**СХЕМА РАБОТЫТ ШСП**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Этап работы** | **Содержание работы** |
| 1 | Возникновение ситуации |  |
| 2 | Передача информации о возникшей ситуации в ШСП | обратиться в ШСП могут:  - участники ситуации;  - родители участников ситуации;  - одноклассники участников ситуации;  - педагоги или администрация школы;  - свидетели ситуации (возможно не участники образовательных отношений, наблюдавшие ситуацию в образовательной организации или за ее пределами);  - ПДН, КДНиЗП, суд; |
| 3 | Прием информации о возникшей ситуации куратором ШСП | - куратор определяет, подходит ли ситуация для работы с использованием восстановительных программ ***(критерии отбора ⃰ );***  -если «нет», то информирует об этом заявителя;  - если «да», то фиксирует ситуацию в ***журнале регистрации⃰*** ⃰;  - заполняет ***регистрационную карточку⃰*** ⃰ ⃰;  - определяет, кто из команды будет работать с ситуацией  (***учитывает принцип добровольности⃰*** ⃰ ⃰ ⃰ );  - если дело разбирается в официальных органах (полиция, суд, КДНиЗП), выяснить на какой стадии разбирательства находится дело и каковы юридические последствия успешного проведения программы; |
| 4 | Передача куратором информации о ситуации ведущим, назначенным куратором | - куратор передает ведущим регистрационную карточку и имеющуюся информацию о ситуации;  - куратор и ведущие обсуждают план подготовки к проведению примирительной программы, ***цели и задачи предстоящей программы;*** |
| 5 | Подготовка ведущих к проведению примирительной программы | - ведущие определяют, кто из них с какой стороной будет работать;  - ведущие при необходимости собирают ***дополнительную информацию***  об участниках ситуации и самой ситуации;  - по имеющейся информации определяют, есть ли в ситуации явный обидчик и явный пострадавший;  - ведущие анализируют имеющуюся информацию о ситуации,  - определяют, в какой ***последовательности⃰***  будут приглашать участников ситуации принять участие в примирительной программе;  - уточняют цели и задачи предстоящих предварительных встреч с учетом дополнительно собранной информации;  - набрасывают возможные вопросы для каждой стороны;  - планируют ***встречи с каждой стороной***  с целью приглашения их принять участие в примирительной программе; |
| 6 | Приглашение сторон принять участие в примирительной программе | - ведущие приглашают стороны с учетом определенной ранее последовательности, используют ***шаблон приглашения⃰ ,*** при необходимости работают с ***возражениями*** сторон;  - определяют время и место встречи; |
| 7 | Проведение предварительных встреч с каждой стороной в отдельности | - ведущие проводят предварительные встречи в заранее ***подготовленном помещении⃰*** (помещениях, если встречи проходят в одно время), отвечающем требованиям комфорта и безопасности;  - встречу начинают в соответствии с ***шаблоном⃰ ⃰***;  - встречу проводят с применением ***специальных техник и приемов⃰*** ⃰ ⃰ ;  - ведущие, задавая вопросы, проясняют ситуацию, давая возможность участникам ситуации самостоятельно продумать и проанализировать причины возникновения ситуации, ее развитие, последствия, чувства и переживания, как самого участника ситуации, так и всех кто оказался связан с этой ситуацией (второй участник ситуации, родители участников, свидетели ситуации, одноклассники, педагоги и др.);  - в случае необходимости предлагают участникам ситуации поставить себя на место второго участника ситуации, чтобы лучше понять его чувства и переживания;  - с помощью грамотно сформулированных вопросов способствуют участникам ситуации в поиске различных вариантов разрешения сложившейся ситуации;  - принимаются к рассмотрению все предложенные варианты (даже самые неразумные с точки зрения общепринятых норм и правил), которые затем анализируются участником ситуации на возможные последствия (данный вариант выхода из ситуации будет способствовать разрешению ситуации или усугубит ее);  - каждая сторона озвучивает, на что она готова пойти для урегулирования ситуации, а также что она ожидает в ответ от второй стороны;  - каждая сторона сама себе отвечает на вопрос «Что надо сделать, чтобы подобная ситуация больше никогда не повторилась?»;  - ведущие получают согласие сторон на участие в совместной встрече;  - информируют стороны о наличии ***правил встречи⃰*** ⃰ ⃰ ⃰;  - встречу завершают в соответствии с ***шаблоном***⃰ ⃰ ⃰⃰ ⃰⃰ ⃰, определяя возможное время проведения совместной встречи;  - если стороны готовы к проведению совместной встречи сразу после предварительных встреч, просим их подождать 20 минут (время необходимо: ***ведущим*** для перерыва в работе, обсуждения результатов предварительных встреч и планирования совместной встречи, а ***сторонам*** для отдыха и перерыва в работе); |
| 8 | Ведущие обсуждают результаты предварительных встреч | ведущие по очереди рассказывают друг другу о том, что узнали на предварительных встречах:  - как видит ситуацию каждая сторона (сопоставляют информацию и определяют, есть ли разница в представлении ситуации, если на лицо явные различия, значит одна из сторон искажает реальную ситуацию, либо чего-то не договаривает);  - как стороны видят для себя последствия сложившейся ситуации (насколько серьезны и значительны последствия, как они могут отразиться на судьбе участников);  - какие варианты выхода из ситуации предлагают ее участники, на что готовы пойти и что ожидают от второй стороны;  - каким образом ответили на вопрос «Что надо сделать, чтобы подобная ситуация больше никогда не повторилась?»;  - уточняют ***цели и задачи совместной встречи*** ***разделение обязанностей***  на предстоящей встрече. |
| 9 | Проведение совместной встречи сторон | - ведущие начинают встречу в соответствии с ***шаблоном*** ⃰,  - ведущие предлагают сторонам рассказать свою версию случившегося и его последствия;  - просят стороны высказать свое отношение к услышанному;  - поддерживают диалог между сторонами по поводу ситуации и ее последствий;  - в ходе встречи ведущие трансформируют негативные высказывания так, чтобы это помогало конструктивному диалогу и усилению позитивных идей и шагов по отношению к друг другу;  - поддерживают восстановительные действия на встрече и фиксируют решения сторон;  - обсуждают со сторонами будущее;  - содействуют заключению ***примирительного договора*** ***⃰ ⃰***;  - проводят рефлексию по результатам совместной встречи, после чего (или в процессе) возможно проведение чаепития для участников ситуации |
| 10 | Аналитическая беседа (через 2-3 недели после проведения встречи) | - проводится обсуждение результатов примирительной программы;  - выясняется насколько выполнено достигнутое соглашение;  - обсуждаются ценности восстановительного способа разрешения конфликтных и криминальных ситуаций |

**Дополнения к схеме работы ШСП**

**3** ⃰

**Критерии, по которым случай может быть принят в работу:**

* стороны конфликта известны и признают свое участие в рассматриваемой ситуации;
* имеется возможность связаться со сторонами конфликта для приглашения на встречу с ведущим восстановительных программ;
* стороны конфликта не находятся в алкогольном или наркотическом опьянении на момент проведения программы;
* в случаях, где есть обидчик и пострадавший, обидчик признает свою вину (или, как минимум, свое участие) в содеянном;
* квалификация специалистов службы примирения позволяет работать с данным типом конфликта.

**3*⃰ ⃰***

(см. пособие для кураторов)

**3*⃰*** ⃰ ⃰

(см. пособие для кураторов)

**3*⃰*** ⃰ ⃰ ⃰

**Добровольность участия**

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

***Ведущие*** по веским объективным причинам (если ведущий в работе с участником ситуации не сможет удерживать принцип нейтральности) могут отказаться от участия в проведении примирительной программы.

**5** ⃰,

Первым приглашаем явного обидчика. Так как, если первым пригласить явного пострадавшего и он даст свое согласие на участие в примирительной программе, а явный обидчик категорически откажется принимать в ней участие, то это будет дополнительным «ударом» для пострадавшего.

**6** ⃰

**Приглашение принять участие в примирительной программе**

Здравствуй (привет, добрый день) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Меня зовут (нас) зовут \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и я (мы) представляю (ем) школьную службу примирения. Она создана в нашей школе (недавно создана в нашей школе). Ты что-нибудь слышал о ней?

**- да:** Хорошо, тем не менее, я немного расскажу о ней, чтобы тебе было понятней.

**- нет**: Сейчас я тебе кратко расскажу о ней.

ШСП создана для того, чтобы помогать школьникам, учителям, родителям улаживать возникающие между ними разногласия, недопонимания, споры. Основная форма работы – проведение примирительных программ. Во время примирительной программы стороны с помощью ведущего приходят к **взаимоприемлемому** решению. Это значит, что принятое решение устраивает каждую сторону. При этом стороны подпишут примирительный договор, в котором это решение будет отражено.

Ведущие примирительной программы придерживаются нескольких принципов.

- Первый из них **добровольность**. Человек, у которого возникли с кем-то разногласия, сам принимает решение участвовать ему в примирительной встрече или нет. Также в ходе программы он может отказаться от участия в ней, если ему что-то не понравится или будет его смущать.

- Второй принцип – **это нейтральность**. Как я уже сказал, ведущий не поддерживает ни одну из сторон, никого не защищает, не обвиняет, не осуждает. Его задача помочь наладить диалог таким образом, чтобы стороны смогли договориться и совместно принять решение.

- И еще один принцип – **конфиденциальность**. Все что происходит на программе остается между ее участниками. Ведущий и стороны никому не о чем не рассказывают, кроме того, что стороны согласились принять участие в программе, программа состоялась, примирительный договор подписан.

Тебе все понятно о работе школьной службы примирения?

К нам поступила информация о том, что у тебя и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ сложилась непростая (сложная, трудная) ситуация. Я хочу предложить тебе принять участие в примирительной программе, чтобы постараться разрешить эту ситуацию и подобное с тобой больше никогда не повторилось. Ведущим (ведущими) буду я и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , который сейчас общается со второй стороной.

Итак, ты готов принять участие в примирительной программе?

**- да:** Хорошо, давай договоримся о времени и месте встречи.

**- нет**: А что тебя смущает, может быть тебе надо что-то пояснить? ***(ведущий работает с возражениями, стараясь ответить на все вопросы и разъяснить все, что непонятно участнику ситуации, а затем вновь спрашивает о готовности принять участие в программе. Когда согласие получено договариваемся о времени и месте встречи, составе участников встречи ).***

***(Если не удается получить согласие сразу, можно дать время на обдумывание и подойти позже или на следующий день, или позвонить по телефону. Надо понимать, что не всегда согласие может быть получено)***

**7** ⃰

Помещение для проведение примирительных программ должно быть комфортным (температура, освещенность, порядок). Стол для работы должен быть достаточно большим (возможно составит две или три парты, вокруг них поставить не менее 8 стульев (чтобы участники имели возможность выбрать место, на котором им будет комфортно расположиться по отношению к ведущим или второй стороне. Места, которые планирует занять ведущий он обозначает своими вещами (бумага, ручка, план работы, шпаргалки, заготовки вопросов, схема работы ШСП, специальные техники и др).

**7 *⃰ ⃰***

**Рекомендуемое начало предварительной встречи**

***Ведущий ожидает участника ситуации в подготовленном помещении. Когда участник заходит, ведущий встает и выходит к нему навстречу.***

Здравствуй (привет).

Большое спасибо тебе, что нашел возможность прийти сюда. Присаживайся там, где тебе будет удобней.

Расскажи о том, что ты думаешь о сложившейся ситуации.

**7*⃰*** ⃰ ⃰

**Последовательность применения техник и приемов**

***(применение данной последовательности обеспечивает проведение предварительных встреч)***

Начиная общение с участником ситуации в медиативном подходе, мы должны помнить о том, что ***мы его не ругаем, не обвиняем, не предъявляем ему претензий, не наказываем, не указываем, что ему следует делать для исправления ситуации, не «навешиваем ярлыков». Помним о том, что все время общения с участником ситуации сохраняем доброжелательное отношение к нему*** (в том числе в позе, жестах, расположении в пространстве, интонации и прочее).

1. ***Задаем вопрос*:** «Расскажи о том, что тебя волнует (беспокоит)» или «Как ты относишься к сложившейся ситуации?» или «Что ты думаешь о сложившейся ситуации?».
2. ***Применяем технику «Пассивное слушание истории»***

Техника пассивного слушания заключается в том, что мы выслушиваем участника все время молча, не перебивая. Важно сохранять контакт глаз, кивать головой, тем самым показывая, что вы внимательно слушаете.

1. ***Когда участник замолчит, переходим к технике «Конкретизация»***

***Конкретизация.*** Данный прием заключается в задавания уточняющих вопросов и помогает прояснить видение человеком ситуации, его позиции и понимание последствий ситуации. Следует внимательно слушать и задавать конкретизирующие вопросы открытого типа (не предполагающими ответ да или нет) по поводу того, что непонятно или не очень понятно и вызывает интерес.

1. ***Получив ответы на 2-3 вопроса, применяем технику «Перефразирование»***

***Перефразирование.*** Перефразировать – значит сказать туже мысль собеседника, но своими словами. Этот прием помогает удостовериться, насколько точно мы расшифровали слова собеседника, и продолжить общение дальше с полной уверенностью, что до сих пор все понято правильно. Перефразирование уместно, когда говорящий сделал паузу и собирается с мыслями, думает, о чем говорить дальше. Наше повторение его слов в такой ситуации не только не собьет его с толку, но, наоборот, послужит фундаментом, от которого он сможет оттолкнуться, чтобы двигаться дальше.

Перефразирование можно начать следующими фразами:

* Правильно ли я тебя понял, что…
* Если я правильно тебя понял, ты …
* То есть ты считаешь, что…
* Верно ли я тебя услышал, что…
* Другими словами, ты считаете, что…и т.д.

1. ***По ходу прояснения ситуации применяем технику «Отражение состояния людей»***

***Техника отражения состояния*** – это отражение и словесное обозначение выраженных человеком эмоций (произошедших в прошлом, переживаемых в настоящий момент или предполагаемых в будущем), чтобы облегчить их проживание и осмысление. Отражение чувств поощряет их прямое выражение. Помогает человеку войти в более полный контакт с тем, что он говорит и чувствует в данный момент. При отражении основное внимание уделяется не содержанию сообщения. А чувствам, эмоциональной составляющей его высказываний.

Этот прием используется в работе с сильными эмоциональными состояниями людей в следующем порядке:

* Выслушивание человека;
* Реконструкция состояния;
* Словесное выражение (отражение) состояния.

Не рекомендуется использовать категоричное суждение: «Я знаю, что ты чувствуешь».

Предлагается использовать фразы, отражающие состояния людей:

* «Ты чувствуешь себя раздраженным, обиженным, оскорбленным и т.д….»;
* «Мне кажется, что ты испытываешь…»;
* «Вероятно, тебя это очень расстроило…».

В процессе работы, проясняем не только чувства нашего собеседник. Мы проясняем и чувства всех, кто причастен к данной ситуации (вторая сторона, школьники, наблюдавшие за ситуацией, педагоги, родители участников ситуации).

1. ***Прояснив ситуацию до конца, применяем технику*** «***Резюмирование»***

Резюмирование происходит, когда слушающий разделяет рассказываемое ему на содержательные блоки и в конце каждого блока проверяет свое понимание посредством пересказа говорящему и начинает свой рассказ с вопроса «Правильно ли я понял, что…».

1. ***Прояснение последствий и стратегических приоритетов в ситуации (ценностей, целей, интересов) и проблем, ее вызвавших, а также***

Здесь слушающий доброжелательно и без оценочно спрашивает, к каким последствиям приведет (привели, еще могут привести) те или иные действия, устраивает ли это собеседника с точки зрения его ценностей и «стратегических ориентиров» (ценности, интересы, цели, проблемы). Происходит прояснение интересов, позиций, проблем, целей говорящего.

Вопросы на прояснение интересов:

* Почему этот для тебя так важно?
* Что побуждает тебя выдвинуть такие предложения?
* Чего ты хотите достичь в будущем за счет этого?
* Что для тебя важно в отношениях с твоими друзьями, одноклассниками, педагогами, близкими и т.д.?

1. ***Поиск решения***

Не навязывая собственное решение, поощряем участников к поиску вариантов решений. При этом важно задавать вопросы на: последствия решений, варианты решений, реализуемость решений.

1. ***Задаем вопрос «Что следует сделать, чтобы в будущем подобная ситуация с тобой не повторилась?»***

**7*⃰*** ⃰ ⃰ ⃰

**Правила встречи *для участников примирительных программ***

1. Участие во встрече добровольно, вы вправе покинуть ее, если по каким-то причинам сочтете свое дальнейшее пребывание невозможным.

2. Не перебивать говорящего - каждый должен иметь возможность быть выслушанным до конца.

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

4. Соблюдать конфиденциальность разговора (не рассказывать окружающим о том, что было на программе).

5. Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, перенести продолжение встречи на другой день.

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

***Правила*** обеспечивают безопасность участников, сотрудничество, снижают эмоциональное напряжение.

Участники знакомятся с основными правилами в завершающей части предварительной встречи. В начале совместной встречи правила озвучиваются еще раз и участники принимают эти правила, при желании могут добавить свои пункты к основным правилам. При обсуждении правил на совместной встрече участникам можно задать вопрос: «Что нам может мешать и помогать при проведении встречи?». Это позволит учесть опасения и ожидания участников ситуации.

Ведущие примирительных программ следят за соблюдением правил, при необходимости напоминают участникам о важности соблюдения правил, с которыми участники согласились.

Основные правила и дополнения к ним, сформулированные самими участниками встречи, могут быть представлены в распечатанном варианте с дополнениями, сделанными от руки, и выданы участникам совместной встречи, и в течение встречи лежат перед ними. Ведущий в процессе работы может просто напоминать о правилах встречи, лежащих перед участниками.

Кроме этого, ведущим стоит помнить еще о ряде правил.

***Правила поведения ведущего во время работы на любом этапе медиации:***

• общение с участниками примирительной программы ведется в доброжелательной манере, которая выражается в выражении лица, интонации, позе, жестах, расположения в пространстве и т.п.;

• приглашение к участию в примирительной программе проводится без посторонних лиц (одноклассников, педагогов и др.);

• предварительные и совместные встречи проводятся в специально подготовленном для этого помещении, обеспечивающем комфорт и безопасность для всех участников встречи;

• не допустимо: смотреть в окно, на часы, отвечать на телефонные звонки, просматривать сообщения и отвечать на них;

• помни, что во время примирительной программы ведущий никого не ругает, не обвиняет, не оценивает человек, не оценивает поступок, не осуждает, не порицает, не учит жить, не раздает советы, не подсказывает выход из ситуации, не «вешает ярлыков», не предлагает извиниться.

***Правила хорошего слушания для ведущих:***

• слушай внимательно, обращай внимание не только на слова, но и на невербальные проявления собеседника (мимика, позы, жестикуляция);

• не перебивай собеседника, давай ему возможность высказать до конца;

• не начинай говорить сразу после того, как собеседник замолчит (часто пауза – это признак того, что человек задумался, размышляет, пытается понять свои чувства, переосмыслить произошедшее и т.д.), просчитай мысленно до 5-6, а затем начинай задавать вопросы, помни, что собеседник может замолчать как минимум по трем причинам:

- он сказал все, что мог;

- он не все сказал и собирается с мыслями, чтобы продолжить рассказ;

- он не все сказал и обдумывает, как ввести нас в заблуждение или представить себя в более выигрышном свете;

• проверяй, правильно ли ты понял слова собеседника, используя, если это необходимо, приемы активного слушания;

• воздержись от советов, оценок.

**7** ⃰ ⃰ ⃰⃰ ⃰⃰ ⃰

**Завершение предварительной встречи**

Итак, вы согласились участвовать в совместной встрече. На ней мы не будем выяснять вопросы вины, устраивать расследование, поучать или советовать. Мы обсудим:

- отношение сторон к ситуации и ее последствия для них;

- пути решения данной ситуации;

- как сделать, чтобы подобного больше не повторилось.

Главными действующими лицами на примирительной встрече будут непосредственные участники ситуации.

Моя задача как ведущего – наладить конструктивный диалог между участниками (сохраняя нейтральность) с целью достичь соглашения.

Чтобы все чувствовали себя защищенными и встреча прошла эффективно, я предлагаю ввести на программе такие **правила:**

- участие во встрече добровольно, вы вправе покинуть ее, если по каким-то причинам сочтете свое дальнейшее пребывание невозможным;

- не перебивать говорящего - каждый должен иметь возможность быть выслушанным до конца;

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

- соблюдать конфиденциальность разговора (не рассказывать окружающим о том, что было на программе);

- каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, перенести продолжение встречи на другой день.

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

Вы согласны с данными правилами, может быть хотите добавить дополнительные правила?

Если вы принимаете предложенные правила, то давайте обсудим удобное для всех место и время встречи.

**9*⃰***

**Примирительная встреча**

***Рекомендуемое начало примирительной встречи***

Добрый день! Я (мы) благодарю всех участников встречи за решимость участвовать сегодня в нашем разговоре.

Хочу начать с представления участников сегодняшней встречи. Это (…), их родители (…). Я (мы)– ведущий (ведущие). Меня (нас) зовут (…)..

Напоминаю, что основными участниками нашей встречи являетесь вы. Моя задача — не выяснять виновность и не защищать какую-либо сторону, а помочь вам организовать диалог и разрешить возникшую ситуацию. Я буду сохранять нейтральность к сторонам.

Наша встреча является добровольной. Это значит, что вы пришли сюда по собственному желанию и вправе покинуть ее, если посчитаете это необходимым.

Для того чтобы нам удалось нормально общаться и разрешить ситуацию, я предлагаю ввести следующие правила (напомню их):

**Я попрошу вас не перебивать говорящего, давая каждому возможность высказаться до конца;**

**Я попрошу вас не оскорблять друг друга, чтобы все чувствовали себя в безопасности;**

**Участие во встрече добровольно, вы вправе покинуть ее, если по каким-то причинам сочтете свое дальнейшее пребывание невозможным;**

**Встреча будет продолжаться столько времени, сколько вы сочтете нужным. Также по вашему желанию встреча может быть перенесена или продолжена в другое время;**

**В ходе встречи каждый участник (и я в том числе) может попросить отдельной беседы наедине;**

**Я попрошу всех соблюдать конфиденциальность разговора (не рассказывать окружающим о том, что было на программе);**

Вы согласны с предложенными правилами или хотели бы внести свои предложения и какие-нибудь дополнения?

Есть ли ко мне вопросы или мы можем начать?

Я попрошу на время встречи выключить мобильные телефоны.

Итак, прошу вас рассказать, что вы думаете об этой ситуации. Кто готов начать первым?

**9*⃰ ⃰***

(см. пособие для кураторов)