогающих конструктивно переосмыслить произошедшее с помощью близких людей и ведущего восстановительных программ. Поддержка позитивных изменений и самоконтроля выполнения договора участниками конфликта, а также поддержка со стороны их родных и близких.

Принципы проведения восстановительных программ

Добровольность участия сторон

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

Информированность сторон

Ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути восстановительной программы, ее процессе и возможных последствиях.

Нейтральность ведущего программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций

Ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если ведущий чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому ведущему (медиатору) или прекратить медиацию. Ведущий не может принимать от какой-либо из сторон вознаграждения, которые могут вызвать подозрения в поддержке одной из сторон. Ведущий *нейтрален к сторонам, но не нейтрален к факту причинения вреда, то есть контролирует, что на встрече стороны должны обсудить заглаживание обидчиком причиненного вреда.*

Конфиденциальность в программах восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций

Программа восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций носит конфиденциальный характер. Ведущий

программ или служба примирения обеспечивает конфиденциальность происходящего на медиации.

Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления: ведущий заранее ставит участников в известность, что при наличии данной информации она будет передана администрации.

Ведущий программы передает информацию о *результатах* медиации в структуру, направившую дело на медиацию (как правило, это подписанный сторонами договор, в котором зафиксированы результаты, которые стороны согласны передать в вышестоящие организации). Ведущий может вести записи и составлять отчеты для обсуждения в кругу ведущих, медиаторов и кураторов служб примирения. При публикации имена участников должны быть изменены.

Ответственность сторон и ведущего

Ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций отвечает за безопасность участников на совместной встрече в программе восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций, а также за соблюдение принципов и стандартов восстановительной медиации. Ответственность за результат программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций несут участвующие в ней стороны конфликта. Ведущий не может рекомендовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

Принципы работы школьной службы примирения

Соответствие стандартам

Деятельность службы примирения основывается на концепции восстановительного правосудия и соответствует стандартам восстановительной медиации.

Добровольность создания

Служба примирения создается в образовательной организации на основе добровольного согласия администрации (или управляющего органа организации).

Служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности в рамках восстановительного подхода.

Административное вмешательство в процесс медиации недопустимо, если не создается угроза безопасности для его участников.

Учет результатов программы при вынесении административного решения

Служба примирения создает условия, чтобы при вынесении административного решения по отношению к обидчикам или сторонам

конфликта (в том числе по поводу возможности наказания) были учтены результаты успешного прохождения программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций и заглаживания причиненного вреда.

Профессиональная коммуникация

Служба примирения взаимодействует с профессиональным сообществом кураторов служб примирения, медиаторов, специалистов по восстановительным программам, ведущих программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

1.4 Виды объединений в образовательных организациях, действующих на основе принципов восстановительного правосудия

1. Школьная служба примирения создается в образовательной организации, где есть постоянный состав обучающихся. В действующую школьную службу примирения входят взрослые ведущие восстановительных программ и медиаторы-сверстники.

2. Территориальная служба примирения создается, как правило, в центрах системы образования⁸, не имеющих постоянного состава обучающихся. Территориальные службы примирения могут работать по случаям, переданным из других организаций: судов, КДНиЗП, образовательных организаций, социальных служб, полиции, по запросам граждан и т. д. а также осуществляют методическую поддержку школьных служб примирения на территории.

3. Волонтерские группы/клубы примирения, действующие вместе со службами примирения. Их деятельность в образовательной организации направлена на поддержку воспитательного процесса и профилактику правонарушений на основе восстановительного подхода.

4. Объединения педагогов (в том числе классных руководителей), направленные на освоение медиативных компетенций и восстановительных практик как основы для воспитательного процесса. Могут разрабатывать учебные программы для школьников по медиации и восстановительным практикам.

5. Взрослые специалисты в образовательной организации, получившие подготовку по проведению восстановительных программ, после чего проводят эти программы в своей образовательной организации, а также распространяют идеи восстановительного подхода среди всех участников

⁸ Также могут организовываться в системе социальной защиты, семейной и молодежной политики, в досуговых центрах и т. д.

образовательного процесса для снижения административных и силовых реакций на конфликты и криминальные ситуации. Активное взаимодействие с сообществом ведущих восстановительных программ (ассоциацией медиаторов) обязательно.

1.5 Содержание деятельности специалистов и службы примирения

Куратор (руководитель) службы примирения –

человек, создающий службу примирения и осуществляющий руководство созданной службой примирения. Куратор должен пользоваться доверием учеников, педагогов и администрации образовательной организации, поддерживать принципы восстановительного подхода и быть готовым не менее одного учебного года управлять службой примирения. Куратору важно иметь каналы получения информации о конфликтах и организационные условия для проведения восстановительных программ. Куратор обязательно проходит подготовку в качестве ведущего программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций (как минимум, базовый курс восстановительной медиации), в работе удерживает ценности и стандарты восстановительной медиации и в сложных случаях сам проводит медиацию (или вместе с медиаторами-сверстниками). Куратору важно знать правовые вопросы, связанные с проведением восстановительных программ.

Руководитель образовательной организации

утверждает необходимые для создания и функционирования службы примирения документы;
передает информацию о конфликтах в службу примирения по возможности до административного разбора ситуации;
рекомендует участникам образовательных отношений передавать конфликтные ситуации в службу примирения;
участвует в разработке и поддержке плана создания службы примирения;
обеспечивает возможность куратору (руководителю) службы примирения, ведущим программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций и школьникам-кандидатам в медиаторы (ведущие восстановительных программ) пройти обучение восстановительной медиации не менее *24 часов* очно;
способствует повышению квалификации членов службы примирения и освоению ими других программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций;
при необходимости обеспечивает взаимодействие службы примирения и других структур образовательного учреждения (комиссий по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, педагогическим советом), а при решении сложных ситуаций – с ПДН и КДНиЗП, ресурсными центрами на территории.

Квалификация куратора (руководителя) службы примирения и ведущего программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций

1. Куратор и ведущие программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций должны пройти очное обучение у квалифицированных тренеров.
2. Куратор и ведущие программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций должны проходить супервизию их работы со случаем в профессиональном сообществе.
3. Куратор и ведущие программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций должны иметь свободный доступ к сайтам с обновляемой информацией о службах примирения.
4. Куратор и ведущие программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций должны иметь возможность участвовать в семинарах, курсах повышения квалификации, конференциях по восстановительным практикам.

Деятельность школьной службы примирения

Служба примирения должна:

- определить цель и задачи на определенный период (обычно учебный год);
- определить типы ситуаций, с которыми служба будет работать;
- провести не менее 4 медиаций (или других восстановительных программ) в год;
- описать проведенные программы по форме отчета-самоанализа;
- предоставить данные мониторинга по форме, утвержденной Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации;
- провести не менее двух информационных мероприятий в год для учащихся и родителей;
- согласовывать планы деятельности службы с администрацией;
- знакомить педагогический коллектив и администрацию учреждения с деятельностью службы.

2. Обеспечение качества работы службы примирения в образовательной организации

2.1 Обеспечение соблюдения принципов восстановительного правосудия

Служба примирения в ходе работы с конфликтом или криминальной ситуацией должна обеспечить максимальные условия для реализации принципов восстановительного правосудия (восстановительного подхода

к конфликтным и криминальным ситуациям).

2.2 Обеспечение соблюдения принципов проведения программ

Конфиденциальность. Образовательная организация должна принять (утвердить) документы⁹, гарантирующие нераспространение происходящего на медиации. Доступ к описанию случаев и отчетам по проведенным восстановительным программам осуществляется только квалифицированными ведущими восстановительных программ данного учреждения. В учебных целях допускается обсуждение работы ведущих восстановительных программ в профессиональном сообществе без указания фамилии участников и защиты от идентификации с конкретными людьми.

Добровольность. Организация должна проинформировать участников конфликта о добровольности участия в медиации и других восстановительных программах. Куратор (руководитель службы примирения) должен быть проинформирован о возможности отказаться от курирования (руководства) службой примирения.

Соответствие концепции. Образовательная организация должна обеспечить обучение восстановительному подходу своих специалистов, работающих в службе примирения, а также способствовать их профессиональному росту и профессиональной коммуникации (прохождению супервизии, участию в семинарах и конференциях и т. д.).

Влияние на административное решение. Положительные результаты программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций должны учитываться при вынесении административного решения по разбираемой ситуации.

2.3 Наличие утвержденной документации

Руководитель образовательной организации должен принять (утвердить) следующие документы.

Приказ о создании службы примирения и о назначении руководителей службы примирения.

Положение о службе примирения, соответствующее стандартам восстановительной медиации.

Порядок работы ведущего восстановительных программ со случаем.

Порядок создания службы примирения.

Правила ведения документации службы с учетом соблюдения конфиденциальности и защите персональных данных.

⁹ Примерные документы размещены на сайте www.sprc.ru

2.4. Обеспечение качества работы ведущего программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций

1. Оценка качества проведения восстановительных программ осуществляется внутри профессионального сообщества (ассоциации медиаторов) на соответствие деятельности концепции восстановительного подхода и стандартам восстановительной медиации.
2. Четкое ведение документации по случаю, составление отчета (с соблюдением требований конфиденциальности).
3. Регулярное прохождение супервизий на соответствие работы стандартам восстановительной медиации.
4. Регулярное повышение квалификации и освоение новых программ.
5. Наличие процедуры обратной связи от участников конфликта, прошедших восстановительную программу.

2.5 Обеспечение качества работы службы примирения

1. Служба примирения должна принять в работу все ситуации, подходящие по приведенным ниже критериям¹⁰.
2. Ведущие восстановительных программ должны встретиться как минимум с одним из участников ситуации для проведения предварительной (индивидуальной) встречи.
3. В случае невозможности проведения восстановительной программы служба примирения в кратчайшие сроки извещает об этом заявителя, чтобы он смог использовать другие способы урегулирования ситуации.
4. Ведущие восстановительных программ службы примирения должны проводить восстановительные программы в соответствии со стандартами восстановительной медиации, Порядком работы медиатора и данными рекомендациями.
5. В службе примирения должна вестись необходимая документация и мониторинг с учетом соблюдения защиты конфиденциальных данных. Служба примирения передает данные для ежегодного мониторинга Всероссийской ассоциации восстановительной медиации по определенным формам.
6. Оценка профессионального уровня ведущих восстановительных программ проводится в профессиональном сообществе.
7. Оценка профессионального уровня медиатора по числу проведенных программ не допускается.

¹⁰ Служба примирения может расширить или сузить список предлагаемых критериев.

2.6 Примерные критерии принятия ситуаций на программу в рамках стандартной процедуры

Стороны конфликта известны и признают свое участие в рассматриваемой ситуации.

Возможность связаться со сторонами конфликта для приглашения на встречу с медиатором.

Стороны конфликта не находятся в алкогольном или наркотическом опьянении на момент проведения программы.

Квалификация специалистов службы примирения позволяет работать с данным типом конфликта.

Руководитель службы и ведущие восстановительных программ уверены, что безопасность (физическая, психологическая, репутация) ведущих и сторон конфликта в ходе их встречи будет обеспечена.

Если ситуация подходит по данным критериям, служба примирения начинает проводить предварительные (индивидуальные) встречи, по результатам которых стороны могут согласиться на дальнейшее взаимодействие со службой примирения или отказаться от него.

Для проведения восстановительной программы могут приниматься ситуации за пределами данных критериев на усмотрение руководителя службы. При этом стандартный «порядок работы» может не подходить для использования, и понадобятся инновационные идеи и приемы.

3. Обеспечение качества управления службами примирения на территории

3.1 Обеспечения качества образовательных программ по восстановительной медиации

1. Тренер (преподаватель) должен быть практикующим медиатором в восстановительной модели медиации (ведущим восстановительных программ).
2. Тренер (преподаватель) должен проходить супервизию как медиатор (ведущий восстановительных программ) в профессиональном сообществе.
3. Тренер (преподаватель) должен владеть принципами и концепцией восстановительного правосудия и быть способным транслировать ее обучающимся.
4. Тренер (преподаватель) должен пройти обучение восстановительной модели медиации не менее 72 часов очно.
5. Тренер (преподаватель) должен изучить основную литературу по восстановительному правосудию и восстановительной медиации.

3.2 Требования к содержанию образовательного курса (программы, тренинга)

Образовательный курс должен включать:

1. Концепцию восстановительного правосудия (восстановительной медиации).
2. Практический разбор работы ведущего восстановительных программ с типичными конфликтными ситуациями, предложенными участниками.
3. Демонстрацию тренером (преподавателем) элементов работы ведущего восстановительных программ, вызывающих наибольшие затруднения.
4. Отработку в группе этапов работы ведущего восстановительных программ.

3.3 Профессиональное сообщество

Развитие профессионального уровня ведущих восстановительных программ может происходить в профессиональном сообществе в форме супервизий, профессионального коучинга, мастер-классов и иных формах.

Критерии анализа деятельности и оценки ведущего программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций разрабатывает профессиональное сообщество.

Профессиональное сообщество может организовать методическую поддержку деятельности ведущих программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций, а также при необходимости помогает им в ситуациях, которые вызывают сложности или выходят за рамки стандартной процедуры. Методистом может быть человек, прошедший обучение в модели восстановительной медиации и имеющий собственную практику проведения восстановительных программ.

Вопросы стратегии развития восстановительной медиации и служб примирения на территории, а также документов, относящихся к организации деятельности и содержанию работы ведущего восстановительных программ, могут обсуждаться в профессиональном сообществе и приниматься с учетом мнения профессионального сообщества.