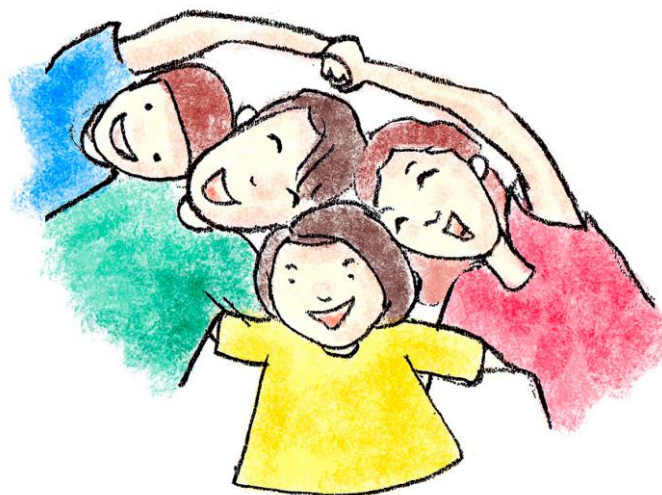


Государственное автономное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Институт развития образования и социальных технологий»



**ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В
РАБОТЕ С ДЕТЬМИ И СЕМЬЯМИ В ШКОЛЕ,
ФУНКЦИОНИРУЮЩЕЙ В НЕБЛАГОПРИЯТНЫХ СОЦИАЛЬНЫХ
УСЛОВИЯХ**

**Методические рекомендации для педагогов-психологов, социальных
педагогов и классных руководителей школ**

КУРГАН

2019

Использование восстановительных технологий в работе с детьми и семьями в школе, функционирующей в неблагоприятных социальных условиях: методические рекомендации для педагогов-психологов, социальных педагогов и классных руководителей школ / авт.-сост. Л.А. Дементьева; ГАОУ ДПО ИРОСТ. – Курган, 2019. - 77 с.

Автор-составитель:	Л.А. Дементьева , зав. кафедрой психологии и здоровьесбережения ГАОУ ДПО ИРОСТ.
Рецензенты:	А.В. Дружинина , ст. преподаватель кафедры психологии и здоровьесбережения ГАОУ ДПО ИРОСТ. Л.С. Яговкина , доцент кафедры дефектологии ФГБОУ ВПО КГУ, к.п.н., доцент.

В методических рекомендациях раскрываются нормативно-правовые, теоретические и прикладные основы использования восстановительных технологий и медиации в организации социально-профилактической работы с различными категориями детей и семей, в том числе, находящимися в трудной жизненной ситуации, и проживающих в сложных социальных условиях.

Пособие предназначено психологам, социальным педагогам, учителям, классным руководителям, воспитателям, работающим с детьми и семьями с различными вариантами социального неблагополучия.

© Л.А. Дементьева, 2019

© ГАОУ ДПО ИРОСТ

Введение

Кризис современного общества вызывает не только конфликты поколений, но и дезорганизацию социальной жизни. Негативные последствия социального неблагополучия общества проектируются на семью и школу - основные и наиболее уязвимые институты становления и социализации подрастающего поколения. Семейное неблагополучие, следствием которого является деформация процесса социализации и развития личности детей приводит к росту социально - средовой дезадаптации детей и подростков. В результате страдает не только семья, но и вступающий в жизнь человек, все общество в целом. Т.е., первоначально личностная проблема или внутрисемейная трансформируется в проблему социальную.

Семейное законодательство Российской Федерации исходит из необходимости укрепления семьи, построения семейных отношений на чувствах взаимной любви и уважения, взаимопомощи и ответственности перед семьей всех ее членов, недопустимости произвольного вмешательства кого-либо в дела семьи, обеспечения беспрепятственного осуществления членами семьи своих прав, возможности судебной защиты этих прав. Ребенок вправе выражать свое мнение при решении в семье любого вопроса, затрагивающего его интересы.

Европейская Конвенция об осуществлении прав детей от 25 января 1996 г., которую Россия подписала в 2001 году, предусматривает: «В случае возникновения конфликта целесообразно, чтобы семьи пытались прийти к соглашению до вынесения вопроса на рассмотрение суда».

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 августа 2014 г. № 1618-р утверждена Концепция государственной семейной политики в Российской Федерации на период до 2025 года. Самостоятельность семьи в принятии решений относительно своей внутренней жизни названа одним из принципов государственной семейной политики Российской Федерации.

Однако не всегда семье, а тем более ребенку или подростку удастся самостоятельно справиться с возникающими проблемами или конфликтными (криминальными) ситуациями. И включение специалистов школы в преодоление

ситуации детского и семейного неблагополучия должно быть, в первую очередь, ориентировано не на оказание формальной помощи по реализации «внешне спущенных» планов социально-психологического сопровождения ребенка и семьи, а на развитие семейной ресурсности, при активизации которых семья переходит на эффективный уровень функционирования и может уже сама справляться с трудностями, расширяя способность к саморегулированию и осознавая свою ответственность перед обществом за проявления каждого ее члена.

А наиболее эффективным способом активизации семейных ресурсов являются современные социально-психологические (восстановительные) технологии и восстановительный подход – традиционные практики примирения, позволяющие всем заинтересованным сообща решить, как изменить ситуацию, чтобы это способствовало разрешению конфликтов, восстановлению связи ребенка с семьей, благополучию родителей, нормальной жизни и воспитанию детей.

Представленные методические рекомендации раскрывают возможности использования восстановительных технологий в работе с детским и семейным неблагополучием с учетом особенностей сложного контингента обучающихся школ, функционирующих в неблагоприятных социальных условиях.

Глава 1. Концептуальные и нормативно-правовые основы внедрения восстановительных технологий в социально-профилактическую деятельность образовательных организаций

Одной из приоритетных стратегических задач образовательных организаций становится применение подходов к воспитанию, базирующихся на гуманистических и традиционных способах управления конфликтами, направленных на преодоление криминализации подрастающего поколения, профилактику правонарушений несовершеннолетних, включение семейного и более широкого социального окружения ребенка к решению его возможных проблем, формирование в подростковых сообществах лидеров, несущих позитивные ценности; а также активном применении форм групповой работы с родительскими и детскими сообществами; профилактику и разрешение этноконфессиональных и межкультурных конфликтов в детской и подростковой среде.

Концепция восстановительного разрешения ситуаций детского и семейного неблагополучия, конфликтов и криминальных ситуаций (и шире - восстановительного подхода) разрабатывается сегодня в мире как система теоретических представлений и набор способов, процедур и приемов работы, используемых в ситуации преступления, всплеска насилия, конфликта, в обстоятельствах эскалации взаимонепонимания, отчуждения и напряженности в отношениях между людьми¹. Использование восстановительного подхода необходимо тогда, когда межличностные отношения насыщаются равнодушием, отчуждением, бессилием или ненавистью и мстительностью, что мешает нормальной человеческой жизни.

Восстановительный подход в разрешении конфликтов и криминальных ситуаций, в которых участвуют несовершеннолетние, с помощью ведущих восстановительных технологий помогает реализовать важные для общества

¹ Использование восстановительного подхода в деятельности комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав. – М., 2012.

ценности: исцеление жертв преступлений, заглаживание вреда силами обидчиков, участие в этом процессе ближайшего социального окружения участников конфликта.

Данный подход осуществляется посредством реализации *восстановительных технологий* – широкой группы методов и приемов профилактики детского и семейного неблагополучия и создания условий для восстановления способности людей понимать друг друга и уметь договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем и возникающих конфликтных ситуаций.

Идея использования восстановительных технологий в практике работы школы с детьми и взрослыми опирается на ряд нормативный и правовых актов, определяющих ключевые задачи в системе образования. Обозначим наиболее важные из них:

Стратегия развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года, утвержденную распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 мая 2015 г. N 996-р. Одним из ее механизмов является "развитие инструментов медиации для разрешения потенциальных конфликтов в детской среде в рамках образовательного процесса, а также при осуществлении деятельности других организаций, работающих с детьми".

Концепция развития системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на период до 2020 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 22 марта 2017 г. N 520-р, в качестве своих ключевых задач, предусматривает в том числе:

- снижение количества правонарушений, совершенных несовершеннолетними, в том числе повторных;
- укрепление института семьи;
- защиту прав несовершеннолетних, создание условий для формирования достойной жизненной перспективы;
- совершенствование имеющихся и внедрение новых технологий и методов профилактической работы с несовершеннолетними, в том

числе расширение практики применения технологий восстановительного подхода с учетом эффективной практики субъектов Российской Федерации;

- а также, в рамках развития единой образовательной (воспитывающей) среды предполагает "обеспечение организационно-методической поддержки развития служб медиации в образовательных организациях", и "совершенствование системы взаимодействия с родителями по вопросам профилактики асоциального поведения обучающихся".

Федеральный государственный образовательный стандарт основного общего образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 декабря 2010 г. N 1897, в том числе, направлен на формирование российской гражданской идентичности обучающихся; духовно-нравственное развитие, воспитание обучающихся и сохранение их здоровья, определяющий, что личностные результаты освоения основной образовательной программы должны отражать, в том числе:

- формирование осознанного, уважительного и доброжелательного отношения к другому человеку, его мнению, мировоззрению, культуре, языку, вере, гражданской позиции, к истории, культуре, религии, традициям, языкам, ценностям народов России и народов мира; готовности и способности вести диалог с другими людьми и достигать в нем взаимопонимания;
- освоение социальных норм, правил поведения, ролей и форм социальной жизни в группах и сообществах, включая взрослые и социальные сообщества; участие в школьном самоуправлении и общественной жизни в пределах возрастных компетенций с учетом региональных, этнокультурных, социальных и экономических особенностей;
- развитие морального сознания и компетентности в решении моральных проблем на основе личного выбора, формирование

нравственных чувств и нравственного поведения, осознанного и ответственного отношения к собственным поступкам;

- формирование коммуникативной компетентности в общении и сотрудничестве со сверстниками, детьми старшего и младшего возраста, взрослыми в процессе образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, творческой и других видов деятельности;
- нахождение общего решения и разрешения конфликтов на основе согласования позиций и учета интересов.

Методические рекомендации по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций, разосланные письмом Минобрнауки РФ N 07-7657 от 26.12.2017, описывающие концептуальные и содержательные вопросы восстановительного подхода и служб примирения.

Распоряжение Правительства России от 6 июля 2018 года №1375-р. «Об утверждении плана основных мероприятий на 2018–2020 годы в рамках Десятилетия детства» - пункт 92 «Реализация мер по обеспечению психологической помощи обучающимся в образовательных организациях, применению восстановительных технологий и методов профилактической работы с детьми и их семьями, поддержке служб медиации (примирения) в системе образования и деятельности комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав».

Профессиональный стандарт педагога, утвержденный 18 октября 2013 года, при реализации программ основного и среднего общего образования устанавливает необходимое для педагога умение «владеть технологиями диагностики причин конфликтных ситуаций, их профилактики и разрешения».

Профессиональный стандарт педагога-психолога от 24 июля 2015 года фиксирует такую трудовую функцию, как «оказание психолого-педагогической помощи лицам (...), испытывающим трудности в (...) развитии и социальной адаптации, в том числе несовершеннолетним обучающимся, признанным в

случаях и в порядке, которые предусмотрены уголовно-процессуальным законодательством, подозреваемыми, обвиняемыми или подсудимыми по уголовному делу либо являющимся потерпевшими или свидетелями преступления, по запросу органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

Профессиональный стандарт «Специалист в области воспитания» от 10 января 2017 г. указывает на необходимые умения такие как: «планировать мероприятия по профилактике девиантного поведения обучающихся» и «разрабатывать меры по социальной реабилитации обучающихся, имевших проявления девиантного поведения».

Профессиональный стандарт «Специалист по работе с семьей» от 18 ноября 2013 г. предусматривает такие трудовые действия как: «Создание межведомственной команды для оказания различных видов помощи», «Координирование действия различных ведомств и учреждений по реализации индивидуальной программы помощи семье и детям», «Подбор инновационной технологии для проведения комплексной работы с семьей по предотвращению распада семьи», «Обеспечение посредничества между семьей и детьми и различными специалистами (учреждениями, организациями) с целью решения ряда проблем» и т.д.

Уголовный кодекс Российской Федерации в ст. 76 указывает: «Лицо, впервые совершившее преступление небольшой или средней тяжести, может быть освобождено от уголовной ответственности, если оно примирилось с потерпевшим и загладило причиненный потерпевшему вред.», и соответствующая статья уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации: Статья 25. Прекращение уголовного дела в связи с примирением сторон «Суд, а также следователь с согласия руководителя следственного органа или дознаватель с согласия прокурора вправе на основании заявления потерпевшего или его законного представителя прекратить уголовное дело в отношении лица, подозреваемого или обвиняемого в совершении преступления небольшой или средней тяжести, в случаях, предусмотренных статьей 76 Уголовного кодекса

Российской Федерации, если это лицо примирилось с потерпевшим и загладило причиненный ему вред».

Концепция развития до 2020 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность, утвержденную Распоряжением Правительства РФ от 30.07.2014 N 1430-р (ред. от 01.09.2018).

Федеральный проект "Современная школа" до 2024 года предусматривает внедрение комплекса мер, направленного на снижение правонарушений среди детей школьного возраста и позволит: создать условия для социализации лиц из числа детей, находящихся на учете в органах правонарушения, и не допустить рост их числа, путем вовлечения в социально-активную и образовательную деятельность каждого ребенка.

Таким образом, представленная нормативно-правовая документация свидетельствует о том, что восстановительные технологии широко развиваются в России в ответ на критику современного «карательного» правосудия и формального юридического и социального подхода к трудным жизненным, конфликтным или криминальным ситуациям, при котором происходит смещение ответственности за решение проблем из сообществ людей в руки профессионалов и, как следствие, утрата людьми способности самим искать выход из затруднительных ситуаций.

В итоге, при профессиональном разборе конфликтной или трудной жизненной ситуации ее участники все меньше могут влиять на собственную жизнь. Напротив, важнейшей характеристикой восстановительного подхода является возвращение способности разрешить затруднение или конфликт самими его сторонами.

В российской практике использования восстановительного правосудия наибольшую популярность приобрели следующие технологии, разработанные и описанные специалистами общественного центра «Судебно-правовая реформа» г. Москвы: восстановительная медиация, Круги сообщества, семейные

конференции (советы), восстановительные профилактические программы, проводимые с целью разрешения конфликтных ситуаций, в том числе возникающих на этноконфессиональной почве.

Пятнадцатилетний опыт широкого внедрения восстановительных технологий в практику работы учреждений социальной сферы с различными вариантами семейного неблагополучия свидетельствует об эффективности таких восстановительных технологий, как метод взаимодействия с сетью социальных контактов и метод картографии конфликта.

Целью внедрения восстановительных технологий (в том числе медиации) в социально-профилактическую и воспитательную деятельность образовательных организаций является формирование у подрастающего поколения навыков конструктивного поведения в конфликте как способа профилактики девиантного поведения подростков, преодоления их криминализации; укрепления института семьи посредством включения ее в воспитательный процесс; формирования коммуникативной компетентности детей, педагогов и родителей.

Достижение поставленной цели обеспечивается путем решения следующих задач:

широкого информирования педагогического состава образовательных организаций Российской Федерации о возможностях восстановительных технологий и медиации в деятельности ОО;

внедрения восстановительных технологий и медиации в деятельность образовательных организаций путем формирования соответствующих компетенций у педагогического состава посредством реализации дополнительных профессиональных программ (повышения квалификации);

использования ресурса школьных служб примирения/медиации для реализации восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательной деятельности образовательных организаций;

регламентации и организации взаимодействия образовательных организаций с территориальными службами примирения/медиации и КДНиЗП для их привлечения к проведению процедур медиации и программ

восстановительного правосудия в отношении несовершеннолетних в рамках социально-профилактической деятельности.

В таблице 1 в обобщенной форме представлены наиболее типичные ситуации детского и семейного неблагополучия, в которых успешно могут быть применены соответствующие восстановительные технологии и традиционные российские примирительные практики².

Таблица 1. Возможности использования восстановительных технологий в типичные ситуации детского и семейного неблагополучия

Проблемная ситуация	Особенности ситуации	Рекомендуемые восстановительные технологии (программы)	Ожидаемый результат
Конфликт школьников, в то числе с участием родителей.	Дети и родители не хотят мириться и идти на медиацию, родители настроены жаловаться, враждовать и пр.	Технология «Восстановительная медиация»	Готовность участников «сесть за стол переговоров» и самим решить ситуацию без вражды. Самостоятельное исполнение сторонами согласованного решения. Ответственное поведение, взаимопонимание, отсутствие подобного в будущем.

² Коновалов, А. Ю. Школьные службы примирения и восстановительная культура взаимоотношений. Практическое руководство / А. Ю. Коновалов. – М., 2012.

<p>Конфликт захватил большинство учеников класса.</p> <p>Конфликт среди группы родителей класса.</p> <p>Ситуации травли.</p>	<p>Класс поделился на враждующие группировки, или большая часть класса против одного.</p> <p>Травля или требование «убрать» неугодного ученика из класса. Жалобы, угрозы от родителей.</p>	<p>Технология «Круг сообщества»</p>	<p>Обращение участников к человеческим ценностям, передача группе ответственности за поиск решения, совместная рефлексия ситуации, согласованная разработка плана по урегулированию ситуации (кто, что, в какой срок будет делать).</p>
<p>Конфликта в открытой форме нет, но возможен или чувствуются его предпосылки.</p>	<p>Формирование нового класса, слияние классов, объединение педколлективов в единый комплекс, приход нового директора и т.п.</p>	<p>Профилактические «Круги» с педагогами, с родителями, с учениками.</p>	<p>Профилактика конфликтов в классе.</p> <p>Повышение родительской ответственности и их участия в жизни класса. Согласование интересов родителей и школы.</p>
<p>Правонарушение несовершеннолетнего (в том числе при</p>	<p>Причиненный жертве вред, сильные эмоции сторон, взаимодействие</p>	<p>Программа заглаживания обидчиком причиненного жертве вреда.</p>	<p>Осознание обидчиком причиненного жертве вреда и иных последствий своих действий. Исправление</p>

<p>заведении уголовного дела или передачи ситуации в КДНиЗП).</p>	<p>идет в рамках уголовного процесса или подготовки к рассмотрению на КДНиЗП</p>		<p>им причиненного вреда (насколько возможно). Составление плана по недопущению повторения подобного в будущем. Восстановление конструктивной родительской позиции.</p>
<p>Конфликт в стадии эскалации с большим числом участников. В конфликт включились группы родителей, администрация, СМИ, иногда уполномоченн ый, правоохраните льные органы, управление образованием и т.д.</p>	<p>Непрерывные жалобы в инстанции, обвинения, и другие «боевые» действия (часто несоразмерные первоначальном у конфликту). Учебный процесс нарушен. Конфликт вышел за пределы школы, которая уже практически не может управлять ситуацией,</p>	<p>Программа «Школьно-семейный совет». Управленческий уровень решения. Часто требуется дополнительные «Круги», медиации и пр. между разными участниками.</p>	<p>Помощь школе в восстановлении профессиональных позиций специалистов школы по отношению к данной ситуации. «Снижение градуса эмоции» (деэскалация конфликта). Восстановление взаимопонимания и составление согласованного плана по нормализации ситуации между всеми участниками ситуации.</p>

	ощущается растерянность специалистов.		
Важность справедливых отношений и развития ответственного поведения разных участников образовательного процесса в пространстве школы.	Создание активной школьной службы медиации (примирения) как элемента самоуправления и волонтерской деятельности учащихся. Системная работа с пространством школы	- Медиация ровесников (в том числе по ситуациям, которыми школьники не делятся со взрослыми). - Использование элементов восстановительного подхода в работе классных руководителей. - Методические советы и педсоветы в форме Круга по выработке согласованных решений. - Родительские «Круги» по вопросам требующим взаимопонимания и согласования.	- Создание СШМ, ШСП в соответствии с «Методическими рекомендациями по созданию и развитию службы медиации (примирения) в образовательной организации». - Реализация обучающимися личностных и метапредметных результатов в соответствии с ФГОС. - Развитие культуры школы в духе сотрудничества, взаимопонимания и ответственности.
Семья, не справляющаяся с проблемами ребенка	Семья как папа и мама не справляются с воспитанием, и	«Семейный совет/ семейная конференция»	Согласованный план действий: кто что будет делать для решения ситуации и какую

<p>(совершает правонарушени я, не посещает школу и пр.). Конфликтная ситуация в семье.</p>	<p>требуется включение более широкого круга родственников, близких и уважаемых людей.</p>		<p>берет на себя ответственность – включая самого ребенка. Согласование усилий семьи и специалистов.</p>
<p>Обучение школьников восстановительной медиации («программе примирения»)</p>	<p>Формирование позиция «юного медиатора» у школьников-волонтеров службы медиации (примирения).</p>	<p>Реализация разноуровневых программ подготовки волонтеров-медиаторов</p>	<p>Подготовка команды школьников как лидеров школьных служб примирения. Анализ и совместное обсуждение школьниками и взрослыми типичных способов решения детьми конфликтов (от «стрелок» и бойкотов до примирения).</p>

Глава 2. Восстановительные технологии и медиация как инструмент осуществления профилактической и коррекционной работы с семьей и детьми в ситуациях конфликтного взаимодействия

Базовые положения восстановительного подхода к разрешению конфликтов нашли свое отражение в работах Р.Р. Максудова, Л.М. Карнозовой, А.Ю. Коновалова и др. Важнейшей характеристикой восстановительного подхода является возвращение сторонам способности самим разрешать конфликт. Выступая нейтральной стороной в урегулировании конфликтной ситуации, медиатор организует и управляет процессом переговоров таким образом, чтобы стороны пришли к наиболее выгодному соглашению. Используя различные медиативные технологии, медиатор облегчает процесс общения между конфликтующими сторонами: проясняет чувства, пожелания, интересы, потребности; способствует пониманию позиций и мнений, которые должны быть услышаны и поняты всеми участниками. Акцентируя внимание сторон на их интересах, медиатор направляет процесс переговоров в русло поиска продуктивного решения проблемы, предоставляя возможность сторонам совместно прийти к общему взаимоприемлемому соглашению.

В широком смысле медиация представляет собой технологию альтернативного урегулирования споров с участием нейтральной стороны (медиатора). В узком – способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения (Приложение 1 – Базовые понятия восстановительного подхода³).

Медиация как эффективная технология разрешения споров и конфликтов широко используется в различных областях и социальных практиках во многих странах мира. Наиболее распространенными по сфере возникновения конфликтной ситуации являются семейная медиация, медиация в сфере

³ Коновалов, А. Ю. Школьные службы примирения и восстановительная культура взаимоотношений. Практическое руководство / А. Ю. Коновалов. – М., 2012.

образования (школьная медиация), коммерческая медиация, медиация в судопроизводстве, медиация трудовых конфликтов.

Медиация как процедура по своей природе является восстановительным механизмом (поскольку ее базовыми принципами являются равноправие и самоуважение сторон, конструктивное поведение в условиях конфликта, ненасильственное реагирование на ситуации напряжения и эскалации конфликта) и предусматривает восстановление нарушенного вследствие конфликта социально-психологического состояния, связей и отношений в жизни его участников и их социального окружения; исправление причиненного конфликтом вреда. Поэтому медиацию принято рассматривать как центральное звено восстановительного подхода.

Медиация и восстановительный подход в практической деятельности используются:

1) в превентивной практике конфликтных ситуаций в повседневной жизни, участниками которых могут быть как несовершеннолетние, так и взрослые, путем обучения навыкам конструктивного социального взаимодействия;

2) в коррекционной работе в отношении несовершеннолетних, демонстрирующих девиантное поведение, посредством предоставления помощи и поддержки в разрешении конфликтов, снижении агрессивности (психической, речевой и др.), выстраивании конструктивных отношений с окружающими;

3) в коррекционной и реабилитационной работе с несовершеннолетними, находящимися в конфликте с законом, вместо карательных действий или наряду с наказанием через исправление зла, причиненного преступлением, заглаживание вреда силами обидчиков, исцеление жертв преступлений, участие в этом процессе ближайшего социального окружения для восстановления отношений.

Значимость применения медиации в процессе профилактической, коррекционно-реабилитационной работы с несовершеннолетними и их семьями имеет основополагающее значение и определяется следующими

обстоятельствами:

- психологические возрастные особенности несовершеннолетних выражаются в повышенной конфликтности, агрессивности, тревожности, незащищенности;

- большинство взрослых в конфликте с подростками ведет себя деструктивно, что приводит к формированию у несовершеннолетних негативного опыта поведения в конфликтных ситуациях, который закрепляется и становится определяющим.

Исходя из вышесказанного, реализация медиации и восстановительного подхода выступают инструментами для решения задачи профилактики, коррекции и реабилитации в работе с несовершеннолетними и их семьями. Медиация осуществляется на практике посредством программы восстановительного разрешения конфликтов (восстановительная программа), которая представляет собой форму организации процесса переговоров. Выделяют несколько типов программы восстановительного разрешения конфликтов: восстановительная медиация (программа примирения), круг сообщества, семейная конференция.

1. Восстановительная медиация⁴ (программа примирения) – программа, в которой медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем, возникших в результате конфликтных ситуаций.

При реализации программы восстановительной медиации конфликтующие стороны встречаются для переговоров. Организованный диалог дает возможность сторонам лучше узнать и понять друг друга, способствует изменению отношений: от отношений конфронтации, предубеждений, подозрительности, агрессивности к позитивным взаимоотношениям. И ключевая роль здесь принадлежит медиатору, который помогает выразить и услышать точки зрения, мнения, чувства сторон,

⁴ Карнозова, Л. М. Введение в восстановительное правосудие (медиация в ответ на преступление) / Л. М. Карнозова. – М., 2014.

что формирует пространство взаимопонимания. Другими словами, организация диалога позволяет выйти на проблемы, интересы и потребности, которые обычно в ситуации конфликта скрыты за негативными отношениями сторон друг к другу.

Важнейшим результатом восстановительной медиации являются восстановительные действия (извинение, прощение, стремление искренне загладить причиненный вред), то есть такие действия, которые помогают исправить последствия конфликтной ситуации.

Восстановительная медиация широко используется при разрешении межличностных конфликтов (в том числе детско-родительских, супружеских), представляющих собой противоречия между двумя субъектами, которые в силу сложившихся стереотипов поведения не могут быть устранены ими самостоятельно.

Использование восстановительной медиации позволяет конфликтующим сторонам своевременно и эффективно разрешить локальный конфликт, не допустить ухудшения отношений, а порой и улучшить их за счет четкого осознания своих истинных интересов и потребностей, выработать взаимодовлетворяющее решение.

В Приложении 2 представлена общая технология внедрения и реализации процедур восстановительной медиации в воспитательной деятельности школы.

2. *Круг сообщества*⁵ (*круг примирения*) – программа, направленная на работу с групповыми конфликтами (ситуации изгоев, межэтнические конфликты и пр.). Такая восстановительная программа может проводиться с разными целями: круги принятия решения, круги поддержки и исцеления (когда не требуется решение) и пр. Однако круг всегда собирается по какой-то проблемной ситуации, которая требует отклика. В заседании круга сообщества принимают участие только те, кого так или иначе затронула проблема, кто готов прилагать усилия для ее

⁵ Восстановительные программы в работе с детьми и семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации. Сборник материалов. – М., 2014.

решения. Привлекая к обсуждению проблемы заинтересованных людей, медиатор обеспечивает их активное участие в принятии решения и разделении ответственности за его выполнение. При этом важнейшим результатом круга примирения является разрешение проблемной ситуации через создание и укрепление общин (школьный класс, группа друзей, родственников и т.д.).

Главной особенностью круга сообществ является наличие возможности для каждого участника высказать свою точку зрения и быть услышанным другими участниками круга. Медиатор направляет разговор в конструктивное русло, поддерживает атмосферу круга и его единство, помогает переформулировать резкие и излишне эмоциональные высказывания участников конфликта. При этом решение поставленных на обсуждение вопросов лежит на участниках конфликта, посредник лишь способствует нормализации коммуникации, достижению взаимопонимания и выработке соглашения.

3. *Семейная конференция (семейная восстановительная встреча)* ⁶ – программа, способствующая активизации ресурса семьи для выработки ее членами собственного плана по выходу из проблемной ситуации для обеспечения безопасности и благополучия несовершеннолетних членов семьи.

Семейная конференция проводится, когда в проблемную ситуацию включена семья ребенка, например, конфликтные внутрисемейные отношения, негативно сказывающиеся на ребенке, угроза лишения родительских прав и др. На семейную конференцию приглашается максимально широкий состав семьи: родители, бабушки, дедушки, дяди, тети, братья, сестры и другие родственники (в особых случаях соседи, коллеги и прочие заинтересованные лица). Суть семейной конференции заключается в передаче семье ответственности за разработку плана по выходу из проблемной ситуации. Другими словами, программа направлена на активизацию ресурсов семьи и ближайшего социального окружения для выработки самостоятельного решения по выходу из кризисной ситуации. В процессе семейной конференции создаются условия, которые позволяют всем членам семьи услышать друг друга, осознать долю своей ответственности,

⁶ Опыт работы школьных служб примирения в России. Сборник материалов. – М., 2014.

приложить усилия для восстановления разрушенных связей и найти выход из проблемной ситуации. Медиатор в процессе конференции выполняет вспомогательную роль, заключающуюся в предоставлении информации о возможностях получения услуг.

Важнейшим результатом семейной конференции является принятие плана исправления ситуации, который вырабатывается самими участниками, а социальное сопровождение осуществляют их ближайшее окружение и значимые люди. Вероятность выполнения плана, составленного членами семьи для самих себя, значительно выше, чем если бы план составляли другие люди.

Применение семейной конференции позволяет взрослым подобрать наиболее подходящие действия, чтобы обеспечить защиту и надлежащую заботу о ребенке, преодолеть жизненные трудности путем взаимодействия с ближайшим окружением, способствует сплочению семьи и активизации ее потенциала.

Семейную конференцию используют с целью профилактики семейного неблагополучия, социального сиротства, безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, поддержки семей и детей, находящихся в сложной жизненной ситуации.

Итак, программы восстановительного разрешения конфликтов строятся на организации переговоров таким образом, чтобы помочь человеку определить круг проблем, осознать конфликтную ситуацию, ее последствия и найти пути выхода из нее. При необходимости создается возможность включения в эту работу ближайшего социального окружения, которое становится активным субъектом в изменении ситуации. Несомненным достоинством программы восстановительного разрешения конфликтов является то, что ответственность за разрешение проблемы и контроль за исполнением решений перестают зависеть от специалистов, а целиком и полностью находятся в руках участников конфликта.

Таким образом, использование медиации и восстановительного подхода в работе с несовершеннолетними и их семьями способствует решению задач профилактики, коррекции и реабилитации в работе с несовершеннолетними и их семьями, направленных на конструктивное общение и разрешение

конфликтных ситуаций, восстановление отношений с социальным окружением, позволяет учитывать индивидуальные интересы и потребности несовершеннолетних.

Глава 3. Общая характеристика восстановительных технологий для использования в работе с детьми и семьями, оказавшимися в трудной жизненной ситуации

3.1. Программа примирения в семье – «круг заботы» (правосудия)

Программа примирения в семье – «круг заботы»⁷, как восстановительная процедура, применяется в случаях, когда взаимонепонимание членов семьи, наращивание взаимных претензий и обид, невозможность достучаться друг до друга становятся причиной кризиса. Примирение в семье направлено на разрешение внутрисемейного конфликта, разрушающего семью и выталкивающего ребенка на улицу. Подобные программы успешно проходят в тех семьях, где эмоциональные связи родителей и детей еще не совсем разрушены и они могут "достучаться" друг до друга.

Круги заботы (правосудия) (англ. Sentencing Circles) берут свое начало в традициях разрешения спорных ситуаций в культуре индейцев Канады и севера США (К. Пранис и др.).

Круги заботы проводятся в случаях, когда функционирование семьи нарушено, в частности из-за асоциального образа жизни родителя (например, бытовое пьянство), или ситуация представляет угрозу для жизни и здоровья ребенка, и решается вопрос о его изъятии из семьи.

В числе семей, находящихся в ситуации кризиса, дети в которых подвергаются риску социального сиротства, есть такие, где родители не считают, что ребенок уходит из дома или они сами отказываются от него по причине отсутствия взаимопонимания и конфликтных отношений.

Они, как правило, уверены в том, что уходы и отказы связаны с недостатками в характере ребенка, невозможностью заставить его подчиняться и т.д. Если в ходе подготовки такой семьи к восстановительным процедурам не удастся переориентировать родителей и создать мотивацию на примирение,

⁷ Пранис, К. Круги примирения: от преступления к сообществу / К. Пранис, Б. Стюарт, М. Уедж. – М., 2010.

представляется возможным временно встать на точку зрения родителей и предложить им помощь, поскольку это соответствует их потребностям. Как правило, в таких случаях, родители, не признавая необходимости примирения и налаживания отношений со своим ребенком, фактически отказывают ему в осуществлении заботы и поддержки. В этой ситуации необходимо создавать некоторый *эквивалент первичной социальной среды*, поддерживающей подростка. Специалист школы в ходе обследования семьи одновременно исследует социальное окружение этой семьи, определяет возможных участников «Круга заботы» - родственники, социальный педагог, психолог, учителя, класс, где учится подросток, коллеги с места работы родителей и т.д. Во время встреч с ними определяет, насколько каждый из них заинтересован в осуществлении не только заботы о ребенке, но и социализирующих воздействий на него.

После того, как педагог добьется взаимопонимания и согласия с членами семьи в оценке ситуации, а также в характере предпринимаемых мер, он информирует их о предстоящей встрече с участниками «Круга заботы», выясняет, в какой форме, в каком количестве, в течение какого времени они хотели бы взаимодействовать с тем кругом лиц, который они вместе с членами семьи определили в состав «Круга заботы».

Деятельность ведущего «Круга заботы».

Ведущий после ознакомления с ситуацией и результатами подготовительной работы проводит предварительные встречи с подростком, с его родителями, в ходе которых они получают информацию о предстоящем мероприятии, о его целях и предполагаемых результатах. Беседа с каждой из сторон должна быть построена таким образом, чтобы были установлены доверительные отношения, взаимопонимание в отношении оценок сложившейся в семье ситуации, необходимых мер к ее исправлению. Результатом этих встреч должно быть получение согласия ребенка и его родителей на участие в «Круге заботы», а также на то, что в течение определенного времени некоторый круг внешних для семьи лиц будет осуществлять не только заботу и поддержку в отношении членов семьи, но и воздействия социализирующего характера. По окончании этого периода

времени родители снова возьмут на себя всю полноту ответственности за ребенка. Если по всем этим моментам достигнуто согласие, «Круг заботы» можно считать подготовленным с точки зрения создания мотивации членов семьи на изменение.

Для проведения «Круга заботы» должно быть подготовлено помещение, в котором можно рассадить всех участников по кругу, чтобы во время общего разговора все могли видеть всех, что способствует открытому общению и достижению взаимопонимания.

Задачи ведущего во время «Круга заботы»:

- организация коммуникации;
- оказание поддержки участникам круга в ситуациях, когда они испытывают негативные чувства (плачут, молчат в ответ на вопросы, слышат в свой адрес критику и т.д.);
- выдерживание темы разговора, если он уходит в области, не относящиеся к целям, поставленным перед участниками круга;
- недопущение критики, обвинений, клеймения участников в адрес друг друга.

Ход встречи – «Круга заботы»:

1. Приветствие ведущего, представление целей начавшейся встречи.
2. Знакомство. Каждый участник называет свое имя и сообщает в качестве кого он здесь присутствует.
3. Ведущий предлагает участникам принять правила поведения в кругу: говорить о себе, о своих чувствах, о своей точке зрения, не допускать обвинительных высказываний, после окончания круга сохранять конфиденциальность и т.д. Группа обсуждает эти и другие правила и принимает их.
4. Каждый участник высказывает свое мнение о ситуации, отвечая на вопросы: в чем состоит ситуация, почему эта ситуация требует вмешательства, почему она требует именно моего участия, каким образом должна измениться ситуация, чтобы ребенок мог остаться в семье, а родители выполняли свои обязанности по воспитанию.

5. Ведущий обобщает все высказывания, делает выводы, предлагает подростку и его родителям высказать свое отношение к мнению участников, при необходимости проводится дополнительное обсуждение для того, чтобы мнения участников круга и членов семьи совпадали по таким важнейшим позициям, как оценка ситуации, причины затруднений, необходимые изменения.

6. Каждый участник предлагает, что он мог бы делать, в течение какого времени и с какой периодичностью, с целью обеспечения заботы и поддержки, как по отношению к ребенку, так и по отношению к родителям, о том, с кем из участников круга ему придется взаимодействовать и как это взаимодействие организовать, чтобы ребенок получал не только заботу, но и воздействия социализирующего характера.

7. Ведущий обобщает все высказывания, делает выводы и проверяет насколько они совпадают с мнением членов семьи с целью достижения согласия между участниками круга и членами семьи.

8. Группа обсуждает вместе с подростком и его родителями и принимает решение о продолжительности временного периода, когда семья будет жить в новом для себя режиме, и с какого времени родители смогут выполнять свои функции без помощи участников круга.

9. Ведущий предлагает участникам поделиться своими впечатлениями о прошедшей встрече, участники делают это по желанию.

10. Ведущий благодарит всех за участие и завершает встречу.

Этот план носит примерный и обобщающий характер. В конкретных случаях, для конкретных обстоятельств может составляться более подробный план проведения «Круга заботы».

Несмотря на то, что мероприятия, запланированные «Кругом заботы» являются реабилитационными, после их завершения семья, ступившая на самостоятельный путь, продолжает оставаться в группе риска и требует в течение какого-то времени внимания со стороны школы. Послекруговой план реабилитации составляется педагогами совместно с членами семьи и

специалистами, исходя из достигнутых результатов и возникающих новых проблем.

В нашей практике проведения занятий в рамках курсов повышения квалификации выстроился алгоритм реализации *«Круга сообщества» по поводу решения проблемы детского неблагополучия с участием только педагогических работников.* Алгоритм его проведения следующий:

1. Предложения от участников для рассмотрения в кругу актуальных затруднительных ситуаций профессиональной социально-педагогической деятельности с кратким представлением и формулированием запроса к группе (каждому участнику дается по 1 минуте).

2. Демократический выбор участниками круга ситуации для обсуждения.

3. Знакомство участников с общими принципами и правилами работы в группе (запреты на осуждение, оскорбление; конфиденциальность; выражение эмоций по принципу «здесь и сейчас» и др.).

4. Более подробное представление ситуации, которая вызвала интерес большинства (до 5 минут).

5. Круг уточняющих вопросов (по одному вопросу от каждого участника, без повторений и обсуждения ответов; вопросы задаются по очереди, начиная с участника, сидящего по левую руку от ведущего). Уточняющие вопросы от ведущего в конце круга вопросов: есть ли друзья у ребенка в школе/вне школы, значимые взрослые в школе/вне школы, с кем из педагогов сохранены отношения, был ли опыт преодоления трудных ситуаций в прошлом, хорошие качества ребенка (минимум 5) и т.п.

6. Конкретизация / коррекция автором ситуации запроса к группе.

7. Обсуждение в микрогруппах в течение 2-3 минут и последующая презентация на круг эмоций (опасений и переживаний) действующих лиц представленной ситуации через прием «личная аналогия» («Я – Алексей, мне 15 лет, я чувствую...», «Я – мама Алексея, я чувствую...», «Я – классный руководитель Алексея, я чувствую...» и т.д.).

8. Повторная конкретизация / коррекция (при необходимости) запроса к

группе.

9. Круг конкретных предложений и рекомендаций в ответ на запрос от каждого участника без подробного пояснения и группового обсуждения предложений (строго по очереди, начиная с участника, сидящего по левую руку от ведущего).

10. Рефлексия услышанных предложений и рекомендаций от автора запроса.

11. «Вентиляция эмоций» участников группы по поводу ситуации.

12. Рефлексия участия в круге и возможности использования технологии в практике работы образовательной организации или территориального сообщества.

Данный алгоритм универсален и может быть использован в рассмотрении широкого спектра затруднительных профессиональных ситуаций, возникающих при работе социального педагога и педагога-психолога с педагогическим коллективом для преодоления ситуаций детского и семейного неблагополучия.

3.2. Метод взаимодействия с сетевым окружением детей и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации

В основу метода взаимодействия с сетевым окружением детей и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, положен метод сетевой терапии, направленный на восстановление ресурсности и функционирования семьи как основного общественного института воспитания и развития личности ребёнка.

Данный метод описан учёными Стокгольмского университета и апробирован в практической деятельности специалистов ГУ «Социально – реабилитационный центр «Отрадное» г. Москвы, по оказанию социальной помощи детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, и их семьям⁸.

Понятие «сеть социальных контактов» введено в употребление в середине 50–х годов 20 века английским социологом – антропологом Джоном Барнсом,

⁸ Сеть социальных контактов: мобилизация социального окружения детей и семей в кризисной ситуации /Под ред. Н. Власова, Б. Хольмер, Н. Сурникова. – М., 2005.

который занимался исследованием взаимодействия сети контактов в социальной сфере. Это понятие включает в себя как людей, так и комплекс отношений между ними:

- . сколько человек в группе (семье) и с кем они поддерживают отношения;
- . насколько эти связи продолжительны, часты, каков их характер;
- . являются ли они односторонними или двухсторонними;
- . человек (член семьи) выступает в роли дающего или берущего;
- . существует ли двусторонность социальных связей и т.д.

Сеть социальных контактов – это типичные отношения, сложившиеся в ближайшем окружении семьи, где сеть контактов несёт такие качества, которые, применяя их целостный анализ, можно использовать для объяснения поведения взаимодействующих друг с другом людей. Сетевые контакты различаются в зависимости от *среды отношений* (отношения с родственниками, соседями, друзьями, коллегами, официальными лицами и т.д.) и *степени формальности* (формальная и неформальная сети).

Неформальная сеть контактов – это личная сеть контактов человека, круг его близкого общения. Это люди, хорошо знающие друг друга и тесно взаимодействующие между собой (друзья, соседи, родственники, сослуживцы по работе, одноклассники и др.).

Формальная сеть контактов – это *официальные лица*: представители различных социальных служб и ведомств, активно взаимодействующие при оказании помощи семьям и детям, имеющим социальные проблемы. Сеть социальных контактов - это общая (единая) система, в которой существует строгий порядок расположения, а также последовательность, взаимосвязанность и взаимозависимость частей целого.

Взаимосвязь и взаимозависимость отдельных частей общей системы можно сравнить с велосипедом. Чтобы велосипед функционировал как единый механизм, необходима чёткая работа всех его частей в отдельности. Если нарушается

деятельность одной из них (цепи, колеса, руля и т.д.), то происходит поломка велосипеда.

Для того чтобы в семье не возникало кризисных ситуаций, необходимо позитивное взаимодействие микросистем, входящих в общую систему - сеть социальных контактов.

Принципы организации и проведения сетевой встречи

Сетевая встреча как процесс должна соответствовать строго определённым принципам:

Ограничение по времени

Сетевая встреча проводится до момента принятия коллегиального решения по выходу семьи из проблемной ситуации. Средняя продолжительность встречи 3–4 часа.

Конфиденциальность информации

Возможность использования на сетевой встрече конфиденциальной информации оговаривается заранее с заинтересованными лицами.

Направленность процесса

На сетевой встрече ставятся определённые задачи, которые решаются поэтапно.

Нейтральность ведущих сетевой встречи

Отношение ведущих сетевой встречи к происходящему на ней должно быть нейтральным.

Чёткое распределение ролей

Каждый сетевой терапевт выполняет определённую роль на этапе подготовки и проведения сетевой встречи: приглашает участников встречи, проводит встречу; оформляет помещение для проведения встречи и т.д.

Этапы организации и проведения сетевой встречи

1 этап. Составление и анализ карты социальных контактов ребёнка

Подготовка встречи начинается с беседы **сетевого терапевта** (социального педагога, специалиста по социальной работе, психолога) с ребёнком о том, что его волнует в настоящее время. Например, если ребёнок живёт в приюте в связи с

возникновением какой – либо кризисной ситуации в семье, то, естественно, он рассказывает сетевому терапевту о своей семье. Потерял ли отец работу; ссорятся ли родители друг с другом; обижают ли младшую сестру в школе; кто из ближайшего окружения является более значимым лицом для ребёнка; с кем он находится в конфликте - весь этот клубок связей и отношений растёт и становится всё более запутанным. Инструментом, который позволяет структурировать всю полученную информацию, упорядочить и проследить характер взаимосвязей в сети социальных контактов человека, является **карта социальных контактов (сетевая карта)**.

Макет сетевой карты представляет собой круг, разделённый на 5– 6 секторов, каждый из которых имеет своё название:

- . семья;
- . родственники;
- . работа (или) образовательное учреждение;
- . административные инстанции;
- . остальные (друзья, соседи, знакомые).

Сам ребёнок, в отношении которого составляется сетевая карта, изображается в центре круга. Всех самых важных и значимых людей, играющих определённую роль в его жизни, ребёнок распределяет по секторам в зависимости от степени их важности и значимости и с учётом их эмоциональной дистанции по отношению к нему.

Кто изображается в каждом секторе?

Семья. Под семьёй подразумеваются ***все, живущие под одной крышей***. Это могут быть: мать, отец, сестры, братья, бабушка, дедушка и др. Если кто–то из членов семьи переехал на постоянное проживание в другой город, страну или просто на соседнюю улицу, то он уже будет являться родственником. Например, если родители в разводе и один из них проживает по другому адресу, то он уже относится к родственникам.

Родственники. Это «**корневая система**» человека. Родственники по линии матери и отца, а также все, кто состоит с ними в браке, а также их дети, являются

родственниками. Если разведённые родители заключили новые браки, то их супруги и дети тоже являются родственниками. Перестать быть родственником невозможно, особенно это касается первичной (родной) семьи. Даже если контакт прервётся - родственные связи остаются.

Работа, школа, детский сад. Роль этих микросистем часто недооценивается в терапевтическом процессе. Это неправильно, так как человек проводит на работе, в школе, в детском саду столько времени, сколько и дома, а иногда гораздо больше. Этот сектор, как и сектор «семья», составляет повседневную основу его жизни. Человек знакомится, общается с новыми людьми, которые начинают играть определённую роль в его жизни: положительную или отрицательную, выступают либо в качестве поддержки, либо вызывают у него раздражение. Излить накопившуюся злость и обиду по поводу случившегося на работе он может, вернувшись домой, на членов своей семьи и получить от них ответную реакцию, не всегда позитивную.

Друзья, соседи, знакомые и др. Друзья, в отличие от родственников, не появляются автоматически. Если человек не встретил их в жизни благодаря случаю, то, чтобы их найти, ему надо проявить инициативу. Часто другом является значимое лицо, живущее далеко, поэтому контакты с ним со временем становятся всё более редкими.

Отличие родственников от друзей заключается в том, что если человек поссорится со своим другом, то они перестают быть друзьями, могут прекратить все контакты. Конфликты же между родственниками могут длиться несколько лет, даже из поколения в поколение, но, несмотря на конфликты, родственные связи сохраняются, хотя и условно.

Административные инстанции. Данная микросистема играет огромную роль в жизни человека, особенно это касается проблемных семей, так как специалисты официальных органов и учреждений тесно взаимодействуют с семьёй и её ближайшим окружением при решении семейных проблем.

Прежде чем начать работу по составлению карты социальных контактов, сетевой терапевт даёт ребёнку *инструкцию* по её заполнению.

Терапевт объясняет, что:

у каждого человека есть своя сеть социальных контактов;

у самого ребёнка тоже имеются социальные связи с другими людьми;

сетевая карта представляет собой круг, разделённый на 5 (6) секторов, в центре которого изображается сам ребёнок;

сеть социальных связей не является статичной, она постоянно находится в движении, изменении.

1. На карте специальными символами обозначаются все **значимые** для ребёнка люди.

2. Дистанция

Все люди изображаются на определённом расстоянии по отношению к ребёнку. Он сам изображается в середине круга. Тех, кто ему наиболее дорог, он располагает ближе, других – дальше. На сетевой карте необходимо изображать и тех людей, с которыми ребёнок находится в конфликте.

3. Соединения (связи)

Всех, кто знаком друг с другом, необходимо соединить прямыми линиями. Это показывает связь между людьми. Замечательно, если на карте есть соединения значимых лиц, существующих в разных микросистемах. Чем больше этих соединений, тем лучше защищён ребёнок в жизни. Если изображение всех существующих связей оказывается сложной задачей, то необходимо указать самые важные из них. Например, соединения между микросистемами или лицами, находящимися в конфликте друг с другом.

То, как выглядят связи в сети контактов человека, показывает, в какой мере она функционирует как сеть его защиты, насколько хорошо микросистемы связаны между собой. Сетевая карта со многими разрывами и конфликтами показывает наличие кризисной ситуации в жизни ребёнка. Разрывы обозначают, что у ребёнка недостаточно поддержки от неформального и формального сетевого окружения.

Конфликт обозначается отрывистыми линиями: --/--/---.

Если конфликтная ситуация обостряется, то контакт прерывается. Это называется разрывом связей и обозначается: --/ /---.

Того, кто находится в середине сетевой карты и в отношении которого она составляется, соединять линиями с другими людьми не надо, так как он знаком со всеми лицами, изображёнными на карте. Отмечаются только конфликтные отношения или разрыв отношений, если они имеются у тестируемого.

4. Животные

Если животное играет значимую роль в жизни ребёнка, то оно изображается на сетевой карте квадратом.

5. Люди

На карте могут присутствовать важные для ребёнка люди, которых **уже нет в живых**, но в самые трудные минуты жизни человек, хоть мысленно, но обращается к ним за советом.

У человека всегда есть значимое лицо, которое знает наибольшее количество людей из его ближайшего социального окружения. Это лицо называют **нексусом**. Для ребёнка им могут быть: мать, отец, старшие брат или сестра, кто – либо из друзей. Нексус – это человек, который обязательно первым начнёт бить тревогу при возникновении какой – либо проблемы. Потеря или отсутствие нексуса влечёт за собой увеличение незащищённости человека от трудных жизненных ситуаций. Кроме того, на карте может быть изображен **изолянт** – это человек, который играет определённую роль в жизни ребёнка, но его не знает никто из ближайшего социального окружения. Роль изолянта может быть как положительной, так и отрицательной, поэтому специалисту,

который будет анализировать сетевую карту, необходимо обязательно обратить на него внимание и встретиться с ним.

6. Знак оценки.

Знаком (-) обозначаются люди, к которым человек относится негативно. Знаком (+) – те, к кому он испытывает положительные эмоции. Знаком (+-) тестируемый может пометить значимых лиц, к которым у него амбивалентное

(нейтральное) отношение, т.е. нет ни симпатии, ни антипатии, но они для него всё равно значимы.

7. Движение

Сеть контактов не является статичной, она постоянно меняется.

Динамика (изменение) обозначается на карте. Если значимое лицо желает сблизиться с ребёнком, то от него рисуют стрелку, направленную на ребёнка.

При составлении карты социальных контактов ребёнок как бы держит перед собой зеркало и смотрится в него. Карта помогает ему увидеть своё прошлое, настоящее и будущее. Она является исходным пунктом для продолжения работы по изменению социальной ситуации. Те совместные переживания, которые испытывают ребёнок и сетевой терапевт при составлении карты, укрепляют сотрудничество и способствуют росту доверия между ними.

После завершения работы по составлению карты социальных связей сетевой терапевт выясняет, какие изменения хотелось бы увидеть тестируемому в своей контактной сети, если бы через определённый промежуток времени ему представилась возможность снова составить сетевую карту. Эти пожелания ребёнок стрелками отмечает на карте.

Цель данной работы - заставить тестируемого задуматься над выбором возможных путей позитивного выхода из проблемной ситуации.

Затем сетевой терапевт приступает к *анализу* составленных сетевых карт, что позволит ему получить ответы на следующие вопросы:

Как выглядит семья ребёнка?

Какие взаимоотношения между членами семьи?

Как ребёнок воспринимает свои взаимоотношения с каждым членом семьи?

Какие значимые для ребёнка лица имеются в его контактной сети? В чём заключается их значимость?

Как он воспринимает своих друзей? Доволен ли общением с ними? Как проводят досуг ребёнок и члены его семьи?

Кто из ближайшего окружения ребёнка является или сможет стать в будущем поддерживающим ресурсом?

Считает ли ребёнок свой круг общения большим/маленьким?

Какие связи существуют в сети ребёнка: краткосрочные или долгосрочные; стабильные или изменчивые?

Какова территориальность проживания значимых людей?

Каков характер отношений между людьми, близкими ребёнку; их влияние на него?

2 этап. Организация сетевой встречи. Мобилизация социального окружения

Результатом анализа разных типов сетевых карт, составленных ребёнком, является выявление ключевых социальных проблем и значимых лиц из его социального окружения, на основании чего составляется список людей, которых он хотел бы пригласить на сетевую встречу.

Главная цель проведения сетевой встречи – выработка единой языковой системы, поиск общего решения существующих проблем. Представителям государственных учреждений противостоят поддерживающие семью представители её ближайшего социального окружения. Это позволяет создать некий **баланс** между различными группами людей. Наличие баланса сетевой встречи – это предпосылка для более эффективного проведения сетевой встречи.

Планируя состав лиц, приглашённых на сетевую встречу, сетевым терапевтам важно найти равновесие в составе тех или иных представителей социального окружения ребёнка. Например: мнение родственников не должно перевешивать мнение семьи или

представителей официальных структур.

Существуют **критерии отбора лиц – участников сетевой встречи:**

. во - первых, должно быть равновесие (баланс) между значимыми людьми, эмоционально вовлечёнными в проблемную ситуацию, и периферийными персонами, реально оценивающими существующую проблему;

. во – вторых, для каждого человека, эмоционально вовлечённого в проблему, должна существовать поддержка;

. в – третьих, неформальная (личная) сеть контактов не должна находиться в менее выгодном положении в отношении формальной (профессиональной) сети.

Если эти критерии будут соблюдены, то размер сети социальных контактов на сетевой встрече не имеет большого значения; можно работать даже на маленьких (по количеству приглашённых) встречах:

привлекать к диалогу не только активных людей, но и тех, которые менее активны, давать им возможность высказаться, выслушать их мнение о существующих проблемах и причинах их возникновения.

Всем потенциальным участникам сетевой встречи рассылаются **приглашения**, в которых отражаются:

- . личные данные лица, приглашённого на сетевую встречу;
- . личные данные лица, от которого поступил запрос на проведение
- . встречи;
- . наличие списка участников встречи;
- . тема сетевой встречи, время и место её проведения;
- . предполагаемая продолжительность встречи;
- . адрес учреждения, в котором будет проводиться сетевая встреча,
- . ф.и.о., должность и контактные телефоны координатора и ведущих
- . встречи;
- . описание позиций (мнений) противоположных сторон.

В приглашении должны быть чётко сформулированы тема сетевой встречи и проблемы, рассматриваемые и решаемые в процессе неё.

В названии темы желательно использовать имя ребёнка, решение проблем которого требует проведения сетевой встречи. Кроме того, во всех приглашениях необходимо отметить важность (*аргументы*) присутствия каждого значимого лица на сетевой встрече.

Аргументы для приглашения пожилых людей:

возможность поделиться своим положительным жизненным опытом с другими участниками встречи;

риск потери внука (внучки);

значимость и весомость его мнения для близких людей и др.

Аргументы для приглашения родителей, находящихся в разводе:

общий ребёнок;

общая ответственность за воспитание и развитие сына (дочери);

желание ребёнка видеть родителя;

необходимость участия в решении дальнейшей судьбы ребёнка и др.

Аргументы для приглашения родственников, живущих далеко:

родственные чувства;

он может сыграть важную роль в решении вопроса дальнейшего жизнеустройства ребёнка;

возможность встретиться с родственниками;

его присутствие необходимо для решения финансовых вопросов и др.

Аргументы для приглашения дяди или тёти:

ребёнок помнит Вас в те дни, когда семья была благополучной, и с Вами поддерживались хорошие отношения;

в Вашей семье здоровый моральный климат;

племянник (племянница) находится в кризисной ситуации, ему (ей) нужна помощь родных людей;

Ваши родители считают, что Вы способны повлиять на свою сестру (брата) и подсказать правильное решение проблемы;

Вы всегда были авторитетом в семье;

как человек добрый и отзывчивый, Вы не можете остаться в стороне от решения проблемы и т.д.

Аргументы для приглашения соседей, знакомых:

Вас ребёнок назвал в числе важных и значимых для него людей;

в трудные моменты жизни Вы всегда протягивали ребёнку руку помощи;

ребёнок верит, что Вы не оставите его без помощи;

мы думаем, что никто не знает ситуацию лучше Вас и др.

Аргументы для приглашения родителя, зависимого от употребления алкоголя:

убедить, что встреча направлена на оказание помощи ребёнку;
ребёнок очень Вас любит и хочет, чтобы Вы пришли на встречу;
Ваш(-а) сын (дочь) хочет жить только с Вами;
на встрече могут решиться семейные проблемы (жилищные, финансовые, правовые);
трезвое присутствие на встрече - подарок для ребёнка;
можно взять для психологической поддержки на встречу близкого человека, например: друга или подругу и т.д.

Аргументы для приглашения конфликтующих сторон:

ребёнку важно Ваше присутствие на встрече;
кто-либо из приглашённых обязательно окажет Вам поддержку;
можно пригласить близкого человека, который будет морально Вас поддерживать на встрече;
возможно, на этой встрече удастся отстоять свою позицию, разрешить конфликт и т.д.

Аргументы для официальных лиц:

Вы так же, как и мы, заинтересованы в дальнейшей судьбе ребёнка;
на встрече могут возникнуть вопросы, требующие компетентного ответа;
возможно, сложится ситуация, требующая выражения Вашего мнения и др.
Аргументы должны мобилизовать сетевое окружение на активное участие в выборе наиболее эффективных путей выхода ребёнка и его семьи из кризисной ситуации.

Мобилизация социального (сетевого) окружения – это обсуждение возникших проблем с каждым человеком, приглашаемым на сетевую встречу, обращение его внимания на необходимость поиска наиболее эффективных вариантов позитивного выхода из проблемной ситуации.

Сетевой терапевт знакомит их с понятием «сетевая встреча»; объясняет, для чего они приглашаются на встречу и почему важно их присутствие и участие в

ней; называет цель и задачи её проведения. Связь с лицами, приглашёнными на встречу, может поддерживаться как в личной беседе, если они живут недалеко, так и по телефону, если проживают на территории другого района или области.

Если лицо, приглашённое на встречу, по каким – либо причинам не может участвовать в ней, то сетевой терапевт, переговорив с ним и выяснив его мнение, может представлять на сетевой встрече его интересы (отвечать на те вопросы, ответы на которые ему известны).

Все участники сетевой встречи, кроме официальных, для морально-психологической поддержки могут пригласить на встречу человека из своего ближайшего социального окружения, но об этом им необходимо заранее предупредить сетевых терапевтов.

В зависимости от характера проблемной ситуации сетевое окружение мобилизуется быстрее или медленнее, а эффективность результатов сетевой встречи может быть большей или меньшей.

Внезапная проблемная ситуация (кризис) протекает остро, например: смерть близкого человека или неожиданный развод родителей. В этом случае сеть социальных контактов мобилизуется быстро, так как все находятся под свежим впечатлением от случившегося.

Как правило, результаты сетевой встречи при остром кризисе имеют положительный результат. Все начинают делать всё возможное, чтобы проблемы быстрее разрешились. Состав сетевой встречи при остром кризисе отличается многочисленностью и активностью.

Постоянная проблемная ситуация, например: злоупотребление родителями алкогольными напитками или конфликтные отношения в семье могут существовать продолжительное время. В этом случае социальное окружение привыкает к такой ситуации. Близкие люди уже пытались помочь семье, но положительного результата не получили.

Они перестают с этой семьёй общаться и передают всю заботу о ней в руки социальных ведомств и учреждений.

При постоянной проблемной ситуации для проведения более эффективной сетевой встречи необходима поэтапная мобилизация сетевого окружения. Специалисты должны побеседовать со всеми участниками сетевой встречи, убедить их в важности их участия в ней. Скорее всего, на встречу соберётся немного людей, и результативность её будет более низкая, чем при внезапном кризисе. Как правило, требуется проведение нескольких сетевых встреч для решения накопившихся в течение продолжительного времени проблем.

«Замороженный» кризис – это когда проблема для всех окружающих кажется уже решённой, например: ребёнок находится в приюте. В этом случае все считают, что проблемная ситуация благополучно разрешилась: ребёнок изъят из социально опасных условий. Люди успокаиваются. Мобилизовать их на дальнейшие действия очень трудно. Специалистам необходимо приложить максимум усилий, чтобы побудить сетевое окружение на возобновление действий по оказанию помощи семье, оказавшейся в ситуации «замороженного» кризиса. Результативность сетевой встречи при этом виде кризиса очень низкая. Необходима большая мобилизационная работа с лицами, приглашёнными на встречу.

Проводить сетевые встречи можно и необходимо при любой кризисной ситуации, но чем раньше это будет сделано, тем более эффективные результаты будут получены.

3 этап. Процесс сетевой встречи

Лица, приглашённые на сетевую встречу, собираются в назначенное время в специально подготовленном для этого помещении, отвечающем следующим требованиям:

- . оно должно быть достаточно вместительным и хорошо проветриваемым, с комнатой для проведения чаепития;

- . с целью занятия участников до начала сетевой встречи необходимо предоставить место для оформления тематических выставок, просмотра видеофильмов, слайдов и т.д.;

выделить помещение, где будет находиться ребёнок, когда обсуждаются вопросы, требующие конфиденциальности.

Присутствие детей на сетевой встрече и предоставление им возможности услышать, как взрослые стараются решить проблемы их семьи, является само собой разумеющимся, так же, как и то, что взрослые не должны навязывать детям своё мнение о существующей проблемной ситуации и варианты её решения.

Важно встретиться с ребенком до сетевой встречи, совместно составить сетевую карту, проанализировать её и обсудить, какие важные для ребенка люди должны быть приглашены на сетевую встречу.

На встрече необходимо присутствие взрослого человека, значимого для ребёнка, который будет защищать его интересы, а также поддерживать морально. Кроме того, желательно присутствие на встрече друзей подростка, которые помогут своему другу (подруге) высказать личную точку зрения на проблемную ситуацию.

Дети сами выбирают значимых для себя людей; важно, чтобы это были лица, эмоционально не задействованные в конфликтной ситуации, по которой будут приниматься решения участниками сетевой встречи.

Детям должна быть предоставлена возможность отдельно говорить и советоваться с этими людьми в ходе встречи.

Степень откровенности взрослых участников сетевой встречи с детьми зависит от содержания информации, которую они хотят донести до всех остальных людей, присутствующих на встрече. Необходимо заранее предупредить всех участников о том, что каждый из них в любой момент может обратиться к ведущему встречи с просьбой о временном пребывании ребёнка в другой комнате. Провести сетевую встречу так, чтобы члены семьи почувствовали, что их судьба находится в их собственных руках, и обрели надежду на возможность позитивного выхода из кризисной ситуации, - задача непростая. Её выполнение требует командной работы.

Команда сетевых терапевтов состоит из четырёх специалистов, где двое выступают в роли *ведущих*, двое – их помощники, осуществляющие *рефлексию*.

Участники группы рефлексии находятся за пределами круга. В их задачу входит отражение процесса дискуссии, а не участие в разговоре. В фокусе внимания находится процесс, а не его содержание. Ведущие несколько раз в течение встречи приглашают членов рефлексивной группы в круг участников встречи, где они комментируют происходящее на встрече.

Члены рефлексивной группы общаются только между собой, не обращаясь ни к ведущим, ни к участникам встречи. Свои мысли они доносят до всех присутствующих с помощью метафоры или в виде предположений. Это делается для того, чтобы помочь участникам встречи стать более чувствительными к тому, на что группа рефлексии обратила внимание.

Функции рефлексивной группы:

- . внимательно слушать и осмысливать высказывания участников встречи;
- . наблюдать за всеми вербальными (письменная и устная речь) и невербальными (жесты, мимика) реакциями присутствующих;
- . записывать все мысли и чувства, которые возникают при слушании; различать полифонию контекстов, усиливать и обнажать те противоречия, которые на данной встрече являются наиболее актуальными.

Суть использования рефлексивной группы – помочь всем присутствующим максимально объёмно осмыслить альтернативы выбора, наиболее рефлексивно подойти к анализу своей психологической или социальной реальности и принятию жизненно важных решений, дать возможность всем участникам занять максимально активную позицию.

Полномасштабная сетевая встреча представляет собой определённый процесс, похожий на **спираль**.

Сетевая спираль - это метафора группового процесса, которая впервые была выделена и описана Россом Спек и Каролиной Аттнив в 1973 году. Они заметили, что когда люди встречались для решения тех или иных проблем, то обсуждение путей выхода из трудной жизненной ситуации проходило через определённый процесс, повторяющийся раз от разу, несмотря на то, что люди и проблемы были

разные. Сетевой процесс представляет собой движение, похожее на спираль. При этом это движение проходит через **шесть фаз**, которые могут повторяться.

1 фаза – ФАЗА ВОССОЕДИНЕНИЯ ПЛЕМЕНИ

Для того чтобы все почувствовали себя единым коллективом (племенем), встреча начинается с представления участников и **ритуала** – своеобразной раскрепощающей и воссоединяющей разминки. Задача ведущего – найти тот ритуал (притчу, сказку, крылатое выражение, песню и т.д.), который создаст у всех присутствующих чувство единения перед лицом возникшей проблемы и понимания общей ответственности за её решение.

Пример проведения ритуала:

Ритуал начала встречи

Всем участникам встречи выдаётся по маленькому сердечку и предлагается заполнить теплом своих сердец чашу доброты, сказав девочке и её семье добрые пожелания. Все сердечки кладутся в красиво оформленную чашу, которую несёт по кругу ведущий встречи. Слова ведущего: «Чаша доброты наполнилась теплом наших сердец. Искорки каждого из них, соединились в яркое пламя добра, которое будет освещать жарким светом нашу сегодняшнюю встречу и поможет нам принять правильное решение» (показывает пламя, нарисованное на ватмане и прикрепляет его на стенд).

Ритуал окончания встречи

Давайте возьмёмся за руки и почувствуем тепло друг друга. А теперь поток положительной энергии направим на девочку, которая нуждается в нашей помощи и поддержке.

После окончания ритуала ведущие называют тему и цель сетевой встречи, интересуются, с какими мыслями каждый участник пришёл на эту встречу, что ожидает получить в результате её проведения.

2 фаза – ФАЗА ПОЛЯРИЗАЦИИ

Так как причиной встречи является серьёзная проблема, то существует много разных полярных мнений о том, почему она возникла и чья в том вина.

Каждый участник встречи высказывает свою позицию. Мнения могут быть прямо противоположными, поэтому возникает множество конфликтных ситуаций. Задача ведущих - найти конструктивные подходы к происходящему. Часто люди полны чувств, которые они сдерживали, не показывали другим. Важно, чтобы им представилась возможность рассказать о них, так как это имеет большое значение для динамики встречи. В фазе поляризации ведущие и сетевое окружение очень активны. Ведущие сохраняют нейтральное отношение к содержанию встречи.

Они – участники диалога, но их роль состоит в разъяснении неясных вопросов, а не в обсуждении проблемы и принятии решений.

3 фаза – ФАЗА МОБИЛИЗАЦИИ

После того, как высказывание полярных мнений о существующей проблеме происходит в течение некоторого времени, начинают поступать предложения о возможных вариантах её решения, которые часто нереальны и, возможно, даже плохо продуманы. Ведущий не должен обращать на них особого внимания, так как сетевое окружение ещё разобщено и не готово прийти к общему плану действий. Мобилизующие предложения наталкиваются на новые полярные мнения. Сеть контактов раскачивается из стороны в сторону в течение продолжительного времени. Все участники разбиваются на подгруппы в зависимости от точки зрения на проблемную ситуацию. Пространство помещения условно делится на зоны, в которых ведущий просит объединиться людей, имеющих общую позицию по существующей

проблеме и её решению. Ведущие предлагают обсудить в подгруппах варианты решения проблемы и выбрать из них наиболее эффективный, затем ознакомить с ним всех присутствующих. Если ни один из предложенных вариантов не принимается другими участниками, то у всех наступает депрессия.

4 фаза – ФАЗА ДЕПРЕССИИ

Эта фаза наступает постепенно. Кто-то начинает плакать, другой выходит из помещения, остальные замолкают. В этот момент наиболее остро чувствуется глубина переживаний людей за своих близких и родных, в жизни которых

случился кризис. Все присутствующие приходят к пониманию того, что семье без помощи других людей не справиться с кризисной ситуацией, начинают прислушиваться друг к другу и чувствовать всю силу личной ответственности. Всех терзают переживания. Иногда депрессия наступает несколько раз во время проведения встречи. Основная трудность и задача ведущих в этой фазе проведения сетевой встречи - остаться нейтральными к происходящему, хотя это очень сложно сделать. Не надо стараться утешить, успокоить участников, как бы этого не хотелось.

Фаза депрессии необходима и неизбежна. Она влечёт за собой качественно новый этап взаимодействия людей, присутствующих на встрече.

5 фаза – ФАЗА ПРОРЫВА

Происходит постепенное объединение всех участников вокруг существующей проблемы. От них поступают более реальные варианты её решения. Наконец кто-то предлагает наиболее приемлемый вариант выхода из сложившейся ситуации. Это предложение встречает общую поддержку. У всех происходит прорыв, открывается «второе дыхание». Присутствующие на встрече начинают активно участвовать в разработке общего плана действий по решению проблемы в соответствии с принятым предложением:

- . прописываются реабилитационные мероприятия, которые необходимо провести для разрешения проблемной ситуации; назначаются ответственные за выполнение каждого пункта плана;
- . подводятся итоги проведённой встречи;
- . назначается дата проведения следующей встречи, если в этом есть необходимость.

Ведущие уже не встречают особых трудностей в работе. Встреча идёт спокойно, без эмоционального напряжения.

6 фаза – КАТАРСИС (изнеможение)

Катарсис является логическим завершением процесса сетевой встречи, так как после долгих споров, разногласий, высказывания противоположных мнений и позиций, участники, наконец – то, приходят к общему пониманию проблемы и

согласию в выборе наиболее эффективных путей выхода из неё. Усталые, обессиленные, но одновременно довольные, они переполнены чувством удовлетворения от хорошо выполненной работы. У кого-то из них зарождается надежда, к другим приходит осознание своего места среди значимых людей, третьи начинают понимать всю полноту личной ответственности за изменение социальной ситуации.

Фаза катарсиса может и не наступить, если встреча завершилась, например, в фазе поляризации или мобилизации. В этом случае обязательно требуется проведение ещё одной встречи после осуществления соответствующей подготовительной работы. В ходе сетевой встречи ведущие задают вопросы, помогающие им работать с её участниками.

1 вид - линейные вопросы

Задаются присутствующим в начале встречи для того, чтобы выяснить мнение каждого о проблеме, и базируются на линейных предположениях. Скрытое в них намерение – расследование. Терапевт ведёт себя как детектив, который пытается разгадать тайну:

- С какого времени изменилась ситуация?
- Когда Вы поняли, что у ребёнка проблемы с учёбой?
- Кто знал о случившемся в Вашей семье? и др.

Последствия постановки линейных вопросов заключаются в оказании консервирующего эффекта на клиента (ребёнка) и его семью (чувство вины и критики друг к другу).

2 вид - циркулярные вопросы

Ориентируют сетевого терапевта. Он выступает в роли исследователя. Его задача - выяснить, каким образом разные вещи связаны друг с другом:

- Как Вы думаете, кто больше обеспокоен сложившейся ситуацией?
- Кто первым предложил помощь?
- Когда Вы решили, что надо помочь и др.

Последствия постановки циркулярных вопросов – оказание потенциально освобождающего влияния на клиента (семью).

3 вид - стратегические вопросы

Задаются для того, чтобы повлиять на клиента (семью) в специфической манере, и основываются на прямых предположениях о природе психотерапевтического процесса. Сетевой терапевт ведёт себя как учитель, инструктор, судья. Он в форме вопросов рассказывает членам семьи, в чём они ошибаются и как должны действовать:

- Почему Вы с ребёнком не говорите о своих беспокойствах?
- Какие изменения планируете?
- Если Вы начнёте исправляться, то что изменится?
- Как будете взаимодействовать? и др.

Последствия постановки стратегических вопросов – оказание принудительного влияния на клиента (семью): как ему думать и что делать в соответствии с тем, что терапевт считает наиболее здоровым и правильным.

4 вид – рефлексивные вопросы

Имеют влияние на клиента (семью) в уклончивой манере и основываются на циркулярных допущениях о природе процесса, имеющего место в терапевтической системе. За ними стоит содействующее намерение. Терапевт - гид, проводник, побуждающий членов семьи к мобилизации собственных ресурсов в решении проблемы.

- Давайте представим, что поведение ребёнка изменилось в лучшую сторону. Что произойдёт?

- Если бы здесь был дедушка, как бы он поступил? и др.

Последствия постановки рефлексивных вопросов – оказание возрождающего влияния на семью. Они более демократичные и мягкие по сравнению с другими видами вопросов. Семье не навязывается определённое мнение, её приглашают к обсуждению новых возможностей по изменению проблемной ситуации.

Линейные и стратегические вопросы являются ориентирующими вопросами в том, что можно и чего нельзя делать, по мнению терапевта, и направлены на коррекцию ситуации.

Циркулярные и рефлексивные вопросы - это вопросы, влияющие на изменение ситуации. Они исследуют, изучают ситуацию, освобождают и соединяют социальное окружение, побуждают его к действиям по изменению ситуации.

4 ЭТАП Реализация решений, принятых на сетевой встрече

На завершающем этапе сетевой встречи следует определить, кто из присутствующих сможет оказать поддержку и помощь значимым лицам, ответственным за реализацию тех или иных решений. Если на каком – либо этапе возникают сложности, препятствия, то ответственные лица должны знать, к кому они могут обратиться за помощью или советом во избежание невыполнения решений сетевой встречи.

Иногда под воздействием эмоционального волнения принимаются «завышенные» решения или желаемое выдаётся за действительное, поэтому задачи по достижению конечной цели должны решаться поэтапно. Каждый этап реализации решений необходимо заканчивать мини – встречами (семейный совет, встреча – диалог, встреча группы поддержки), на которых анализируются результаты проведённых мероприятий, даётся оценка их эффективности, корректируется план дальнейших действий по решению выявленных проблем.

3.3. Восстановительная технология «Картография конфликта»

Технология «Картография конфликта» (Корнелиус Х., Фэйр Ш.) - это один из приемов, которым может воспользоваться психолог, социальной педагог или учитель с целью эффективного содействия в разрешении того или иного семейного конфликта⁹. Данная технология является итогом практической деятельности авторов по налаживанию отношений между людьми и организациями. Их семинары по урегулированию конфликтов, посредничеству и переговорам хорошо известны в Австралии. Австралийская ассоциация содействия ООН основала Организацию по разрешению конфликтов как часть

⁹ Корнелиус, Х. Выиграть может каждый / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. - М., 1992.

Программы мира. Ее задача - разрабатывать и внедрять навыки по разрешению конфликтов для их эффективного применения в личной жизни, на работе, в международных отношениях. «Для того чтобы достичь мира в мире, - считают авторы, - надо научиться сначала разрешать конфликты в личной жизни».

Специалисту по социальной работе приходится часто иметь дело с клиентами, испытывающими чувства обреченности и потери вследствие нарушения семейных взаимоотношений. Их палитра эмоций разнообразна:

- Я в смятении. Я никак не могу разобраться в происходящем.
- Я застрял. Я не вижу никакого выхода из проблемной ситуации.
- Тут слишком много взаимодействующих факторов. С чего мне начать?
- Я чувствовал, что что-то еще происходило, но не знал что.
- Какое невнимание! Как человек может вести себя так?

В таких ситуациях возможно прибегнуть к картографии конфликта. Карта дает четкое отображение того, как вещи расположены по отношению друг к другу; она дает также возможность увидеть многое, что в противном случае могло бы ускользнуть от нашего внимания. Вы можете сделать это наедине с клиентом, с другими участниками конфликта и, что особенно полезно, в ходе специальных встреч, направленных на поиск решений.

Карты могут помочь делу при:

- нарушении близких отношений;
- разделе имущества и вопросе о том, на чьем попечении останутся дети в случае развода или разрыва сожительства;
- семейных затруднениях и предстоящих переменах.

Процесс картографии конфликта имеет следующие преимущества.

- Он ограничивает дискуссию определенными формальными рамками, что помогает обычно избежать чрезмерного проявления эмоций. Люди могут потерять самообладание в любой момент, однако во время составления карты они склонны сдерживать себя.

- Он создает групповой процесс, в ходе которого возможно совместное обсуждение проблемы.

- Он представляет людям возможность сказать, что им нужно.
- Он создает атмосферу эмпатии и признает мнение людей, считавших ранее, что они были не поняты.
- Он позволяет Вам яснее увидеть как собственную точку зрения, так и точку зрения других.
- Он придает систематический характер взглядам каждой стороны на проблему.
- Он наталкивает на новые направления в выборе решений.

Этапы картографии конфликта

Этап 1. В чем проблема?

Опишите проблему в общих чертах. На данном этапе нет нужды глубоко вдаваться в проблему или пытаться найти выход из нее. Например, если речь идет о столкновении личностей и отсутствии доверия, проблема может быть отражена рубрикой «Общение». В семье проблема с мытьем посуды или беспорядком в комнатах детей может быть отражена рубрикой «Мытье посуды» или «Работа по дому». Не волнуйтесь, если это не полностью отражает суть проблемы - важно определить саму природу конфликта, отображением которого Вы займетесь. Не определяйте проблему в форме двойного выбора противоположностей: «да или нет», «так или не так». Оставьте возможность нахождения новых и оригинальных решений.

Этап 2. Кто вовлечен?

Решите, кто является главными сторонами конфликта. Вы можете внести в список отдельных лиц или целые команды, отделы, группы или организации (школа, детский сад, ЦСЗ и т.д.). В той мере, в которой вовлеченные в конфликт люди имеют какие-то общие потребности по отношению к данному конфликту, их можно сгруппировать вместе. Смесь групповых и личных категорий также приемлема. Если это конфликт между членами семьи, например, между детьми, то в карту включаются конфликтующие дети, родители (как одна заинтересованная группа) и другие братья-сестры, если они есть.

Этап 3. Каковы их подлинные потребности?

Теперь Вам следует перечислить основные потребности и опасения для каждого из главных участников, связанные с данной проблемой. Вы должны выяснить мотивацию, стоящую за позициями участников в данном вопросе. Поступки людей и их установки вызваны их желаниями и стоящими за ними мотивами; мы стремимся к тому, что приближает удовлетворение наших потребностей, и избегаем того, что мешает этому.

Графически отображая наши потребности и опасения, мы расширяем кругозор и создаем условия для более широкого круга потенциальных решений, доступных после окончания этого процесса.

Потребности. Мы пользуемся этим термином в его широком смысле — он может означать желания, ценности, интересы и вообще все, что может казаться важным для человека. Вы можете просто спросить участников: «В отношении к проблеме... в чем заключаются Ваши/их главные потребности?». Вы можете задать этот вопрос себе, другому участнику или о другом лице или стороне. В числе потребностей могут быть:

- уважение;
- признание и понимание;
- прибранный дом/письменный стол;
- позволение держать вещи в беспорядке;

Иногда одна и та же потребность относится к нескольким или даже всем группам. В таком случае может быть полезным привести эту потребность под всеми рубриками, чтобы показать наличие общих интересов у всех участников.

Иногда попытки отвлечь людей от заготовленных ими решений и перенести их внимание на рассмотрение потребностей сталкиваются с их сопротивлением. В таком случае полезно задать наводящие вопросы вроде: «Ваш ответ на проблему заключается в том, что мы должны сделать то-то и то-то. Что это Вам даст?». Их ответ на этот вопрос сможет послужить указанием на их невысказанные потребности. Иногда процесс картографии конфликта сходит с пути, если один из участников начинает обсуждать свою сторону проблемы во время обсуждения опасений и потребностей другого участника. Вы можете прервать это отклонение

от темы, вежливо спросив его, нельзя ли занести затронутую потребность или опасение под соответствующую рубрику на карте. Вы можете затем продолжить процесс, попросив, если это возможно теперь, вернуться к тому месту, где остановились ранее.

Опасения. Речь здесь может идти об озабоченности, опасениях, тревогах. Вам не нужно обсуждать, насколько они реальны, до того как Вы нанесете их на карту. К примеру у Вас могут быть опасения по поводу чего-то, что представляется Вашему рациональному сознанию чрезвычайно маловероятным: тем не менее опасения не отступают, как бы ожидая своего признания. Их важно иметь на карте. Одно из важных преимуществ этого процесса - возможность высказать и отразить на карте иррациональные страхи.

Опасения могут включать следующие категории:

- провал и унижение;
- боязнь оплошать;
- возможность быть отвергнутым или нелюбимым;
- потеря контроля;
- одинокость;
- быть подвергнутым критике или осуждению;
- опасение, что Вами будут командовать;
- опасение, что все придется начать сначала.

Используйте категорию опасений для выявления мотиваций, не всплывающих при перечислении потребностей. Например, для некоторых людей легче сказать, что они не терпят неуважения, чем признаться, что они нуждаются в уважении.

Перечисление реальных потребностей и опасений. Важно помнить, что мы должны сосредоточиться на потребностях и опасениях всех сторон, пока карта не будет готова полностью. Не позволяйте отвлекать себя в сторону для обсуждения последствий, побочных вопросов («А как насчет...?» и т. п.) и тем более решений. Если группа настаивает на временном отходе в сторону, зафиксируйте этот побочный вопрос на отдельном куске бумаги. Упорно настаивайте на ответах на

вопрос: «Каковы Ваши потребности и каковы опасения?». Иногда Вам придется отсеивать готовые решения, преподносимые как потребности.

Если кто-то из участников делает замечание относительно того, что им что-то не нравится или является неудовлетворительным, приложите усилия к тому, чтобы узнать, что скрывается за этим замечанием и как его можно перефразировать в опасение или потребность.

Для карты лучше всего использовать большой кусок бумаги. Если вы имеете дело с группой, прикрепите лист на доске или положите его на видном месте. Пользуйтесь достаточно толстыми карандашами или мелом. Полезно пользоваться различными цветами: одним - для отображения проблемы и участников, другими - для нужд и опасений.

Зачастую нам кажется, что, если мы имеем дело с конфликтующими сторонами (как, например, при вопросе о семейных тайнах), подобное столкновение интересов лучше не вытаскивать наружу. Однако в большинстве случаев утаивание трудностей в конечном счете рискованнее, чем их вскрытие. Выявление проблемы в контексте нужд и опасений, связанных с ней, нередко помогает выявлению новых альтернатив.

Люди, которых обычно считают «трудными», имеют, тем не менее, нужды и опасения, поддающиеся отображению на карте. Подобное отображение поможет Вашему общению с ними. Когда мы говорим о «столкновении характеров», мы нередко подразумеваем на деле, что не знаем, что движет этими людьми, и признаем, что наши обычные приемы общения недействительны в данном случае.

Всегда возвращайтесь к потребностям. Может случиться, что Вы получите от Ваших оппонентов ответ, радикально отличающийся от полученного ранее. Быть может, Вам придут на ум пути удовлетворения их потребностей, о которых Вы ранее и не подозревали, а Ваша карта может подсказать Вам новые и оригинальные решения.

Строптивость подростка может скрывать страх того, что он отвергнут родителем. Быть может, предназначенный специально для него поход в кино или

театр убедит его в Вашей привязанности и одновременно решит проблемы поведения.

Как читать Вашу карту:

- Ищите новую информацию и новое понимание - что-то незамеченное или недопонятое Вами ранее. Карта помогает Вам увидеть ситуацию глазами другого человека.

- Ищите общую «точку опоры» - общие потребности или интересы.

- Ищите общую точку зрения и поддерживайте общие ценности или идеи, разделяемые всеми участниками.

- Совмещайте различные ценности и перспективы. Какие ценности и идеи могут стать частью общих взглядов, поскольку они важны для одной из сторон?

Например, для родителя важно, чтобы ребенок выполнял домашние задания, в то время как для ребенка важно иметь время для игр.

Общие ценности должны включать в себя как то, так и другое.

- Ищите скрытые устремления, такие, как индивидуальные блага, получаемые одной стороной при определенных вариантах решений. Очень часто это может быть всего лишь стремлением спасти свою репутацию или престиж. Выведите эти скрытые устремления как дополнительные нужды и опасения на карте.

- Ищите наиболее трудные участки, требующие неотложного внимания.

- Ищите наметки. Чего Вы не знали раньше, что требует более подробного рассмотрения теперь?

- Ищите и стимулируйте предпосылки выигрыша для всех. Опознайте элементы, важные для какой-то стороны, особенно если Ваша уступка в этом плане не связана с большими жертвами.

- Ищите основу для взаимного выигрыша всех сторон.

- Предлагайте решения, включающие элементы выигрыша для всех.

Проанализируйте вышеприведенные замечания сами и обсудите их со всеми участниками. Затем запишите вопросы, требующие внимания. Вы готовы теперь к следующему этапу - выработке и реализации вариантов решений.

В Приложении 3 представлена примерная методическая разработка тренинга для родителей с использованием элементов технологии картографии конфликтов.¹⁰

¹⁰ Профилактика подросткового вандализма: методические рекомендации для педагогических работников образовательных организаций / авт.-сост.: Булатова Т. Е., Дементьева Л. А., Останина Н. В., Яговкина Л. С. – Курган, 2017.

Список литературы

1. Актуальный опыт работы служб школьной медиации в ОО Курганской области : сборник материалов региональной научно-практической конференции. 28 марта 2019 года // государственное автономное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Институт развития образования и социальных технологий». – Курган, 2019.
2. Восстановительные программы в работе с детьми и семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации. Сборник материалов. – М., 2014.
3. Дементьева, Л. А. Профилактика и разрешение конфликтов в подростковой среде / Л. А. Дементьева // Профилактика подросткового вандализма: методические рекомендации для педагогических работников образовательных организаций / авт.-сост.: Булатова Т. Е., Дементьева Л. А., Останина Н. В., Яговкина Л. С. – Курган, 2017.
4. Дементьева, Л.А. Психологический тренинг детско-родительских отношений: Методические материалы для педагогов-психологов / Л.А. Дементьева, Н.П. Бадьина. – Курган, 2012.
5. Использование восстановительного подхода в деятельности комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав. – М., 2012.
6. Карманная книжка ведущего восстановительных программ. – М., 2004.
7. Карнозова, Л. М. Введение в восстановительное правосудие (медиация в ответ на преступление) / Л. М. Карнозова. – М., 2014.
8. Коновалов, А. Ю. Службы примирения: идея и технология / А. Ю. Коновалов // Школьные службы примирения. Российская модель школьной медиации. – М., 2009.
9. Коновалов, А. Ю. Школьные службы примирения и восстановительная культура взаимоотношений. Практическое руководство / А. Ю. Коновалов. – М., 2012.

10. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. - М., 1992.
11. Максудов, Р. Р. Программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций: от уникальных эпизодов к заживлению социальной ткани / Опыт работы школьных служб примирения в России. Сборник материалов. – М., 2014.
12. Попова, Р. Ю. Восстановительный подход в деятельности классного руководителя // Школьные службы примирения. Российская модель школьной медиации. – М., 2009.
13. Пранис, К. Круги примирения: от преступления к сообществу / К. Пранис, Б. Стюарт, М. Уедж. – М., 2010.
14. Сеть социальных контактов: мобилизация социального окружения детей и семей в кризисной ситуации /Под ред. Н. Власова, Б. Хольмер, Н. Сурникова. – М., 2005.
15. Склюева Т.А. Социальные технологии: работа с семьей, находящейся в социально опасном положении / Т.А. Склюева. – Тюмень, 2004.
16. Стандарты восстановительной медиации. – М., 2009.
17. Технологии социальной работы. / Под ред. Е.И. Холостовой. – М., 2004.
18. Традиционные практики урегулирования конфликтов. – М., 2014.

Базовые понятия восстановительного подхода

Восстановительная медиация – это процесс, в котором медиатор 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 противоправных ситуаций.

Восстановительный подход – использование в практической деятельности, в частности в профилактической и коррекционной работе с детьми и подростками (в том числе при разрешении споров и конфликтов и после совершения правонарушений), умений и навыков, направленных на всестороннее восстановление отношений, доверия, материального и морального ущерба и др.

Медиатор, медиаторы – независимое физическое лицо/физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора.

Медиативный подход – подход, основанный на принципах медиации, предполагающий владение навыками позитивного осознанного общения, создающими основу для предотвращения и (или) эффективного разрешения споров и конфликтов в повседневных условиях без проведения медиации как полноценной процедуры.

Медиативное соглашение – соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры медиации к спору или спорам, к отдельным разногласиям и спору и заключенное в письменной форме.

Медиативные технологии – совокупность техник, методов, приемов (инструментов) профессиональной медиации для предупреждения и разрешения конфликтов, выработки взаимоприемлемого и взаимовыгодного решения, а также с целью сохранения и (или) восстановления отношений с окружающими.

Медиация – способ разрешения споров мирным путем на основе выработки сторонами спора взаимоприемлемого решения при содействии нейтрального и

независимого лица – медиатора.

Медиация – технология альтернативного урегулирования споров с участием нейтральной беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны (медиатора); медиатор помогает сторонам выработать определенное соглашение по спору, при этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения.

Программа восстановительного разрешения конфликтов – это форма организации процесса восстановительной медиации.

Процедура медиации – способ урегулирования споров при содействии третьей стороны (медиатора) на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.

Соглашение о проведении процедуры медиации – соглашение сторон, с момента заключения которого начинает применяться процедура медиации.

Служба медиации – организационная форма деятельности по проведению восстановительной медиации.

Стороны – субъекты отношений, желающие урегулировать спор с помощью процедуры медиации.

Технология «Восстановительные технологии и медиация в воспитательной деятельности школы»¹¹

Цель технологии – формирование у подрастающего поколения навыков конструктивного поведения в конфликте как способа профилактики девиантного поведения подростков, преодоления их криминализации; укрепления института семьи посредством включения ее в воспитательный процесс; формирования коммуникативной компетентности детей, педагогов и родителей.

Реализация в рамках инновационного проекта/государственной программы – государственная программа Курганской области «Завтра начинается сегодня» (Постановление Правительства Курганской области от 24.05.2016 г. №138).

Перечень сопутствующих технологий: восстановительная медиация, восстановительная технология «Семейная конференция» («Семейный совет»), «Круг сообщества», восстановительная профилактическая программа, «Картография конфликта», традиционные практики разрешения конфликтов.

Срок реализации: постоянный, как в течение учебного года, так и в каникулярное время – летние каникулы.

Сущность технологии

В процессе взросления и последующей жизни ребенок осваивает множество различных ролей и вступает в отношения с многообразным социальным окружением: членами семьи, коллегами, соседями, малознакомыми людьми. Чтобы выстраивать такие сложные отношения продуктивно, необходимо обладать определенными умениями, прививаемыми с детства. Поэтому очень важно формирование у обучающихся навыков разумного разрешения возникающих

¹¹ Актуальный опыт работы служб школьной медиации в ОО Курганской области : сборник материалов региональной научно-практической конференции. 28 марта 2019 года // государственное автономное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Институт развития образования и социальных технологий». – Курган, 2019.

конфликтов, основанных на гуманистических ценностях человеческой жизни и семьи, уважении личности и интересов другого человека, взаимопонимании и сотрудничестве для достижения общих результатов. Для того чтобы дети и подростки осваивали действительно конструктивные формы общения и деятельности, необходимо управление процессами, происходящими в детских и подростковых сообществах со стороны взрослых (родителей), прежде всего через трансляцию, в том числе в семье, коммуникативно-ориентированных (понимающих и одновременно развивающих) способов разрешения конфликтов и, соответственно, способностей понимать другого.

Основной инструмент достижения этого – широкое информирование педагогического состава школ о возможностях восстановительных технологий и медиации в воспитательном процессе; внедрении восстановительных технологий и медиации в воспитательную деятельность образовательных организаций путем формирования соответствующих компетенций у педагогического состава; использовании ресурса служб школьной медиации (далее – СШМ) для реализации восстановительных технологий (в частности восстановительной медиации).

Восстановительная медиация – процесс, в котором медиатор 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. В ходе восстановительной медиации важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации. Восстановительная медиация включает обязательные предварительные встречи медиатора с каждой из сторон по отдельности и общую встречу сторон с участием медиатора.

В отличие от бытового восприятия конфликта, рассматриваемого как нечто, действующее на людей разрушающе, для медиатора конфликт – точка, с которой может начаться диалог сторон, направленный на прояснение их позиций, т.е. переход от столкновения к взаимопониманию.

Процедура медиации проводится на основе принципов добровольности,

конфиденциальности, сотрудничества и равноправия сторон, беспристрастности и независимости медиатора. Коммуникация в условиях соблюдения вышеперечисленных принципов предполагает поиск взаимоприемлемых решений в ситуации разности позиций и интересов людей, находящихся в конфликтном взаимодействии.

Таким образом, восстановительные технологии становятся актуальным способом воспитательной деятельности в ситуациях нарушенных социальных (в том числе семейных) связей, когда первоочередной задачей школы становится объединение близких (родных и сверстников) ради социального благополучия ребенка.

Алгоритм реализации технологии

1. Организация в школе СШМ, утверждение приказом директора школы детско-взрослой команды, которая в рамках образовательной организации под руководством взрослого куратора осуществляет деятельность по профилактике и разрешению конфликтных ситуаций, возникающих в ходе учебно-воспитательной деятельности, посредством применения методов медиации и восстановительных технологий.

2. Наличие и реализация плана работы СШМ, включающего просветительские и профилактические мероприятия для детей и взрослых (например, Неделя медиации «Давайте жить дружно», общешкольные акции и флеш-мобы «Без конфликта в семье и школьной среде», всеобуч по детской психологии и семейной конфликтологии для родителей и т.д.), обучающие мероприятия и факультативы для детей и подростков («Учимся общаться без конфликтов» для младших школьников, «Конфликтология» для подростков, «Юный медиатор» для ровесников-медиаторов – обучающихся 7-10 классов), непосредственные практики по урегулированию конфликтных и иных кризисных ситуаций (по запросу).

3. Проведение широкой информационной кампании по информированию участников образовательных отношений о функциях и возможностях СШМ и идее внедрения восстановительных технологий в практику воспитательной

работы школы (педагогический совет, проблемные рабочие группы, общешкольные линейки, классные часы, родительские собрания и др.).

4. Размещение информации о деятельности СШМ и рекомендаций по выстраиванию конструктивных способов общения на сайте школы, школьном стенде «В конфликтной ситуации поможет медиация!».

5. Обеспечение прохождения педагогами-медиаторами курсов повышения квалификации по организации работы СШМ и практике работы медиатора в школьной среде.

6. Проведение восстановительной медиации, «Кругов сообщества», «Школьно-семейных советов» и иных восстановительных практик при возникновении конфликтных ситуаций между участниками образовательных отношений, в том числе на основе принципа «равный – равному» с привлечением юных медиаторов-ровесников.

7. Организация взаимодействия школы с КДНиЗП и территориальными службами медиации для их привлечения к проведению процедур медиации и программ восстановительного правосудия в отношении несовершеннолетних в рамках воспитательной деятельности.

8. Применение в работе федеральных и региональных Интернет-ресурсов для расширения практики внедрения восстановительных технологий в работу школы.

Критерии эффективности использования технологии:

- количество обучающихся, педагогов и родителей, освоивших конструктивные способы общения, развивших способности принимать согласованные решения и сотрудничать – прежде всего через опыт решения реальных конфликтных ситуаций;

- количество конструктивно разрешенных «потенциально конфликтных» ситуаций (например, проведение кругов сообщества с детьми при слиянии двух классов в один, с родителями первоклассников, с детьми и их родителями при переходе в среднюю школу и т.д.);

- количество обученных медиаторов – детей и взрослых;

- наличие реализованных восстановительных программ / программ

возмещения ущерба и заглаживания вреда в отношении несовершеннолетних, состоящих на учете в ОВД;

- наличие мероприятий, направленных на повышение психологической культуры родителей обучающихся и развитие профессиональной компетентности педагогов по вопросам внедрения восстановительных технологий в практику воспитательной работы школы.

Рекомендации по использованию технологии

Интернет-ресурсы

- <http://www.mediacia.com/> – Научно-методический центр медиации и права (г. Москва);
- http://mediators.ru/rus/regional_mediation/spb/ – Некоммерческое партнерство «Лига ме-диаторов» (г. Санкт-Петербург);
- <http://mediator.spb.ru/obuchenie-mediacii/> – «Центр медиации Санкт-Петербурга»;
- <http://www.8-926-145-87-01.ru/> – Федеральная площадка «Школьные службы примирения» (сайт А.Ю. Коновалова);
- <http://sprc.ru/wp-content/uploads/2012/08/Стандарты-восстановительной-медиации.pdf> – «Стандарты восстановительной медиации», разработанные Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации в 2009 году;
- http://centr45.ru/Methodicheskaya_gostinaya/Slujba_shkolnoy_mediatsii1/Dokumenty_mg/ – ГБУ «Центр помощи детям», примерное нормативно-правовое обеспечение деятельности СШМ;
- http://irost45.ru/Teachers_psychologists/ – ГАОУ ДПО ИРОСТ, виртуальный методический кабинет педагогов-психологов и социальных педагогов: методические материалы по развитию служб школьной медиации и школьных служб примирения.

Курсы повышения квалификации: «Организация службы школьной медиации (школьной службы примирения) в образовательной организации», «Теоретические и прикладные аспекты деятельности службы медиации (школьной службы примирения) в образовательной организации».

Адреса передового опыта (по округам): МБОУ г. Кургана «Центр образования», МКОУ «Сибирякская СОШ» Сафакулевского района, МКОУ «Сафакулевская СОШ», МКОУ «Лесниковский лицей имени Героя России Тюнина А.В.».

Методическая разработка тренинга для родителей с использованием элементов технологии картографии конфликтов

Многие проблемы, возникающие в процессе воспитания, часто становятся следствием отсутствия у родителей психолого-педагогической грамотности, недостаточной осознанности, а порой и стихийности воспитательных воздействий. В связи с этим, одной из основных задач в организации работы с родителями выступает повышение их психологической грамотности, готовности преодолевать и разрешать конфликтные ситуации в семье, в т.ч. связанные с кризисными этапами развития ребенка.

Обучение родителей бесконфликтному общению мы рассматриваем как средство развития конфликтологической компетентности самих детей и подростков.

В основу тренинга для родителей «Примирение на салфетке» положены идеи австралийских психологов, специалистов по практической коммуникации и налаживанию отношений между людьми - Хелены Корнелиус и Шошаны Фейр.

Еще в далеком 1986 году, названном Международным Годом Мира, Австралийская ассоциация содействия ООН основала Организацию по разрешению конфликтов как часть ее Программы Мира. Ее задача — разрабатывать и внедрять навыки по разрешению конфликтов для их эффективного применения в личной жизни, на работе и в международных отношениях. «Но для того чтобы достичь мира в мире, – решили авторы, – надо научить людей сначала разрешать конфликты в личной жизни и в своей семье».

Разработанные Х.Корнелиус и Ш.Фейр методы и приемы разрешения конфликтных ситуаций быстро распространились по всему миру и оказались одинаково популярны как в среде политиков и экономистов, так и у обычных людей - мам и пап, которым приходится сталкиваться с трудновоспитуемостью своих детей и разрешать семейные конфликтные ситуации.

И, как оказалось, обучать этим приемам детей можно столь же эффективно. «Один и тот же прием может быть приложен к самым различным сферам

деятельности. В целом навыки, которые вы преподнесите дипломату-международнику, мало отличаются от навыков, которым вы учите ребенка. Прием, оказавшийся полезным на кухне за завтраком, может пригодиться днем во время деловой встречи», - пишут авторы.

Дети и подростки, видя, как реагируют на сложные ситуации их родители, перенимают их реакции и перекладывают увиденные способы поведения в конфликте на взаимоотношения со своими сверстниками, педагогами да и самими родителями. Поэтому, обучая родителей грамотному поведению в конфликте, мы развиваем культуру общения и поведения в конфликтных ситуациях и у их детей.

Цель тренинга: повышение компетентности родителей в вопросах разрешения межличностных конфликтов в семье.

Задачи тренинга:

Расширение представлений родителей о конфликте и его возможностях в развитии отношений и расширении знаний о самом себе и о других.

Развитие у родителей навыков самопознания и самопринятия, как основы понимания и принятия чувств, переживаний и потребностей ребенка.

Воспитания у родителей культуры поведения в конфликтной ситуации и ценностного отношения к индивидуальности каждого члена семьи.

Требования к помещению и оборудованию: кабинет с возможностью организации «круглого стола», школьная доска или флипчарт (офисный мольберт), писчая бумага, мел/маркер, фломастеры, салфетки (по количеству участников группы).

Время проведения: 3 часа.

Участники: заинтересованные педагоги и родители (законные представители).

Ход тренинга

Приходилось ли вам когда-либо яростно хлопнуть дверью, выходя из комнаты? Или быть глубоко задетым чьим-то грубым замечанием? Были у вас

когда-нибудь ссоры с ребенком? Если вы ответили на любой из этих вопросов утвердительно, вы знакомы с тем, что называется «конфликт».

Желали ли вы когда-либо поступить по-иному? Так или иначе, вам приходилось иметь дело с конфликтами на протяжении всей вашей жизни и у вас выработались в этом отношении определенные навыки. Быть может, вам хочется расширить их? Об этом и пойдет речь на нашем тренинге.

Упражнение «Снежинки».

Каждый участник получает салфетку и молча, не глядя, как такую же операцию проделывают другие, выполняет следующие действия:

- складывает салфетку вдвое, отрывает правый верхний угол;
- снова складывает салфетку вдвое, отрывает правый верхний угол;
- в третий раз проделывает то же самое;
- и в последний, четвертый раз складывает вдвое салфетку и отрывает

правый верхний угол.

Затем каждый разворачивает салфетку и демонстрирует то, что у него получилось.

Обсуждение

Участники сравнивают, какие снежинки у них получились — одинаковые или разные, непохожие.

Ведущий тренинга обращает внимание участников на то, что хотя все выполняли упражнение по одной инструкции и нельзя сказать, что кто-то выполнял упражнение неправильно, снежинки у них получились разные. Так и люди не похожи друг на друга, каждый имеет свою индивидуальность, свои взгляды на одну и ту же ситуацию, свои переживания и опасения.

Слова ведущего:

Будучи индивидуальностями с различными потребностями, взглядами и ценностями, мы, увы, не можем избежать конфликтов. Все дело в том, как к ним подойти. Конфликт может также послужить стимулом к переменам и толчком к прогрессу. Хотя навыки по разрешению конфликтов вовсе не гарантируют

полного их разрешения во всех случаях, они могут предоставить новые возможности для расширения знаний о себе самом и других.

Конфликт может быть позитивным или негативным в зависимости от того, как мы его разрешим. Иногда мы можем изменить его курс, просто взглянув на него по-другому. Однако подобное преобразование конфликта есть своего рода искусство, которое требует особых навыков. Мы должны уяснить себе, прежде всего, что наши ссоры и разногласия суть часть жизни и что ошибочно пытаться избежать их. Наша жизнь может стать менее тягостной, если мы научимся предвосхищать возможный конфликт и подходить конструктивно к его разрешению. Поможет нам в этом технология австралийских психологов, авторов книги «Выиграть может каждый».

Упражнение «Картография конфликта».

Слова ведущего:

Приходилось ли Вам иметь дело с проблемой, вызвавшей у Вас такие чувства:

- Я в смятении. Я никак не могу разобраться в происходящем.
- Я застрял. Я не вижу никакого выхода из проблемной ситуации.
- Ситуация безысходная — мы просто не сошлись!
- Как человек может вести себя так?

В такие минуты Вам необходимо прибегнуть к... картографии конфликта. Карта дает нам четкое отображение того, как вещи расположены по отношению друг к другу; она дает нам также возможность увидеть многое, что в противном случае могло бы ускользнуть от нашего внимания. Вы можете сделать это наедине, со своим супругом или с детьми.

Вы можете создать карту в любое время, в любом месте и с любым человеком!

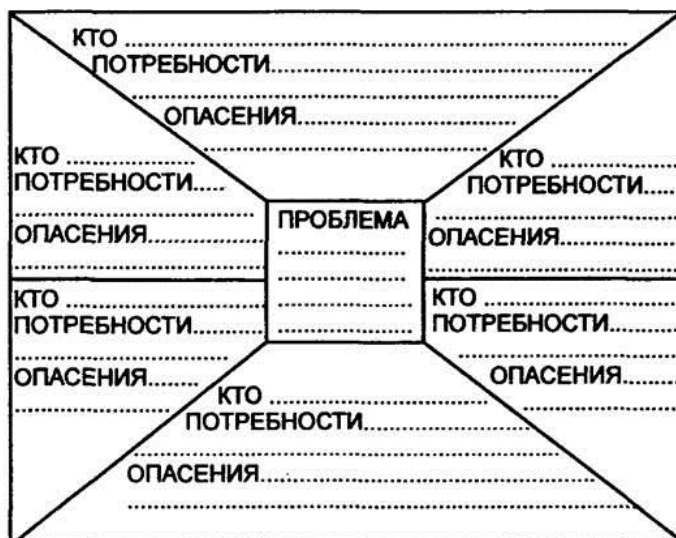
Для карты лучше всего использовать большой лист бумаги и карандаш. Полезно пользоваться различными цветами: одним — для отображения проблемы участников, другими — для нужд и опасений. Тем не менее, по выражению авторов технологии, известны случаи первоклассных карт, нарисованных на

бумажной салфетке за семейным ужином отгрызком карандаша! Поэтому часто эту технологию так и называют – примирение на салфетке.

Как мы будем заполнять карту?

Этап 1. В чем проблема.

На этом этапе нужно описать проблему в общих чертах. Если речь идет о столкновении детей и родителей и отсутствии доверия, проблема может быть названа «Общение». Если в семье проблема с мытьем посуды или беспорядком в комнатах детей – «Мытье посуды» или «Работа по дому». Название проблемы мы будем записывать в центре карты (макет карты должен быть нарисован на доске или флипчарте (см. карту ниже).



Примечание для ведущего тренинга:

На этом этапе представления технологии важно совместно с участниками выбрать ситуацию для рассмотрения. Можно попросить нескольких человек предложить для рассмотрения свои примеры актуальных или уже пережитых конфликтов, которые могут быть ими безболезненно вынесены на обсуждения в качестве учебных ситуаций. Выбор ситуаций для обсуждения можно провести в форме голосования.

Наиболее частыми конфликтными ситуациями родители считают: отказ ребенка делать уроки, убирать в своей комнате, мыть посуду; возвращаться в указанное время домой с прогулки; чрезмерное увлечение компьютером и т.д.

Если родители затрудняются с предложениями - задача ведущего предложить ту ситуацию, которая покажется актуальной большинству участников.

Слова ведущего:

Этап 2. Кто вовлечен?

На втором этапе нам необходимо решить, кто является главными сторонами конфликта. Мы можем внести в список себя, детей, родственников, всех, кто вовлечен в конфликт.

Ведущий заполняет графы карты в соответствии с выбранной для обсуждения ситуацией.

Этап 3. Каковы их подлинные потребности и опасения?

Далее мы будем перечислять основные потребности и опасения для каждого из главных участников, связанные с данной проблемой. Поступки людей и их установки вызваны их желаниями и стоящими за ними мотивами; мы стремимся к тому, что приближает удовлетворение наших потребностей, и избегаем того, что мешает этому.

Потребности. Мы пользуемся этим термином в его широком смысле — он может означать желания, ценности, интересы и вообще все, что может казаться важным для человека. Вы можете просто спросить участников: «В отношении к проблеме... в чем заключаются Ваши/их главные потребности?». Вы можете задать этот вопрос себе, другому участнику или о другом лице или стороне. В числе потребностей могут быть:

- свобода;
- уважение;
- признание и понимание;
- прибранный дом/письменный стол;
- позволение держать вещи в беспорядке и др.

Иногда одна и та же потребность относится к нескольким или даже всем участникам. В таком случае может быть полезным привести эту потребность под всеми рубриками, чтобы показать наличие общих интересов у всех участников.

Опасения. Речь здесь может идти об озабоченности, опасениях, тревогах.

Опасения могут включать следующие категории:

- провал и унижение;
- боязнь оплошать;
- возможность быть отвергнутым или нелюбимым;
- одиночество;
- быть подвергнутым критике или осуждению и др.

Примечание для ведущего тренинга:

Важно помнить, составляя примерную карту, вы должны сосредоточиться на потребностях и опасениях всех сторон, пока карта не будет готова полностью. Не позволяйте отвлекать себя в сторону для обсуждения последствий, побочных вопросов («А как насчет...?») и т. п.) и тем более решений. Если группа настаивает на временном отходе в сторону, зафиксируйте этот побочный вопрос на отдельном листе бумаги. Упорно настаивайте на ответах на вопрос: «Каковы Ваши потребности и каковы опасения? А каковы, по-вашему, будут опасения ребенка и его потребности?».

Если кто-то в группе делает замечание относительно того, что им что-то не нравится или является неудовлетворительным, приложите усилия к тому, чтобы узнать, что скрывается за этим замечанием и как его можно перефразировать в опасение или потребность.

Слова ведущего:

Этап 4. Анализ карты.

Давайте посмотрим, а есть ли в нашем случае потребности и опасения, зафиксированные у разных участников конфликта? Мы выделим эту потребность и переживание, чтобы показать наличие общих интересов у всех участников.

Если имеются общие опасения, например, часто бывает, что люди, чтобы не потерять авторитет, обостряют конфликт. Родители, боясь утратить уважение сына, «потерять свой авторитет», запрещают подростку приходить позже положенного срока, а подросток, притязая на то же уважение, требует права

приходить, когда он считает нужным, и т.д. Здесь важно увидеть, что общие потребности и интересы могут быть поняты.

Дополнительные рекомендации к чтению карту:

- Ищите новую информацию и новое понимание — что-то незамеченное или недопонятое Вами ранее. Карта помогает Вам увидеть ситуацию глазами другого члена семьи.

- Ищите общую «точку опоры» — общие потребности или интересы вас и вашего ребенка.

- Ищите общую точку зрения и поддерживайте общие ценности или идеи, разделяемые всеми участниками.

Пояснение для ведущего тренинга:

Для примера использования технологии Картография конфликта в практике родителей можно привести отрывок из книги Х.Корнелиус и Ш.Фейр:

«Рассказ Гилл.

Двое моих сыновей — им 5 и 7 лет — опять дрались! На этот раз речь шла о том, кто будет играть с новым трактором Тревора. Я подумала: «Не следует ли мне попросту приказать Джереми отдать игрушку Тревору? Или, быть может, настало время научить Тревора делиться игрушками?» Между тем дело дошло до драки. Как видно, мне опять придется занять роль судьи. Но кто из них прав? Вдруг меня осенило, что ни одна из пришедших на ум альтернатив не использовала всех возможностей и что мое решение, каким бы оно ни было, не поможет им научиться самим улаживать их ссоры. Настало время попробовать что-то новое. Я сказала им обоим: «Ну, что мы будем теперь делать? Чего хочется каждому из вас?» Своей интонацией я пыталась показать им, что действительно хотела узнать ответ на этот вопрос. Естественно, они оба хотели играть с трактором, однако очень скоро один из них предложил: «Я не против, чтобы он поиграл с ним сегодня, если я смогу играть с трактором завтра. Я была поражена, как быстро они нашли новый вариант решения. Более того, они оба были согласны с ним! По-моему, я их недооценивала. И мне самой больше нравилось не пользоваться своей властью над ними — я попросту поставила их на

правильный путь. Тревор играл со своим трактором на следующий день, а я ждала, что произойдет. Отдаст ли он игрушку? Скажет ли ему Джереми, что настала его очередь? Джереми просто сказал: «Сегодня моя очередь. Тревор, не говоря ни слова, отдал ему трактор. На этот раз споров не было. Они не только пришли к собственному решению, но и были готовы придерживаться его!».

Рефлексия.

Участникам тренинга предлагается по кругу ответить на вопрос: «Чем полезна была для меня информация, полученная на тренинге? Смогу ли я ее использовать в своей семье?».

Литература

1. Дементьева, Л.А. Психологический тренинг детско-родительских отношений: Методические материалы для педагогов-психологов / Л.А. Дементьева, Н.П. Бадьина. – Курган: ГАОУ ДПО Институт развития образования и социальных технологий, 2012.

2. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. - М., 1992.

Содержание

Введение	3
Глава 1. Концептуальные и нормативно-правовые основы внедрения восстановительных технологий в социально-профилактическую деятельность образовательных организаций	5
Глава 2. Восстановительные технологии и медиация как инструмент осуществления профилактической и коррекционной работы с семьей и детьми в ситуациях конфликтного взаимодействия	17
Глава 3. Общая характеристика восстановительных технологий для использования в работе с детьми и семьями, оказавшимися в трудной жизненной ситуации	
3.1. Программа примирения в семье – «круг заботы» (правосудия)	24
3.2. Метод взаимодействия с сетевым окружением детей и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации	29
3.3. Восстановительная технология «Картография конфликта»	50
Список литературы	58
Приложения	
Приложение 1. Базовые понятия восстановительного подхода	60
Приложение 2. Технология «Восстановительные технологии и медиация в воспитательной деятельности школы»	62
Приложение 3. Методическая разработка тренинга для родителей с использованием элементов технологии картографии конфликтов	68
Содержание	77