

Организация деятельности служб примирения в образовательном учреждении

Образовательный процесс предполагает групповое взаимодействие людей, объединенных в одном пространстве и участвующих в различных видах совместной деятельности. В ходе этого взаимодействия возникает большое число конфликтных (а порой даже и криминальных) ситуаций, которые школа стремится разными путями разрешать. Конфликт – это существенное препятствие, которое может возникнуть в образовательном процессе, снижающее качество образования в целом.

Конфликт рассматривается как противостояние двух позиций. Однозначно негативно относиться к конфликту нельзя, поскольку это естественный процесс, определяемый противоречиями, возникающими во взаимоотношениях людей. Другой вопрос: каким способом происходит разрешение конфликта и к какому результату приводит. В случае конструктивного разрешения конфликта он становится причиной прогрессивного развития определенной системы.

Умея ориентироваться в ситуациях конфликта, прогнозировать эти ситуации, человек может рассчитывать на свои силы, а не зависеть от воли обстоятельств. Личность, уверенная в себе, не склонна к проявлениям агрессии как защитной форме поведения. Стабильность во взаимоотношениях с людьми формирует в человеке открытость, доверие миру, а в итоге позволяет личности стать конкурентоспособной, что является важной задачей современного образования.

В процессе обучения в образовательном учреждении каждый обучающийся или взрослый хотя бы раз был вовлечен в конфликты (с другими учащимися, с педагогами или родителями): становился в них обидчиком, жертвой или невольным свидетелем.

Школьная жизнь - это сложный процесс, включающий в себя не только учебные ситуации, но и совершенно различные пласты взаимодействия большого количества людей (в процессе обучения, воспитания, управления коллективом, выстраивания статусов, создания норм поведения и др.). В ходе такого взаимодействия возникает большое количество конфликтных ситуаций. Практика школьной жизни не всегда способствует социализации обучающихся в плане освоения ими навыков общения, культурных форм завоевания авторитета и формирования способностей взаимодействия с другими людьми, необходимых для будущей жизни. При административном и уголовном наказании не проводится работа с подлинными причинами конфликтов и с чувствами конфликтующих. Те способы реагирования на конфликты, которые обычно практикуются обучающимися и учителями, нередко оставляют подлинные конфликты неразрешенными.

У образовательного учреждения есть ряд инструментов для разрешения конфликтных ситуаций, но далеко не все они результативны и конструктивны, что часто отмечают и сами участники образовательного процесса.

Служба примирения - структура, создаваемая в образовательном учреждении специально для обеспечения ее ресурсом разрешения конфликтных ситуаций внутри школы и силами самой школы. Глобальная задача службы - сделать так, чтобы максимальное число конфликтов разрешалось восстановительным способом.

Восстановительный подход к разрешению конфликтов позволяет подросткам избавиться от обиды, ненависти и других негативных переживаний, самостоятельно разрешить ситуацию (возместить ущерб), избежать повторения подобного в будущем. Школьная служба примирения – служба, осуществляющая работу с конфликтными ситуациями, возникающими внутри школы.

Школьная служба примирения как форма организации самостоятельной деятельности обучающихся по освоению навыков само- и взаимопомощи в процессе разрешения конфликтных ситуаций призвана оказывать помощь всем участникам образовательного процесса.

Руководителем службы может быть социальный педагог, педагог-психолог или другие педагогические работники школы, на которых возложены обязанности по руководству школьной службой примирения приказом директора школы.

Основными действующими лицами в ней являются обучающиеся 7-11 классов – медиаторы, прошедшие специальное обучение по конфликтологии и медиации. Обучение проводит куратор службы примирения в образовательном учреждении, который также проходит специальное обучение, чтобы стать медиатором.

Встречи между конфликтующими сторонами обучающиеся-медиаторы проводят самостоятельно. Если же в конфликте участвует и взрослый человек, то им помогает куратор службы или внешний специалист.

Участие обучающихся важно, поскольку:

- они лучше знают ситуацию в школе;
- ровесникам больше доверяют и расскажут то, что никогда не доверят взрослому;
- деятельность в качестве ведущего меняет психологию обучающихся, поскольку им нужно реально проявлять толерантность, видеть разные точки зрения, помогать договариваться;
- это элемент истинного самоуправления, когда часть полномочий взрослых (по разрешению конфликта) передается обучающимся.

Школьная служба примирения как команда взрослых и обучающихся стремится:

- при конфликте перевести общение в русло конструктивной коммуникации;

- реализовать совместную (детей и взрослых) деятельность по улучшению школы как элемента самоуправления, переустраивающей существующий тип управления;

- включать подростков во взрослую деятельность: участие в значимом для образования России инновационном проекте;

- строить процесс воспитания на основе коммуникации и взаимопонимания, обращаться к таким ценностям как справедливость и ответственность;

- дать возможность существующим в школе сообществам понять друг друга и увидеть в каждом человека, исходя из личностных, а не ролевых отношений, разрешить конфликтную ситуацию конструктивным способом;

- снизить уровень агрессивности в школьном сообществе.

Служба реализует программы примирения, важным результатом которых является как преодоление враждебности между сторонами, так и участие самих сторон в конструктивном разрешении ситуации. Программой примирения называют встречи участников конфликта, организуемые ведущим (медиатором, нейтральным посредником) за «столом переговоров».

Ведущий необходим в связи с тем, что сторонам тяжело общаться конструктивно и самим осуществлять поиски выхода из ситуации. Здесь появляется потребность в позиции нейтрального ведущего, который не выносит решение, не является судьей, адвокатом, воспитателем или советчиком, а создает условия для конструктивного общения сторон. Ведущий занимает нейтральную позицию, в равной степени поддерживая обе стороны.

Служба примирения работает с конфликтами всех уровней: между учениками; между учениками и учителями; внутри педагогического коллектива; с конфликтами с участием родителей.

Создание Службы примирения позволяет разрешать не только обычные, случающиеся ежедневно конфликты, но сложные ситуации, затяжные конфликтные ситуации.

Основной целью деятельности службы примирения в образовательном учреждении является повышение результативности образовательного процесса через реализацию следующих направлений деятельности:

- создание безопасной среды, благоприятной для развития личности с активной гражданской позицией, умеющей принимать решения и отвечать за свои поступки;

- воспитание культуры конструктивного поведения в конфликте, основанной на медиативном мировоззрении, в основе которого лежит признание ценности человеческой жизни, уникальности каждой отдельной личности, принятие, уважение права каждого на удовлетворение собственных потребностей и защиту своих интересов (но не в ущерб чужим интересам);

- повышение «качества жизни» всех субъектов образовательного процесса с помощью медиативного подхода, основывающегося на позитивном общении,

уважении, открытости, доброжелательности, взаимном принятии как внутри групп взрослых и обучающихся, так и между этими группами.

При реализации цели необходимо решение следующих задач:

- снижение конфликтности в образовательном учреждении за счет обучения взрослых основам медиации как процедуры разрешения споров и формирования «групп равных» среди обучающихся 7-11 классов, обучая их умению разрешать конфликты с помощью медиативного подхода. Это позволяет взрослым оперативно и эффективно разрешать разнонаправленные конфликты с участием родителей, обучающихся, педагогов, администрации, а обучающимся – оказывать содействие своим сверстникам в сложных ситуациях и выступать посредниками при разрешении конфликтов в среде ровесников;

- профилактика агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений среди обучающихся;

- профилактика преступности среди несовершеннолетних;

- создание условий для снижения количества межкультурных, межэтнических, межконфессиональных конфликтов;

- координация усилий семьи и педагогов с целью предотвращения неблагоприятных «сценариев» развития обучающихся, особенно в критические периоды, одним из которых является подростковый;

- повышение и сохранение профессиональной компетентности, профилактика профессиональной деформации педагогов, что достигается благодаря эффективному использованию временных, эмоциональных и человеческих ресурсов в целом.

В целом, наблюдается тенденция замены административно-карательного воздействия взрослых на обучающихся и силовых реакций обучающихся на конфликт на примирительные встречи (в максимальном количестве случаев).

У обидчика есть выбор: прийти на программу примирения или отказаться от этого, и тогда дело пойдет обычным административным путем. И иногда именно угроза вызова на педсовет, передача документов в КДН, заведенное уголовное дело заставляют нарушителя сделать первый шаг в направлении разрешения конфликта.

Выделены следующие принципы создания службы примирения:

- добровольность участия в деятельности службы;

- внимание к потребностям всех участников образовательного процесса (учеников, учителей, администрации и т.д.);

- создание авторитета службы;

- учет групповых процессов в группах обучающихся;

- наличие подготовки по конфликтологии, медиации участников службы примирения.

В качестве основного метода своей работы школьные службы примирения используют восстановительную медиацию, стандарты которой разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации.

Что дает сторонам участие в программах примирения?

Обучающемуся, совершившему правонарушение (проступок):

- осознать причины своего поступка и его последствия;
- принести извинения;
- загладить причиненный вред;
- вернуть к себе уважение и восстановить важные отношения, которые, возможно, были нарушены в результате случившегося.

Потерпевшему:

- избавиться от негативных переживаний и желания отомстить;
- убедиться в том, что справедливость существует.

Родителям и педагогам:

- помочь ребенку в трудной жизненной ситуации, способствовать развитию у него ответственного и взрослого поведения.

Ожидаемым результатом деятельности службы примирения выступают:

1. Разрешение конфликтов силами образовательного учреждения.
2. Изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации.
3. Профилактика школьной дезадаптации.
4. Школьное самоуправление и волонтерское движение обучающихся.

Разрешение конфликтов силами образовательного учреждения

Одним из основных принципов восстановительного подхода является принцип ответственности за разрешение ситуации самих ее участников. При разрешении конфликтной ситуации посредством медиации ответственность за ее разрешение предоставляется сторонам. В результате обучающиеся учатся сами, опираясь на помощь и поддержку взрослых (медиатора и, возможно, присутствующих на встрече людей из их ближайшего окружения), находить конструктивное решение, заглаживать причиненный их поступками вред, восстанавливать нарушенные отношения и связи. Таким образом, акцент в разрешении конфликтных ситуаций смещается с разрешения этих ситуаций взрослыми за обучающимися (административным путем, либо посредством направления его к психологу, либо с помощью передачи ответственности за конфликт родителям) в сторону разрешения их самими обучающимися.

Изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации

Поскольку именно взрослые, в том числе педагоги, формируют у обучающихся модель поведения и разрешения конфликтов в школе, важно, чтобы взрослые осознанно поддерживали инициативу обучающихся и участвовали вместе с ними в построении новой традиции реагирования на сложные ситуации в школьном коллективе. Школьная служба примирения, опирающаяся в своей деятельности на

принципы восстановительного подхода, и поддерживающие ее взрослые являются важнейшей частью школьного сообщества, проводниками новой традиции медиации.

Профилактика конфликтных ситуаций и школьной дезадаптации

Чаще всего конфликт - последнее звено в цепочке предыдущих ситуаций, которые не были эффективно разрешены, и которым не было уделено достаточного внимания.

Школьная служба примирения работает не только реактивно (лишь в ответ на правонарушение и конфликт), но и активно, реагируя на напряженность и взаимонепонимание в коллективе. Восстановительный подход к разрешению конфликтных ситуаций, реализуемый Школьной службой примирения в форме специальных программ, дает возможность обучающимся освоить конструктивное, ответственное поведение в конфликтных ситуациях и способы конструктивного разрешения конфликтов. Итогом каждой завершенной программы примирения является принятие ответственности за конфликт всеми участниками конфликтной ситуации и восстановление разрушенных отношений между ними. У обучающихся, прошедших обучение медиации в полном объеме, повышается уровень коммуникативной грамотности и расширяется репертуар способов поведения в конфликтных ситуациях. Таким образом, в школе создается сообщество обучающихся, всем своим поведением транслирующих конструктивные способы социализации, а также помогающих другим освоить способы, позитивно влияющие на психологический климат в школе.

Именно то, что в составе Службы работают обучающиеся, и позволяет получить доступ к скрытым от взрослых подростковым конфликтам. Такие конфликты перестают быть настолько острыми, чтобы постоянно выплескиваться на уровень администрации школы и родителей, поскольку конструктивно разрешаются самими обучающимися. При этом особый статус приобретает взрослый - куратор Службы. Работая с неформальной группой обучающихся, по своим характеристикам отличной от обычного класса, он начинает взаимодействовать с новым объектом – сообществом школы, в результате чего, с одной стороны, начинает управлять социализирующими процессами в школе, а с другой, - становится для обучающихся значимым взрослым, который работает с ними в зоне ближайшего развития и способствует их конструктивной социализации.

Поэтому особую важность приобретает тщательный и обдуманный выбор взрослого на роль куратора службы.

Этапы внедрения школьной службы примирения

Внедрение школьной службы примирения может проходить в несколько этапов:

- первый этап – диагностический (выявление конфликтов, анкетирование педагогов и школьников в случае отдельного образовательного учреждения).

Для этой цели должны быть организованы семинар или совещание, в которых примут участие представители органов управления образованием, комиссии по делам несовершеннолетних, Ювенальной службы и др. В случае выявления актуальности предложенной проблемы можно принять решение об организации служб примирения на базе муниципальных образовательных учреждений;

- второй этап – организационный (формирование группы учителей, социальных педагогов, школьных психологов, администраторов с целью последующего их обучения). Школьная медиация - это серьезная педагогическая программа, требующая слаженной работы педагогов, администрации образовательных учреждений, обучающихся, и, конечно, специалистов: педагогов-медиаторов и тренеров-медиаторов.

Целесообразно в образовательном учреждении организовать группу медиаторов из числа педагогов, обученных методу школьной медиации. Их задача - интегрировать метод школьной медиации в образовательное пространство и обучить своих коллег. В свою очередь, эти педагоги уже смогут обучить методу школьной медиации обучающихся и родителей.

Задачи обучения взрослых:

1. Разрешать разнонаправленные конфликты, возникающие на территории воспитательно-образовательного учреждения.

2. Вести просветительскую работу среди коллег и родителей.

3. Обеспечивать формирование и обучение «групп равных» (программа обучения «групп равных»).

4. Координировать действия участников «групп равных» в их работе по распространению знаний о медиации и основ позитивного общения среди обучающихся.

5. Обеспечивать супервизию и помощь при разрешении участниками «групп равных» конфликтов между сверстниками, а также принимать участие в роли со-медиатора при разрешении конфликтов между взрослыми и обучающимися.

6. Использовать медиативный подход в работе с обучающимися из неблагополучных семей, в рамках программы по безнадзорным и беспризорным детям, в качестве профилактической работы, работы по воспитанию культуры конструктивного поведения в конфликте, созданию условий для выбора ненасильственных стратегий поведения в ситуациях напряжения и стресса.

7. Обеспечивать применение медиативного подхода, метода позитивного общения в рамках коррекционной работы с несовершеннолетними правонарушителями, в том числе работниками правоохранительных органов, представителями комиссий по делам несовершеннолетних и так далее.

8. Использовать медиативный подход и позитивное общение как основу для сохранения межпоколенческой коммуникации и возможность преемственности общечеловеческих духовно-нравственных ценностей.

Однако необходимо учесть, что возникающие конфликты не станут ждать, пока выстроится подобная «цепочка». Они требуют немедленного урегулирования. Нужно подготовить медиаторов, которые смогли бы не только обучать основам медиации, но были бы способны в любой момент провести процедуру медиации, урегулировать реальный конфликт.

- третий этап – учебно-методический (обучение администраторов, педагогов навыкам ведения переговоров и отбора случаев для процедуры медиации).

- четвертый этап – инновационный (внедрение медиации в школе, начало работы Школьной службы примирения). Включает в себя период создания нормативно-правовой базы данного учреждения по организации (ознакомление с нормативно-правовыми актами федерального значения, разработка и утверждение положения о работе школьной службы примирения, должностные обязанности ведущих программ примирения, куратора).

Структура школьной службы примирения

Из полученного опыта работы службы примирения можно сделать выводы о структуре эффективно действующей службы примирения. В службе есть 2-4 пары подготовленных ведущих из обучающихся 5-10 классов (обычно это учащиеся 8-х и 10-х классов, поскольку у них в текущем году нет экзаменов), взрослый, курирующий службу, и несколько подростков в «группе поддержки». Обучающиеся из «группы поддержки» помогают взаимодействию школьного коллектива и службы: участвуют в проведении презентаций перед школьниками, рисуют стенгазеты по ШСП; если видят ссорящихся, то рассказывают им о службе и приводят их туда.

Перед службой и куратором стоят вопросы командообразования, проектирования службой своего места в школе и своего развития. Каждая команда службы примирения решает, с какими ситуациями работает служба, откуда получает информацию (от социального педагога, заместителя директора по УВР, из ящика обращений, от сверстников и пр.) и как при этом соблюдается конфиденциальность, что происходит в случае успешного примирения сторон, какая информация сообщается администрации, какая ведется документация, в каком помещении и в какое время проводятся программы, как служба примирения взаимодействует с КДН и педсоветом, что и как сообщает о себе окружающим (реклама), как происходит завоевание высокого статуса. Все это закреплено в положении о службе примирения.

Куратор службы организует:

- отбор кандидатов в службу, их обучение, направление информации о конфликтах из администрации в достаточном количестве, супервизию, обсуждение

со школьниками этических вопросов работы ведущего, составление отчетов, клуб ведущих, взаимодействие на межшкольном уровне, конференции. Команда службы получает литературу и фильмы. Желательно, чтобы в среднем каждая пара раз в месяц работала со случаем, т.е. около 4-5 ситуаций в месяц. Причем ситуации не обязательно должны быть сложными, могут быть и простыми, до которых у взрослых «не доходят руки».

В период становления службы примирения в образовательном учреждении необходима организация обучения старшеклассников проведению программ примирения участников конфликтов (программа обучения «групп равных»). Занятия могут проводить специалисты, сами прошедшие обучение. Обученные медиации школьники будут периодически выбывать (оканчивать школу, менять место жительства и т.д.) из группы, и для поддержания службы примирения в рабочем состоянии необходимо проводить такое обучение ежегодно.

Примерная последовательность действий на данном этапе работы с обучающимися включает следующие этапы:

а) Обучающий этап (первое полугодие учебного года) – теоретический курс по методам эффективного взаимодействия и урегулирования конфликтов и технологии работы посредников. Основными формами работы являются уроки по конфликтологии с добавлением информации о посредничестве и игры на закрепление навыков урегулирования конфликтов.

б) Тренировочный этап (второе полугодие учебного года) – включает приобретение опыта деятельности посредниками по реализации этапов проведения программ примирения (тренинговые занятия по проведению программ примирения между жертвой и обидчиком).

в) Практический этап заключается в практической работе по проведению программ примирения. Школьники-медиаторы (в парах) помогают разрешить конфликтную ситуацию младшим школьникам. Обучающиеся - ведущие самостоятельно проводят ознакомительную работу со случаем, т.е. узнают у взрослого краткую информацию о происшедшем и общие сведения об участниках конфликта, встречаются со сверстниками с предложением принять участие в процедуре примирения, проводят предварительные встречи. Тренер-наставник вместе с ними обсуждает и анализирует каждую встречу, помогает спланировать дальнейшую работу, совместно выстраивают примирительную встречу. Постепенно доля самостоятельности обучающихся возрастает.

Таким образом, обучающиеся-медиаторы занимаются под руководством взрослого куратора, который следит за порядком и помогает в сложных ситуациях, выходящих за пределы их компетенции.

Для решения задачи просвещения всех участников образовательного процесса возможно проведение PR-компаний, которая включает в себя несколько рекламных акций:

- подготовка и демонстрация фильма о школьных конфликтах, интервьюирование, опрос общественного мнения. Возможна организация просмотра и обсуждения фильма «Восстановительная медиация. Работа медиатора в сложных ситуациях» (Центр «СПР», Москва);

- организация «выхода в народ» (выступления медиаторов во всех классах с рассказом о своей миссии; раздача информационных листовок с рекламой «Школьной службы примирения»). Для большей наглядности возможно изготовление стенгазеты с кратким и красочным описанием функций ШСП;

- проведение Дня школьной службы примирения с участием всех медиаторов (с презентацией логотипа и формы службы), на которой проводится представление службы и программ примирения.

Условия внедрения школьной службы примирения

Деятельность школьной службы примирения (относительно её участников - школьников) основывается на трех ключевых позициях.

Во-первых, конфликт должен быть разрешен его непосредственными участниками, поскольку только они могут найти оптимальное, отвечающее их интересам решение. Если участники конфликта взяли на себя ответственность за принятое решение, они обязаны его исполнять.

Во-вторых, в качестве ведущих примирительной встречи (нейтральных посредников) привлекаются сами обучающиеся, в большинстве случаев отличными медиаторами становятся обучающиеся из числа школьных неформальных лидеров с высоким авторитетом среди сверстников (учителям и взрослым медиаторам обучающиеся часто не доверяют или боятся прослыть жалобщиками). Отличительной особенностью данного способа самостоятельного разрешения конфликтов от разрешения конфликтов взрослыми в том, что для обучающихся – это серьезное самостоятельное и саморефлективное мероприятие.

В-третьих, навыки, полученные школьниками-медиаторами в ходе проведения примирительных встреч, по качеству превосходят любые искусственные ситуации, обыгрываемые на тренинге, и в дальнейшем могут пригодиться в реальной жизни. Функциональные обязанности медиатора-ровесника заключаются в кризисном вмешательстве в конфликт, выяснении позиций конфликтующих сторон и поиске приемлемых форм их примирения. Несмотря на то, что медиатор является одной из ключевых фигур, участвующих в разрешении конфликта, он привлекается в тех случаях, когда административно-педагогические действия оказываются неэффективными, между участниками продолжаются враждебные отношения, и они оказываются в тупиковой ситуации, нуждаются в помощи третьих лиц, начинают втягивать в свой конфликт союзников. Значимым правилом для медиатора является внепартийность и независимость. В соответствии с профессиональными инструкциями, которыми руководствуются медиаторы-

ровесники, они не имеют права отстаивать чьи-либо интересы и разглашать условия мирного соглашения.

Медиатор не несет ответственности за соглашение между участниками, но несет ответственность за соблюдение процедуры. Основное правило медиации – добровольность участия, т.е. потерпевший и обидчик (зачинщик) имеют право отказаться от процедуры примирения. Насилие или принуждение к участию в медиации фактически означают пренебрежение данным правилом.

В конфликте не бывает победителей и побежденных. Для школьных конфликтов трудно выработать единую стратегию урегулирования, так как в каждой ситуации значительную роль играет человеческий фактор.

Управлять конфликтами в педагогическом коллективе чрезвычайно сложно. Медиатор-ровесник может выполнять посредническую функцию только в конфликтах школьников. Конфликты между взрослыми могут разрешать только администраторы или специально обученные учителя-медиаторы, которые пользуются уважением и доверием педагогического коллектива.

Можно говорить о следующих важных моментах при организации Школьной службы примирения:

- Порой педагоги доверяют построение программы тем, кто недостаточно подготовлен и/или недостаточно ангажирован. Важно, чтобы у медиатора была специальная подготовка, и чтобы он был хорошо мотивирован применять медиацию в своей школе. В любом случае это должно быть добровольным занятием.

- Необходимо организовать обмен опытом и посещение постоянно действующих семинаров; их «служба» должна быть выделена как особая, чтобы она так и воспринималась всеми.

- Иногда поддержка со стороны школьного руководства или педагогического коллектива оказывается недостаточной. Программа может стать успешной лишь тогда, когда она поддержана руководством и большинством педагогов. Школьное руководство должно позаботиться о финансовой, психологической и другой поддержке.

- Могут также возникнуть сложности в повседневной организационной работе (например, трудно выделить соответствующее помещение для медиации). Для службы примирения администрация школы может предоставить рабочий кабинет, или выделить кабинет на определенные часы.

Основные формы работы школьной службы примирения

Школьная служба примирения действует на основе добровольного участия сторон и помогает освоению навыков и культурных форм взаимодействия на реальном и значимом для обучающихся материале собственных конфликтов или

конфликтов их ровесников путем проведения программ примирения. Программы примирения добровольны и бесплатны.

Метод школьной медиации реализуется на практике в виде различных форм. В зависимости от содержания происшедшего выбор ведущих может остановиться на одной из существующих программ примирения: программа примирения жертвы и обидчика; программа примирения в семье; семейная конференция; круги заботы; школьная и общественная конференция. Остановимся на содержании каждой из названных программ подробнее.

Программа примирения жертвы и обидчика

(встреча по заглаживанию вреда).

Применяется, когда есть криминальная ситуация и стороны признают свое участие в ней. Такая программа может задействовать достаточно большой спектр ситуаций: кражи, конфликты, хулиганство, вымогательство, вандализм, грабежи, угоны. Встречи жертвы и правонарушителя «лицом к лицу» направлены на создание условий для преодоления последствий конфликта (их нейтрализации или устранения) силами самих участников криминальной ситуации. Такая программа проводится при добровольном согласии сторон, при условии, что обидчик признает свою ответственность за случившееся и хочет (что устанавливается посредником в ходе предварительных бесед), насколько возможно, исправить ситуацию. В ходе таких встреч каждая сторона имеет возможность высказаться, а ведущий помогает:

- достичь взаимопонимания по поводу происшедшего, причин, его вызвавших, и последствий для потерпевшего;
- обсудить и сформулировать порядок возмещения ущерба;
- сформулировать планы по изменению конфликтной ситуации.

Примирительная встреча организуется и проводится ведущим, который создает условия для конструктивного диалога и достижения взаимоприемлемого соглашения. Соглашение о возмещении ущерба и планы изменения образа жизни и поведения участников, способствующего возникновению конфликтной ситуации, фиксируется в примирительном договоре.

Подобные программы необходимы для:

- разрешения конфликтной ситуации путем привлечения к активному участию в этом процессе пострадавшего и обидчика, а также их родственников;
- обеспечение сравнительно быстрого возмещения вреда потерпевшей стороне;
- выражение чувств участников, снятие отрицательно окрашенных психологических состояний и освобождения от ролей «жертвы» и «законченного отморозка»;
- превращение столкновения между людьми в конструктивный процесс решения их проблем;

- вразумление обидчика, осознания им своей ответственности за нанесенный вред.

Программа примирения в семье

При реализации данной программы акцент делается на изменение разрушительных для семьи отношений, взаимодействий её членов и создание диалога (тогда программа ближе к медиации), либо на разрешение криминальной ситуации – например, в случае воровства в семье (ближе к программе примирения нарушителя и жертвы). Такие программы особенно необходимы, поскольку именно в особенностях семьи и отношений в ней нередко заложены причины криминальной активности подростка. Кризис семьи может потребовать и более глубоких форм работы, таких как семейная терапия, но программа примирения даст возможность сделать шаг членам семьи к осознанию необходимости собственных усилий и изменению стратегий поведения в ситуации.

Семейная конференция

Программа включает в себя совместные действия семьи и ребенка по принятию ответственности за выход из криминальной ситуации и изменению поведения ребенка. Обучающимся не обязательно полностью возмещать причиненный ущерб. Важно, чтобы они приняли на себя ответственность. Кроме того, частично могут помочь и родители.

«Круги заботы»

Это одна из самых сложных программ примирения. Такие «круги» проводятся в случаях, когда фактически разрушена или отсутствует семья. В этой ситуации необходимо создавать некоторый эквивалент первичной социальной среды, поддерживающей обучающегося. Ведущий «круга заботы» инициирует серию встреч с родственниками, учителями, классом, где учится подросток, или коллегами, руководителями кружков, секций и др. Предполагается, что результатом таких встреч должно быть восстановление поддержки и заботы о подростке. Инициативы участников кругов с помощью ведущего должны превратиться в серию взаимосвязанных мероприятий, входящих в программу реабилитации. Важную роль в кругах заботы играют школьные специалисты - психологи и педагоги, поскольку от них во многом зависит реализация программы реабилитации. Присутствие социального работника, социального педагога в кругах заботы обязательно. От данных специалистов поступает основная информация о ситуации, возможных участниках кругов. Они также следят за выполнением принятых в ходе кругов обязательств.

Школьная и общественная конференция

Это более массовые программы примирения. Они необходимы тогда, когда ситуация затронула достаточно большое количество участников, и они испытывают потребность в нормализации отношений между ними. Сторонами конференции выступают группы людей или человек и группа. Стандартной

ситуацией для проведения общественных или школьных конференций является решение вопросов, связанных с систематическим срывом занятий или прогулами. Такие конференции помогают также при разрешении затяжных конфликтов между классами, или обучающимся и классом, учителем и классом.