**1. ПРОГРАММА ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ**

**(ПРОГРАММА ПРИМИРЕНИЯ)**

Для описания процедуры возьмем ситуацию, когда в качестве обидчика выступает подросток. Однако общие принципы и конструкции описываемой процедуры характерны для восстановительной медиации в целом.

Медиатор должен удерживать ценности восстановительной медиации. Он нейтрален к у частникам (то есть

не занимает позицию той или иной стороны), но при этом не нейтрален к самой ситуации правонарушения (то естьориентирует процедуру на заглаживание самим обидчиком причиненного жертве вреда). Поэтому он напоминает, что обидчик сам должен исправить причиненный вред, даже

если подросток-обидчик этого не хочет, а жертва не настаивает на возмещении ущерба или родители готовы все уладить сами. Также медиатор обсуждает с подростком-обидчиком его будущее, обязательно ставит вопрос «как сделать, чтобы подобное не повторилось». В этом выражается воспитательная линия восстановительной медиации – она не только разрешает конкретную ситуацию, но и ставит своей задачей извлечение нарушителем урока, который позволил бы ему не совершать подобного в будущем.

Мы рекомендуем медиаторам работать в парах (комедиаторы), что позволяет больше увидеть во время общения с людьми, а также обсудить ситуацию и собственную работу после проведенной программы и на супервизии.

По возможности, состав комедиаторов (мальчик-девочка, взрослый-ребёнок и т. п.) должен отражать состав участников конфликта. До проведения встречи медиаторам следует договориться о примерной стратегии, о каких-либо знаках для общения между собой и о том, кто на данной встрече будет основным медиатором, а кто помощником (и каким способом второй медиатор может включаться в разговор).

**2. ПРОГРАММА «ШКОЛЬНАЯ ВОССТАНОВИТЕЛЬНАЯ**

**КОНФЕРЕНЦИЯ»**

Часто конфликтная ситуация в школах затрагивает большое число участников. В восстановительном подходе по-

добные конфликты могут разрешаться на школьных конференциях, которые представляют собой «расширенный» вариант медиации (в нашей практике – до 60 человек).

Школьные восстановительные конференции могут помочь при урегулировании затяжных конфликтов между классами, между учеником и классом, классом и учителем (учителями). Поводом для проведения школьной восстановительной конференции могут являться унижения или издевательства, а также угроза исключения ученика из учебного заведения в связи с систематическими срывами занятий или прогулами.

Важную роль школьные восстановительные конференции могут сыграть в работе с ситуациями отвержения ре-бенка классом или систематического насилия над ним группы (буллинга, травли)

Обидчики, как правило, ведут себя так, что по отдельности каждое их действие не выглядит насилием и может быть ими объяснено неудачной шуткой или самозащитой в ответ на оскорбления. Но постоянство насилия и невозможность его избежать создают у отвергаемого ребёнка невыносимое психологическое состояние. Поэтому проведение предварительных встреч с обидчиками для прояснения их позиции обязательно. Обидчики часто держатся «друг за друга» и им важно «сохранить лицо» перед своей группой, даже если они признают неправоту своего поведения. Поэтому ведущий школьной восстановительной конференции избегает публичного порицания и обвинения обидчиков, которое вынудит их оправдываться, хитрить и защищаться. Акцент делается на поиск выхода из ситуации, на нормализацию отношений и неповторения подобного в будущем.

Отвергаемый – это тот, по отношению к кому обидчики проявляют агрессию, издевательства, бойкот, по отноше-нию к которому одноклассники воздвигли своего рода барьер, что приносит ребенку страдание. Есть различные теории возникновений травли в школе, но пока ни одна не подтверждается на сто процентов. Не исключено, что травля – это разностороннее явление, и каждая теория описывает свой аспект и верна в определенных рамках.

Некоторые исследователи ищут объяснение в особенностях характера школьников (как обидчика, так и жертвы)

Проблема усугубляется тем, что травля усиливает определенные негативные черты характера как в обидчиках, так и в жертвах. Проведение школьной восстановительной конференции нацелено на прояснение всеми участниками того, что именно воспринимается ребятами как насилие или притеснение, как важно стремиться и научиться слышать тех, с кем не согласен, как быть более восприимчивым и толерантным.

Другие исследователи84 считают, что дело в структуризации класса, разделении его на такие группы, как пресле-дователи, жертвы, группа поддержки преследователей, нейтральные и группа несогласных с происходящим в классе. Несогласным (но молчащим) не нравится происходящее в классе, но они стараются не вмешиваться. На конференции можно попросить их рассказать, что они пытались делать для решения проблемы и что готовы еще сделать, поддержать их шаги в этом направлении. Нейтральные – это те, кого эта проблема не касается или кто сам в конфликте не участвует, но получает от него пользу (например, срыва контрольной из-за конфликта). Просьба ведущего высказать свое мнение по поводу происходящего помогает им определиться, а другим участникам конференции это позволяет услышать и прочувствовать всю глубину проблемы. Школьная восстановительная конференция помогает услышать тех, кто не соглашается с травлей и привлечь сторонников в эту группу, усилить их ощущение правоты и сплоченности, (а возможно, и сформировать группу поддержки «отверженного»). Также в результате школьной восстановительной конференции число ребят, поддерживающих насилие, может снизиться. И, как говорят последователи этого взгляда на буллинг (травлю), если обидчику не перед кем себя показать

и его статус в среде одноклассников не поднимается, то он и не будет применять насилие. Третьи исследователи считают, что большое значение имеет реакция учителей на школьную травлю. Исследования показывают, что административно-карательное реагирование педагогов на факты травли не снижают ее, а иногда и увеличивают. Мало того, некоторые педагоги поощряют травлю, подогревают ее против неугодных им учеников или используют в качестве средства управления классом. В связи с этим можно провести школьную восстановительную конференцию, в которой участвуют и школьники, и педагоги, а возможно, и администрация.

На мой взгляд, проблема может быть и в том, что новички, приходящие в класс, не обладают достаточной чув-ствительностью и потому не всегда могут уловить суть сложившихся групповых норм. В результате их действия (вроде бы каждое по отдельности направленное на сближение), но принесенные из прошлого опыта, например, из их прошлой школы, приводят к плачевным последствиям. Одноклассники начинают воспринимать такие действия как враждебные и активно им противодействовать. Не понимая знаков недовольства, новичок (часто при поддержке родителей) болезненно реагирует в ответ на действия одноклассников, а класс (считая, что и так уже все ясно и новичку давно пора бы все понять) усиливает давление. В итоге конфликт накаляется. В этом случае школьная восстановительная конференция помогает прояснить, что стоит за теми или иными действиями участников, каково значение форм общения и «знаков», которые сложились в данной группе.

 Если в конфликт втянут класс, то обычно действия одной его части направлены на усиление конфликта, другой – на снижение эмоционального накала («здоровое ядро класса»), некоторые ребята держатся в стороне. Школьная конференция помогает увеличить число тех, кто прикладывает усилия к успокоению, разрешению, нормализации отношений, а также поддержать их усилия по разрешению конфликт.

Ведущий школьной восстановительной конференции старается вовлечь в конструктивное обсуждение и поиск решения проблемы «здоровое ядро» класса, в которое входят школьники, не согласные с происходящим в классе и заинтересованные в изменении ситуации. Ведущему в процессе конференции нужно дать слово всем (чтобы все мнения были услышаны) и двигаться к согласованию (а не голосованию), то есть к консенсусу, а не к приоритету мнения большинства. В противном случае есть опасность, что конференция воспроизведет обычный режим групповых взаимодействий, когда фактически снова подтвердятся «властные полномочия» лидеров87.

Если в школьной восстановительной конференции участвовали родители и учителя, то они уже не смогут воз-разить по поводу принятого соглашения, а скорее всего, будут его поддерживать. Школьники серьезнее отнесутся к школьной восстановительной конференции, если увидят заинтересованное участие педагогов и родителей.

Если в классе уже сложилась группировка, члены которой не вольны принимать решения в одиночку, а только при согласии других, более авторитетных членов, имеет смысл проводить не школьную конференцию, а серию медиаций и челночных переговоров, поскольку есть риск, что в большой группе подростки не будут искренними.

Школьная восстановительная конференция может проводиться и по случаям краж, драк, особенно если в конфликт уже втянуто большинство учеников класса. Школьная восстановительная конференция – это процесс, который направлен на устранение вреда, нанесенного отношениям в рамках школьного сообщества или в слу-чае антиобщественного поведения. В конференции обычно принимают участие пострадавшие, их родители и друзья, обидчики, ответственные за причинение вреда, и их сторонники. Для участия в конференции приглашаются ключевые сотрудники школы, которые могут оказаться и в числе пострадавших.

Цель конференции состоит в том, чтобы установить, что вред был причинен, сделать явным его эмоциональные последствия и негативные воздействия, определить, что нужно сделать для исправления ситуации и как подобного можно избежать в будущем. (…) всех приглашенных на конференцию спрашивают, как они лично были затронуты случившимся.

На школьной конференции ведущему надо предотвратить ситуацию противостояния большинства класса и от-

верженных. Для этого можно, например, предложить последним пригласить своих друзей, которые смогут оказать им поддержку, либо спросить, кто из взрослых мог бы их поддержать: психолог, социальный педагог, уважаемый учитель, старший друг или подруга.

При подготовке к конференции ведущий просит учителей высказать свои личные взгляды, что может оказаться рискованным. Некоторые учителя привыкли прятаться за свои профессиональные маски. Тем не менее педагоги почти неизбежно будут излагать свои взгляды и сильные чувства по поводу ситуации. Их честный ответ в сочетании с искренней заботой о молодых людях может оказаться ключевым моментом в ходе процесса. Привлечение учителей как людей с чувствами и потребностями, а не как профессионалов с мнениями и суждениями, является одной из уникальных особенностей восстановительного процесса на любом уровне.

**Задачи ведущего школьной восстановительной конференции**

• Организация конструктивной коммуникации между всеми участниками.

• Оказание поддержки участникам в ситуациях, когда они испытывают негативные чувства (плачут, не отвечают на вопросы, слышат в свой адрес критику и т. д.).

• Возвращение к теме разговора, если он уходит в области, не относящиеся к теме восстановительной кон-ференции.

• Недопущение клеймения и обвинений участников в адрес друг друга.

• Ориентирование участников восстановительной конференции на то, чтобы при разговоре они обращались не к ведущему (что гораздо легче в подобной ситуации), а к человеку, которому предназначено высказывание, т. е. не «он(а)сказал(а)…», а «ты сказал(а)…».

• Поддержка инициатив, направленных на примирение конфликтующих сторон. Например, если школьники начинают вырабатывать цивилизованные правила поведения в своем классе, следует поддержать эту инициативу и дать возможность высказаться всем участникам. Наряду с этим важно выявить, что именно мешает взаимопониманию и позитивным совместным действиям учеников и учителей.

• Делегирование ответственности за решение «здоровому ядру класса» и активизация поддержки принятых договоренностей со стороны авторитетных людей (уважаемых учителей, родителей, старшеклассников и пр.).

• Втягивание «нейтральных» или «колеблющихся» учеников в «здоровое ядро класса».

У конференции есть и минусы. Во-первых, нужна подготовку, сложнее согласовать удобное для всех время проведения конференции. Во-вторых, в случае группового конфликта могут сработать известные в психологии групповые процессы, в результате которых участники будут высказывать не своё мнение, а выражать групповые стереотипы. Никто не захочет идти на примирение, если от этого снизится его статус в глазах референтной группы. Если невозможно вместе собрать всех участников группового конфликта, или есть серьезный риск, что участники будут неискренними из-за давления группы, можно вместо общей встречи провести серию медиаций между разными участниками. Не исключено, что по мере прояснения ситуации и снижения накала эмоций появится реальная возможность провести общую встречу участников уже в конструктивной форме.

**3. ПРОГРАММА «КРУГ СООБЩЕСТВА»**

**(«КРУГ ПРИМИРЕНИЯ»)**

Не всякий разговор в круге является «Кругом сообщества».

Основа программы «Круг сообщества» взята из индейских традиций и адаптирована к условиям России с учетом ее богатых традиций коллективного разрешения конфликтов. Работа с группой в круге используется во многих психологических и социальных практиках («орлятские огоньки», командные психологические тренинги и т. п.). Но мы различаем коммуникацию при расположении людей в кругу и «Круг сообщества» как восстановительную программу с определенными целями, порядком проведения, ценностями и т. д. Подготовку к кругу начинает совет круга. В него входят хранитель круга и волонтеры, которые прошли обучение и знакомы с практикой проведения таких программ. Совет круга обсуждает ценности, которые объединяют входящих в него людей и которые они хотят транслировать школьному сообществу в ходе проведения восстановительной программы.

Совет круга обсуждает конфликт, который предстоит разрешать, проводит предварительные встречи с его участниками и принимает решение: проводить ли круг, кого на него приглашать и какие вопросы выносить на обсуждение.Такая восстановительная программа может проводиться с разными целями: круги принятия решения, круги поддержки и исцеления (когда не требуется решение) и пр.

Хранитель круга проводит обсуждение по определенной процедуре; кроме того, помимо непосредственных участников разбираемой ситуации в круге принимают участие волонтеры из совета круга. Круг всегда собирается по какой-то проблемной ситуации, которая требует отклика, и в круге принимают участие только те, кого так или иначе затронула проблема и кто готов прикладывать усилия для ее решения.

В круге все говорят по очереди, передавая символ слова. Задача хранителя круга – открыть круг и объявить тему для обсуждений. Пока идет разговор по кругу, хранитель не может вмешиваться, прерывать, комментировать и пр. Организация круга требует точной формулировки тем, вопросов. Поскольку каждая тема может обсуждаться достаточно долго, больше трех-четырех тем или вопросов за один раз обсудить сложно. Регулировать обсуждение помогают во-лонтеры, которые располагаются по кругу через 2–3 челове-ка (обычно до и после наиболее эмоциональных участников круга). Если происходит «разрыв» круга (обвинение, резкое высказывание, оскорбление), то когда символ слова оказывается у волонтера, он должен говорить так, чтобы восстаовить ценности, конструктивную коммуникацию, – следовательно, способствовать удержанию целостности круга. То есть волонтеры на круге являются помощниками хранителя. Их задача – переформулировать резкие и излишне эмоциональные высказывания участников конфликта и направлять разговор в конструктивное русло, поддерживать атмосферу круга и его единство. При этом решение поставленных на обсуждение вопросов лежит на участниках конфликта, хранитель и волонтеры лишь способствуют нормализации коммуникации, достижению взаимопонимания и выработке соглашения.

Для создания доверительной атмосферы круг начинается с церемонии открытия, которую придумывает совет круга. Если сразу попросить участников говорить о проблеме, то есть риск, что начнется привычная деструктивная коммуникация.

Круг позволяет участникам обратиться к своим ценностям и через них посмотреть на проблему. Обращение к ценностям – важный ресурс. На первом раунде каждого участника просят рассказать какую-нибудь личную историю, не имеющую прямого отношения к обсуждаемой проблеме.

Например: «Кто помог тебе справиться со сложной жизненной проблемой и чему это тебя научило?»94 В ходе рассказа (чтобы показать пример, первыми рассказывание историй начинают хранитель, а затем сидящий рядом с ним волонтер) участники круга обращаются к чему-то важному длясебя, к человеческим качествам и отношениям, переосмысливают свои поступки.

В следующем раунде обычно обсуждается проблема, послужившая поводом для встречи (очень важна позитивная формулировка темы), а затем – кто из присутствующих и что готов сделать для ее решения. Хранителю важно пони-мать, какая тема и в какой формулировке в данный момент затрагивает всех. Символ слова передаётся от участника к участнику до тех пор, пока есть желающие высказаться (то есть по одному вопросу/теме проходит несколько кругов).

Когда тема себя исчерпала, можно переходить к следующей. Хранитель круга формулирует следующую тему, отзываясь на наиболее волнующий всех вопрос.Может показаться, что необходимость ждать своей очереди для высказывания усложняет коммуникацию, но, скорее, это дисциплинирует. Пока символ слова идет по кругу, же-лание ответить резко пропадает, человек успокаивается. И когда до него доходит символ слова, он понимает, что надо говорить что-то важное и по существу, поскольку в следующий раз символ слова попадёт к нему не скоро.

Спокойный и предсказуемый темп круга позволяет участникам подготовиться к своему высказыванию.Хранитель может пустить символ слова по кругу, а может положить в центр, чтобы желающие могли взять его и вы-

сказаться.Хранитель завершает круг церемонией закрытия, то есть неким действием, которое ставит яркую точку в конце встречи.

Участников круга объединяет общая проблемная ситуация, поэтому они включаются в процесс её обсуждения.

Если ситуация требует принятия решения, круг должен иметь на это полномочия. Обязательное условие – добро-вольность участия. Крайне нежелательно, чтобы кто-то покинул круг до его окончания, поэтому лучше заранее до-говориться о времени окончания процедуры. Хранитель круга не так нейтрален, как медиатор. Хранитель может высказывать свое отношение к произошедшему наравне с другими участниками круга, и он может высказывать свое мнение, начиная следующий раунд (следующую тему). Он является активным участником круга, может вносить свои предложения и высказывать свое беспокойство по поводу обсуждаемой проблемы. В процессе круга его участникам делегируется ответственность за решение проблемной ситуации, поэтому круги способствуют формированию активного школьного сообщества.

**Основные правила встречи в Круге**

• уважать символа слова;

• говорить от всего сердца;

• говорить с уважением;

• слушать с уважением;

• оставаться в круге до его завершения;

• соблюдать конфиденциальность.

**Обязанности хранителя включают принятие следующих решений:**

• когда и как прервать человека;

• когда открыть обсуждение темы в круге и когда за-

крыть ее;

• когда объявить перерыв;

• как использовать символ слова;

• как напоминать участникам о необходимости придерживаться принятых правил.

**Церемонии в круге**

Церемонии открытия и закрытия придумывает совет круга. Они должны быть адекватны возрасту и культуре группы, с которой проводится круг. Церемония открытия помогает нам перейти от суеты обычной жизни – с работой, заботой о детях, беспокойством о различных вещах или чувством одиночества – к наполненной размышлениями атмосфере круга. Церемония открытия должна быть нацелена на то, чтобы:

• обустроить безопасное пространство для откровенного разговора и взаимопонимания;

• подготовить людей к конструктивному освобождению от негативных эмоций;

• подготовить участников к совместной работе по выработке решения;

• донести понимание того, что проблемы, с которыми сталкивается каждый человек, лучше решать сообща.

Церемония закрытия также помогает людям перенастроиться. Хорошая церемония закрытия позволяет обдумать то хорошее, к чему пришел круг. Церемонии закрытия вновь напоминают о созданных связях и выражают надежду на длительный результат круга. Они помогают участникам вернуться от уникальной атмосферы кругов к обычному течению жизни.

Использование символа слова

Символ слова – это предмет, удобный для того, чтобы держать его в руках, и вызывающий у участников позитив-

ные ассоциации (например, сердце). Символ слова передается только в одну сторону по часовой стрелке, следуя движению солнца. Люди высказываются только с символом слова в руках.

Этапы организации программы «Круг сообщества»

После получения службой примирения заявки на разрешение конфликта в рамках проведения программы «Круг

сообщества» хранителем и волонтерами проводится совет круга, на котором определяются участники, темы, церемонии открытия и завершения круга. Обсуждаются ценности, с которыми хранитель и волонтеры обращаются к участникам в процессе проведения круга.

**4. ПРОГРАММА «СЕМЕЙНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ»**

Программа «Семейная конференция» проводится, когда в проблемную ситуацию включена семья ребенка. Это может быть совершенное ребенком правонарушение, кражи внутри семьи, конфликтные внутрисемейные отношения, негативно сказывающиеся на ребенке, угроза лишения родительских прав и др.

Семейные конференции являются частью культуры коренных народов Новой Зеландии. В последнее время такие конференции адаптированы к современным условиям во многих странах. В России, по имеющимся данным, на 2011 год проведено около 40 семейных конференций: 32 в рамках программы «SOS – Детские деревни Норвегия» в Мурманске, остальные – в Москве, Новосибирске и Перми.

Данная программа проводится взрослым, имеющим подготовку в качестве координатора семейной конференции.

Суть семейной конференции заключается в передаче семье ответственности за разработку плана по ее выходу из проблемной ситуации. Программа устроена таким образом,

чтобы создать условия для выработки семьей такого плана. На семейную конференцию приглашается максимально широкий состав семьи: родители, бабушки, дедушки, дяди, тети, братья, сестры и другие родственники. Важно, что план семья составляет самостоятельно, специалисты (психологи, представители полиции или КДНиЗП) в составлении плана не участвуют. Специалисты могут высказать свою озабоченность сложившейся ситуацией и предложить профессиональные услуги: рассказать, какую помощь они готовы оказать семье. Составленный семьей план и его реализация обсуждается дальше с участием заинтересованных людей (педагогов, специалистов и пр.). Вероятность выполнения плана, составленного членами семьи для самих себя, значительно выше, чем если бы план (реабилитационную программу) составляли другие люди (специалисты). Семья имеет право на безоговорочное одобрение плана со стороны специалистов, если он безопасен и не противоречит закону.

Семейная конференция состоит из трех этапов

• обмен информацией, где координатор приветствует и представляет всех участников, создает доброжела-тельную атмосферу, говорит о проблемной ситуации, напоминает о правилах и этапах, рассказывает о воз-можностях специалистов (которые могут выдвинуть минимальные требования к плану); • частное время семьи, когда специалисты и координатор удаляются и семья составляет согласованный план выхода из проблемной ситуации, а также отвечает на вопросы по реализации плана: кто и что будет делать для его выполнения, когда, каким образом и кем его выполнение будет оценено, что нужно делать в случае, если план не будет выполнен. Для семьи важно обсудить это самостоятельно, поскольку ответственность за проблему и ее решение должна нести именно семья; члены семьи могут в своем кругу говорить свободнее, особенно о предметах и темах, которые они не хотели бы выносить вовне; отвести обсуждению столько времени, сколько необходимо;

• принятие плана. План выносится на обсуждение с участием специалистов и координатора, которые могут попросить прояснить его пункты. План семьи принимается, если только не будет доказано, что он пред-ставляет угрозу безопасности детей или юридически неправомерен, или не отвечает минимальным требованиям. Затем обсуждается, каким образом будет оцениваться успешность реализации плана и кто будет проводить эту оценку.

На примере семейных конференций видно принципиальное отличие восстановительного подхода в работе с трудной жизненной ситуацией ребенка от реабилитационного

Реабилитационный подход предполагает активность специалистов, которые работают с человеком, находящимся в трудной жизненной ситуации. Они проводят диагностику ситуации клиента, на основе чего вырабатывают план по ее исправлению (программу «социальной реабилитации» или «социального сопровождения») и затем предоставляют ребенку/семье услуги по обеспечению выполнения этогоплана. Разрабатывая программу реабилитации, специалисты берут на себя функцию определения мер, применение которых, по их мнению, необходимо для клиента. Таким образом, специалист решает за клиента, что тому делать. Фактически ответственность в решении проблемы клиента ложится на специалиста. Отсюда возникает понятие «немотивированного клиента» – в итоге, специалисты начинают привлекать органы опеки и попечительства, КДНиЗП для контроля за исполнением клиентом реабилитационной программы.

Восстановительный подход строится на осознании самим клиентом ситуации и ее последствий и включении в эту работу ближайшего социального окружения, которое становится активным субъектом в изменении ситуации. Работающий в восстановительном подходе специалист помогает клиенту определить круг проблем и пути выхода из сложившейся ситуации. В процессе восстановительной программы специалист оказывает помощь и поддержку в осуществлении намеченного ребенком и его семьей плана выхода из проблемной ситуации. Иными словами, в восстановительной модели план исправления ситуации и программа изменения вырабатываются самими ее участниками, а социальное сопровождение осуществляют их ближайшее окружение и значимые люди (родственники, друзья семьи, переживающие за ребенка члены сообщества и т. д.). В этом случае важными задачами специалиста являются сбор всех заинтересованных людей и организация между ними коммуникации, в ходе которой участники разделят между собой ответственность по социальному сопровождению ребенка в рамках выработанного ими плана.

Восстановительный подход выдвигает такие требования к специалисту, как умение находить контакт, организовывать коммуникацию, умение слушать, понимать и анализировать ситуацию вместе с людьми, передавать им ответственностьза выработку решения и его реализацию, удерживаться на безоценочной позиции и т.

Для успешного решения проблем желательно наличие значимых и уважаемых людей, готовых поддержать семью в сложной ситуации. Сейчас многие молодые семьи живут отдельно от старшего поколения, что препятствует бабушкам и дедушкам (уже имеющим опыт в воспитании детей) участвовать в воспитании внуков. Восстановительный подход может помочь сплочению семьи и активизации ее потенциала для разрешения трудных жизненных ситуаций.