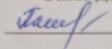


Муниципальное общеобразовательное учреждение  
«Средняя общеобразовательная школа с. Перекопное Ершовского  
района Саратовской области» имени Героя Советского союза  
В.И. Киреева

«СОГЛАСОВАНО»

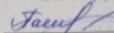
30 августа 2024 г

Зам. директора по ВР

 /Т.А. Патрикеева/

«УТВЕРЖДАЮ»

И.о. директора школы

 /Т.А. Патрикеева/

30 августа 2024 г.



**Программа работы службы медиации  
с обучающимися 10 – 11 классов**

**«Медиация – умение договариваться»**

Перекопное, 2024 г.

**Цель программы:** профилактика, диагностика и коррекция коммуникативных проблем учащихся.

**Задачи:**

1. Обучение успешному общению с использованием метода Коммуникативного тренинга;
2. Профилактика конфликтных ситуаций в классных коллективах;
3. Урегулирование конфликтов с применением программы «Взаимопонимание»;
4. Формирование позитивных отношений подростка к самому себе и окружающему миру в прошлом, настоящем, будущем;
5. Психологическое сопровождение учащихся, оказавшихся в сложных конфликтных ситуациях;
6. Анализ конфликтных ситуаций и поиск путей их устранения;
7. Формировать готовность в оказании помощи сверстникам по разрешению конфликтных ситуаций.

**Цель программы** – подготовка «группы равных» для разрешения конфликтных ситуаций.

Школьная служба медиации (ШСМ) – это команда школьников и взрослых, которая, пройдя специальную подготовку, выполняет в школе общественную работу по мирному урегулированию школьных конфликтов таким образом, чтобы наладить между конфликтующими сторонами взаимопонимание, примирение и заглаживание вреда. Ядром этой работы является процедура переговоров между сторонами конфликта, называемая, где волонтер или куратор ШСМ выступает в роли нейтрального посредника (медиатора).

В службе примирения в качестве ведущих при поддержке взрослого куратора работают сами подростки. Это важно, поскольку:

- Подростки лучше знают ситуацию в школе;
- Ровесникам больше доверяют и расскажут то, что никогда не доверят взрослому;
- Деятельность в качестве ведущего меняет подростков, поскольку им нужно реально проявлять толерантность, видеть разные точки зрения, помогать договариваться;
- Это элемент истинного самоуправления, когда часть полномочий взрослых (по разрешению конфликта) передается детям.

**Задачи программы:**

- Анализ типичных способов реагирования на конфликты;
- Освоение позиции медиатора;
- Освоение коммуникативных навыков;
- Практическая тренировка в работе с конфликтами в ролевых играх.

**Ожидаемые результаты** – изменения в позиции участников:

- Участники тренингов ознакомятся с технологией медиации;
- Участники тренингов освоят базовые навыки медиатора;
- Участники тренингов смогут проводить медиацию в гимназии, тем самым приобретать опыт медиатора;
- Сформируется команда волонтеров, распространяющих информацию о школе, о ЗОЖ, о правах и обязанностях учащихся.

**Принцип отбора учащихся в школьную службу примирения:**

Куратор проводит анкетирование, задаёт два вопроса учащимся:

1. К кому из учащихся своего класса вы обращаетесь, если вы с кем-то поругались, у вас плохое настроение, у вас что-то случилось? Напишите фамилию этого человека.

2. У нас в школе создаётся группа учащихся, помогающая ученикам разрешать конфликты; кто бы хотел участвовать в этом? Если хотите, напишите свою фамилию и имя.

В результате образуются два списка, на пересечении которых видны заинтересованные подростки, и те, к кому обращаются одноклассники. Это и есть кандидаты в группу медиаторов. Эти учащиеся приносят разрешение от родителей на участие в Школьной Службе Медиации.

В результате образуются два списка, на пересечении которых видны заинтересованные подростки, и те, к кому обращаются одноклассники. Это и есть кандидаты в группу медиаторов. Эти учащиеся приносят разрешение от родителей на участие в Школьной Службе Медиации.

**Этапы работы:**

Занятия по программе проводятся 1 раз в неделю по одному часу. При режиме работы 1 раза в неделю продолжительность программы – 13 недель.

Занятие будет состоять из трёх этапов, и будет проходить в форме дискуссии, мини-лекции, тренинговых упражнений, игр – активаторов.

- ознакомление учащихся с программами, подходами, техниками медиации;
- создание учебных ситуаций и самостоятельная работа участников в форме ролевых игр;
- игры для сплочения коллектива.

Тренинговое занятие предполагает в доступной для учащихся форме знакомство с основами конфликтологии, с анализом влияния на развитие событий эмоциональных состояний, с законами проведения переговоров.

**Содержание программы.**

**Занятие 1: Вступительное.**

Цель: знакомство с детьми, включение их в работу, определение дальнейших направлений движения.

Задачи: информировать участников группы, чем мы будем заниматься на наших тренингах, сформировать спокойную, доброжелательную обстановку в группе, формировать первые впечатления друг о друге.

### **1. Знакомство. Упражнение «Знакомство».**

Знакомство проходит по типу «снежного кома»: первый участник представляется, называет присущее ему качество на первую букву своего имени; второй участник повторяет то, что сказал первый и по той же схеме представляется сам. Сложнее всего придется последнему участнику: ему необходимо вспомнить и назвать имена, качества всех предыдущих участников.

Ведущие могут помогать участникам при выполнении этого упражнения.

### **2. Для работы в группе необходимо выработать правила следующим образом.**

Обсудите с участвующими, что такое правила, для чего нужно их принимать. Предложите группе правила работы в такой последовательности:

- приходить во время;
- быть положительными;
- с уважением говорить;
- с уважением слушать;
- конфиденциальность.

Группа может предлагать свои правила. Обсудите и согласуйте с группой каждое правило.

### **3. Упражнение: «Моё имя: почему меня так называли?»**

Данное упражнение даёт возможность лучше узнать друг друга и располагает к доверию. Каждому участнику предлагается назвать своё имя, рассказать, почему его так называли, нравится ли своё имя, как зовут дома, в школе, как хотелось бы, что бы звали на занятиях.

**4. Познакомить учащихся с девизом, названием ШСМ, с символикой, уставом, функциональными обязанностями, буклетом, о соглашении родителей на деятельность в ШСМ.**

### **5. «Змейка».**

Выбирают одного ведущего. Остальные дети берутся за руки и запутываются. Ведущий должен их распутать, не разрывая при этом рук.

### **6. Выводы.**

Это занятие способствует формированию первых впечатлений друг о друге. Устанавливается взаимопонимание и общий настрой на дальнейшее сотрудничество.

### **Занятие 2: Понятие о медиации. История медиации.**

Цель: настроить на активное общение участников, предоставить подросткам необходимую информацию.

Задачи: формировать у членов группы установку на взаимопонимание, дать понятие медиации, рассказать об истории медиации.

### **1. Упражнение: «Приветствие».**

Задачи: информировать участников группы, чем мы будем заниматься на наших тренингах, сформировать спокойную, доброжелательную обстановку в группе, формировать первые впечатления друг о друге.

### **1. Знакомство. Упражнение «Знакомство».**

Знакомство проходит по типу «снежного кома»: первый участник представляется, называет присущее ему качество на первую букву своего имени; второй участник повторяет то, что сказал первый и по той же схеме представляется сам. Сложнее всего придется последнему участнику: ему необходимо вспомнить и назвать имена, качества всех предыдущих участников.

Ведущие могут помогать участникам при выполнении этого упражнения.

### **2. Для работы в группе необходимо выработать правила следующим образом.**

Обсудите с участвующими, что такое правила, для чего нужно их принимать. Предложите группе правила работы в такой последовательности:

- приходить во время;
- быть положительными;
- с уважением говорить;
- с уважением слушать;
- конфиденциальность.

Группа может предлагать свои правила. Обсудите и согласуйте с группой каждое правило.

### **3. Упражнение: «Моё имя: почему меня так назвали?»**

Данное упражнение даёт возможность лучше узнать друг друга и располагает к доверию. Каждому участнику предлагается назвать своё имя, рассказать, почему его так назвали, нравится ли своё имя, как зовут дома, в школе, как хотелось бы, что бы звали на занятиях.

**4. Познакомить учащихся с девизом, названием ШСМ, с символикой, уставом, функциональными обязанностями, буклетом, о соглашении родителей на деятельность в ШСМ.**

### **5. «Змейка».**

Выбирают одного ведущего. Остальные дети берутся за руки и запутываются. Ведущий должен их распутать, не разрывая при этом рук.

### **6. Выводы.**

Это занятие способствует формированию первых впечатлений друг о друге. Устанавливается взаимопонимание и общий настрой на дальнейшее сотрудничество.

### **Занятие 2: Понятие о медиации. История медиации.**

Цель: настроить на активное общение участников, предоставить подросткам необходимую информацию.

Задачи: формировать у членов группы установку на взаимопонимание, дать понятие медиации, рассказать об истории медиации.

### **1. Упражнение: «Приветствие».**

Разогревающее упражнение. Настраивает на активное общение.  
Инструкция: поздоровайтесь коленкой, плечом, носом.

## 2. Упражнение «Ритм».

Вслед за ведущим участники по очереди по кругу повторяют, хлопая в ладоши один раз, заданный ведущим ритм. Ведущий делает три хлопка, чтобы участники поняли, какой ритм они должны сохранить.

## 3. Кто такие медиаторы?

Медиатор – лицо, прошедшее специальную подготовку и способное помочь вести переговоры между потерпевшим и обвиняемым (подсудимым, осужденным) о возмещении вреда и примирении (Кодекс КР от 30 июня 1999 года N 62 «Уголовно-процессуальный кодекс»).

## 4. История медиации.

Использование посредников для разрешения споров отмечается с древних времен, историки отмечают подобные случаи ещё в торговле финикийцев Вавилоне. В Древней Греции существовала практика использования посредников (proxenetas), римское право, начиная с кодекса Юстиниана (530—533 н. э.), признавало посредничество. Римляне использовали различные термины для обозначения понятия «посредник» — internuncius, medium, intercessor, philanthropus, interpolator, conciliator, interlocutor, interpres, и, наконец, mediator.

В некоторых традиционных культурах к фигуре посредника относились с особым уважением и почитали наряду с жрецами или вождями племени. Медиация в её современном понимании стала развиваться во второй половине XX столетия, прежде всего, в странах англо-саксонского права — США, Австралии, Великобритании, после чего начала распространяться и в Европе. Первые попытки применения медиации, как правило, касались разрешения споров в сфере семейных отношений. Впоследствии медиация получила признание при разрешении широкого спектра конфликтов и споров, начиная от конфликтов в местных сообществах и заканчивая сложными многосторонними конфликтами в коммерческой и публичной сфере.

## 5. Упражнение: «Общение в парах из разных позиций».

Участники разбиваются по парам, должны рассказать о своей биографии в разных позициях: сидят спинами друг к другу, один сидит другой стоит, потом наоборот, потом оба сидят. По хлопку меняют положения.

### Занятие 3: Принципы медиации.

**Цель:** настроить на активное общение участников, предоставить подросткам необходимую информацию.

**Задачи:** формировать у членов группы установку на взаимопонимание, дать понятие медиации, рассказать о принципах медиации (беспристрастность, конфиденциальность, добровольность).

## 1. Упражнение: «Выбрасывание пальцев».

Вытяните вперёд руку, зажатую в кулак. По моему хлопку, выбросите из кулака несколько пальцев. Игра закончится тогда, когда у всех будет одинаковое количество пальцев. Разговаривать нельзя.

Рефлексия: что помогло, что помешало справиться с этим заданием?

## **2. Принципы медиации.**

*Беспристрастность.*

Медиатор должен проводить медиацию беспристрастно и справедливо. Идея беспристрастности медиатора является центральной в процессе медиации.

Медиатор должен проводить медиацию только тех дел, в которых он может оставаться беспристрастным и справедливым. В любое время, если медиатор не способен проводить процесс в беспристрастной манере, он обязан прекратить медиацию.

Качество процесса медиации повышается, когда у сторон есть уверенность в беспристрастности медиатора.

*Конфиденциальность.*

Медиатор не должен разглашать ход и результаты медиации. Должен только отчитаться перед руководителем.

*Добровольность.*

Процедура медиации является сугубо добровольной. Стороны никто не может заставить воспользоваться медиацией или хотя бы попытаться это сделать. Медиация – добровольный процесс, он основан на стремлении сторон достигнуть честного и справедливого соглашения.

Добровольность выражается в том, что:

1. Ни одну сторону нельзя принудить к участию в медиации.
2. Выйти из процесса на любом этапе или продолжать медиацию – личное дело каждого участника.
3. Согласие с результатом процесса медиации так же сугубо добровольно.

## **3. Упражнение «Телеграмма».**

Выбирается доброволец и встаёт в центр круга и закрывает глаза. Участники берутся за руки и образуют круг. Ведущий говорит: «отправляем телеграмму...» и показывает в этот момент глазами, кто будет отправлять телеграмму. После этого, отправляющий нажимает незаметно правую или левую руку рядом стоящему, тот передаёт нажатие следующему и так далее по цепочке. Когда нажатие дойдёт до участника, которому послана телеграмма, он должен сказать: «Телеграмму получил». Задача добровольца увидеть, где происходит нажатие руки и таким образом программу перехватить. Во время упражнения разговаривать нельзя.

### **Занятие 4: Этапы восстановительной медиации.**

Цель: Информирование об этапах разрешения конфликта.

Задачи: настроить на активное общение участников, дать информацию о этапах работы медиатора (подготовительный этап, индивидуальные встречи).

#### **1. Упражнение «Каруселька».**

Ведущие предлагают участникам образовать два круга – внутренний и внешний. Стоящие во внутреннем круге разворачиваются спиной в круг, закрывают глаза и протягивают открытые ладони вперёд. Задача внешнего круга по сигналу ведущего по взаимодействовать с протянутыми руками из заданной роли.

Варианты ролей:

- друзья, которые давно не виделись;
- мама, которая любит своего ребёнка;
- поклонник, который встретил своего кумира;
- любимые, которым предстоит разлука.

## 2. Упражнение: «Контакт глаз».

**Инструкция:** вам необходимо с помощью взгляда установить контакт с любым участником (например, подмигнуть) на счёт пять вы должны поменяться с ним местами.

## 3. Порядок работы ведущего в программе восстановительной медиации.

### ЭТАП 1. Подготовительный

Задачи работы ведущего (медиатора):

- получив информацию о случае, определить, подходит ли он по критериям для работы с использованием восстановительных программ;
- связаться со сторонами по телефону и договориться о проведении индивидуальной встречи.

### ЭТАП 2. Индивидуальные встречи

1 фаза. Создание основы для диалога со стороной.

Задача: представить себя и программу.

Вариант представления:

*Добрый день! Меня зовут (представиться). Я пришел по поводу ситуации (...).*

*Информацию о ней нам передал (называет человека или организацию). Я – ведущий программ восстановительной медиации (медиатор) (называет организацию или службу), я не представляю ни одну из сторон, то есть я не адвокат и не советчик. Наша организация (служба) помогает участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта вне администрации и директора. Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примете решение, будете ли вы в ней участвовать. Наш разговор конфиденциален, то есть я не буду разглашать никакую информацию, кроме вашего решения участвовать или не участвовать в наших программах.*

### 2 фаза. Обсуждение ситуации

- помочь человеку (вопросами, переформулированием, уточнением и пр.) рассказать о том, что произошло (до ситуации, сейчас, после, о других участниках, о своих состояниях и чувствах, об отношении к произошедшему и его последствиям);
- внимательно слушать и улавливать, что беспокоит человека;
- помочь пережить сильные чувства;

### 3 фаза. Обсуждение последствий

- обсудить, к каким последствиям привела ситуация (или еще может привести), что человеку в этом не нравится.

#### *4 фаза. Поиск вариантов выхода*

Задача: поддержать принятие стороной ответственности за восстановительный выход из ситуации.

Обсуждаемые вопросы:

- какие выходы возможны из создавшейся ситуации, и к каким последствиям эти выходы могут привести;
- пытались ли сами разрешить ситуацию, встретиться со второй стороной;
- рассказать о встрече со второй стороной (если она была) или о возможности такой встречи;
- обсудить встречу с другой стороной как возможный вариант действия, направленного на выход из ситуации. Подчеркнуть, что главными на встрече являются стороны, а медиатор обеспечивает конструктивность и безопасность;
- предложить сформулировать перечень вопросов, которые сторона хочет обсуждать на встрече (сформировать повестку дня);
- если сторона не согласна на встречу – выяснить причины, предложить не решать вопрос окончательно и оставить памятку и свои координаты

#### *5 фаза. Подготовка к встрече.*

Задача: прояснить суть предстоящей процедуры и поддержать принятие стороной своей роли на встрече.

Возможные действия медиатора:

рассказать о формате примирительной встречи (обсуждаемых вопросах, правилах, роли сторон, медиатора, законных представителей, возможности участия других лиц). При обсуждении правил встречи спросить, готовы ли участники их соблюдать; предложить внести дополнения;

- если со второй стороной еще не было индивидуальной встречи, пояснить ее право отказаться от участия в программе;
- пояснить свою роль медиатора на совместной встрече (ответственность за безопасность, координацию действий, поддержка диалога).

Подчеркнуть ответственность сторон за принятие решения;

- обсудить перечень участников будущей встречи, предпочтительное время и место встречи;
- поблагодарить за беседу, оставить контактный телефон и памятку о программе.

#### Приложение к уроку № 3

Правила встречи:

1. Не перебивать – у каждого есть возможность быть выслушанным до конца.
2. Не оскорблять, чтобы все чувствовали себя в безопасности.
3. Конфиденциальность – не рассказывать окружающим о том, что происходило на встрече (только результат или подписанный договор).

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

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

Занятие № 5.

Этапы восстановительной медиации (продолжение).

Цель: Продолжить информирование об этапах разрешения конфликта. Создание условий для отработки практических навыков разрешения конфликтной ситуации.

Задачи: настроить на активное общение участников, дать информацию об этапах работы медиатора (примирительная встреча), научить ролевому обыгрыванию конфликтной ситуации, показать пример.

1. Упражнение: «Общие рисунки».

Упражнение проводится в кругу. Участники начинают что-либо рисовать на своих листочках, по команде ведущего передают незаконченные рисунки соседу справа. Рисование продолжается до момента возвращения рисунка своему хозяину.

2. Этапы восстановительной медиации.

ЭТАП 3. Встреча сторон

I фаза.

Рекомендуемое начало примирительной встречи:

- Добрый день!
- Возможно, многим было нелегко прийти сюда, поэтому я благодарю всех участников встречи за решимость участвовать сегодня в нашем разговоре.
- Мы собрались сегодня по поводу ситуации, происшедшей с вами.
- Хочу начать с представления участников сегодняшней встречи. Это (...), его родители (...), социальный работник (...). Я – ведущий. Меня зовут (...). Мой помощник (...).
- Напоминаю, что основными участниками нашей встречи являетесь вы. Моя задача — не выяснять виновность и не защищать какую-либо сторону, а помочь вам организовать диалог и разрешить возникшую ситуацию. Я буду сохранять нейтральность к сторонам.
- Наша встреча является добровольной. Это значит, что вы пришли сюда по собственному желанию и вправе покинуть ее, если посчитаете это необходимым.
- Для того чтобы нам удалось нормально общаться и разрешить ситуацию, я предлагаю ввести следующие правила (напомню их):
- Я попрошу вас не перебивать говорящего, давая каждому возможность высказаться до конца;
- Я попрошу вас не оскорблять друг друга, чтобы все чувствовали себя в безопасности;
- Участие во встрече добровольно, вы вправе покинуть ее, если по каким-то причинам сочтете свое дальнейшее пребывание невозможным;
- Встреча будет продолжаться столько времени, сколько вы сочтете

нужным. Также по вашему желанию встреча может быть перенесена или продолжена в другое время;

- В ходе встречи каждый участник (и я в том числе) может попросить отдельной беседы наедине;
- Я попрошу всех соблюдать конфиденциальность разговора (не рассказывать окружающим о том, что было на программе);
- Вы согласны с предложенными правилами или хотели бы внести свои предложения и какие-нибудь дополнения?
- Есть ли ко мне вопросы или мы можем начать?
- Я попрошу на время встречи выключить мобильные телефоны.
- Итак, прошу вас рассказать, что вы думаете об этой ситуации.

2 фаза.

1. предложить сторонам рассказать свою версию случившегося и его последствия;

2. предложить сторонам высказать свое отношение к услышанному;

3. поддержать диалог между сторонами по поводу ситуации и ее последствий

3 фаза. Обсуждение и фиксация вариантов разрешения ситуации

Задача: инициировать поиск вариантов решений и анализ предложений.

Вопрос для обсуждения: как разрешить ситуацию?

4 фаза. Заключение соглашения

Задача: зафиксировать достигнутые результаты и договоренности.

Возможные действия медиатора:

- фиксировать решения и четкий план их реализации;
- обсудить, что делать, если план не будет выполнен;
- зафиксировать устное соглашение или письменный договор.

5 фаза. Рефлексия встречи

• Обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное?

• Спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи?

3. Пример восстановительной медиации для подростков.

Случай из практики школьной службы медиации. (Это первая программа примирения, проведенная в России). Ученик на уроке русского языка во время объяснения учительницы занимался своими делами. Учительница увидела это и спросила: «Что, всем наплевать на то, что я пишу на доске?», на что ученик ответил «Да!». В ходе дальнейшего конфликта на его сторону также встал и класс. Учительница разозлилась и написала докладную директору, в которой фактически был выражен ультиматум: или мальчик уходит из школы,

или учительница не ведет этот класс, который останется без русского.

Ход и результат программы:

Были проведены предварительные встречи, на которых девочки разговаривали с учительницей, а мальчики с подростком. Также с учительницей переговорил куратор. Стороны согласились на примирение, сказав, что хотят уладить отношения. На примирительной встрече учительница рассказала, что была расстроена и обижена, но призналась, что

погорячилась. Она высказала желание переговорить с учеником. Ученик сожалел о совершенном. Он извинился, потому что не хотел продолжать конфликт. Сторонам удалось высказать свои чувства и достичь взаимопонимания по поводу совершенного.

Учительница смогла вернуться работать в класс, докладную от директора забрала.

#### 4. Ролевое обыгрывание ситуации.

Лучшие подруги Таня и Вика устроили скандал на репетиции школьного спектакля при распределении ролей. Каждая претендовала на главную роль и не желала уступать. В результате класс разделился на группы и репетиции стали невозможны. Группа учащихся обратилась в службу примирения за помощью.

Группы друг для друга разыгрывают предложенные ситуации. Задача каждой группы – представить поэтапное решение конфликта. (Одна группа решает ситуацию с другой, третья наблюдает).

Приложение к занятию.

Раздаточный материал

Программа медиативной встречи

Этапы и задачи выполнения программы медиативной встречи.

Задачи.

Подготовительный 1. Получив информацию о событии, определить, подходит ли оно по критериям для работы с использованием восстановительных программ.

2. Выяснить возможное участие источника информации в программе, заполнить регистрационную карточку.

3. Понять, как будет развиваться ситуация дальше в зависимости от проведения программы примирения (будет ли дело передано в педсовет, на заседание КДД, в суд и пр.)

Предварительные встречи

- Представиться и установить доверительные отношения.
- Выслушать личную историю человека.
- Понять и принять переживания участников ситуации, снять сильные негативные эмоции и вместе с участниками сориентироваться в их проблемах и нуждах.
- Выяснить и обсудить предложения человека по разрешению ситуации.
- Принять решение об уместности программы и ее типе.
- Представить программу и предложить сторонам участвовать в ней.
- Если сторона дает согласие, подготовить ее к участию в программе (информировать о вопросах, которые будут обсуждаться на программе, о правилах программы).
- Учесть пожелания каждой стороны в организации программы (состав участвующих лиц, место и время проведения).

Примирительная встреча

1. Создать условия для проведения примирительной встречи (удобное помещение, расположение участников, возможность для конфиденциальных переговоров).
2. Представить участников и обсудить правила встречи.
3. Помочь выразить (а при необходимости переформулировать) сильные эмоции сторон.
4. Организовать диалог сторон, направленный на восстановление картины и последствий ситуации.
5. Помочь сторонам в осознании несправедливости произошедшего.
6. Организовать диалог о возмещении ущерба, о будущем правонарушителя, а при необходимости и будущем жертвы.

Поиск ответа на вопрос: «Как и что сделать, чтобы этого не повторилось?»

7. Составить примирительный договор сторон, учитывающий согласованные решения сторон и механизм его выполнения.
8. Выяснить, кто будет информировать медиатора о ходе выполнения договора.
9. При необходимости организовать представление результатов программы примирения в официальные органы (суд, правоохранительные органы, КДД, ИДН, школу и т.п.)

Выполнение договора

1. Проверить выполнение договора.
2. Организовать при необходимости дополнительную встречу.
3. Написать отчет по программе

#### Занятие № 6.

Ролевое обыгрывание ситуации.

Цель: настроить на активное общение участников, создание условий для отработки практических навыков разрешения конфликтной ситуации.

Задачи: настроить на активное общение участников, продолжить обучению разрешению конфликтных ситуаций на практике.

1. Упражнение: «МУМУ».

Инструкция: Встаньте в круг. Сейчас я скажу каждому название животного, (необходимо его запомнить) кошка, собака, коровка, птичка. Теперь закройте глаза и, издавая звуки предложенных животных, объединиться в группы.

2. Пример восстановительной медиации.

Источник информации: заявление от мамы одной из участниц конфликта, которое классный руководитель направила в службы примирения.

Фабула ситуации: Многолетний конфликт и драки между тремя девочками 7 «А» класса: Верой и Лерой с одной стороны и Лизой с другой. Вера и Лера выказали свое недовольство по поводу агрессивного поведения, а также из-за того, что она берет их вещи. Также с их слов Лиза периодически стремится что-то получить первой, Они хотят удалить Лизу из класса в параллельный, мотивируя это тем, что «ей там будет лучше» и «мы мучаемся, пусть и тот класс

помучается». Лиза очень эмоциональна и из-за болезненности отстаёт по учебе (в результате она на 2 года старше своих одноклассниц). Ее претензиями было то, что берут ее вещи, обижают ее словесно и физически. Таким образом, примирительная встреча началась в ситуации, когда одна из сторон фактически не высказала своего желания участвовать. Кроме того, Лизе требовалась помощь психолога. Однако мы приняли решение провести встречу.

Ход и результат встречи: Лиза сказала, что ее сильно обижает такое отношение со стороны девочек, что ей очень нравится класс, что она хотела в нем остаться. И что она просит прощения у девочек за свое резкое поведение. Также она рада, и что, наконец, она смогла высказаться. Изменение отношений между девочками было заметно по изменению их поз. Обе стороны легко пришли к договоренности не брать без разрешения вещи друг друга. Однако неразрешимым остался вопрос контролирования Лизой своих эмоций. Всеми участниками встречи в виде мозгового штурма предлагались разные варианты того, как они «сбрасывают» негативные эмоции. Из всех возможных вариантов

Лиза сказала, что она будет просто поворачиваться и уходить от ситуации. На вопрос, действительно ли она сможет уходить и это ей поможет, Лиза сказала, что попробует. Поскольку здесь уже вопрос самоконтроля выходил за рамки Лизиной ответственности (в связи с ее психофизическим состоянием), было решено прекратить встречу и встретиться с родителями Лизы для прояснения ситуации (что позже и было сделано). Через неделю ведущая Даша Воронова связалась с Верой и Лерой. Они сказали, что ситуация нормализовалась. Лиза встречалась с классным руководителем и горячо благодарила ее за то, что ей впервые за эти годы дали возможность высказаться. Она сказала, что все хорошо и ей в классе намного легче

3.Ролевое обыгрывание ситуации.

- Получив двойку на уроке английского языка, ученик шумно и демонстративно сел на стул и начал грубо высказываться в адрес учителя. Учительница выгнала ученика с урока, поставила двойку за поведение и вызвала родителей к директору.

- Ученик 5 класса Илья С. Систематически не занимается на уроках физкультуры, т.к. забывает спортивную форму. Каждый раз он её либо забывает, либо она выстирана, либо порвалась.

Когда в первый раз случилась такая ситуация, учитель сделала предупреждение. Во второй раз, сделала запись в дневнике. В третий раз, поставила неудовлетворительную оценку, мотивируя это не выполнением домашнего задания. Ситуация накалялась, при встрече с родителями и выяснилось, что ребёнок на каждый урок берёт форму, но почему то не признаётся в этом.

Илья стал «сбегать» с уроков физкультуры, приносить справки о болезнях в дни, когда по расписанию была физкультура.

Занятие № 7.

Ролевое обыгрывание ситуации. ( продолжение)

Цель: настроить на активное общение участников, создание условий для отработки практических навыков разрешения конфликтной ситуации.

Задачи: настроить на активное общение участников, продолжить обучению разрешению конфликтных ситуаций на практике.

1. Упражнение: Построиться по...»

Активное упражнение, позволяющее отработать навыки невербального общения. Участникам предлагается построиться по: росту, по размеру ладони, по размеру обуви, по длине волос, по цвету волос от светлого к тёмному, по цвету глаз от светлых к тёмным.

2. Пример восстановительной медиации.

Источник: заявление мальчиков (Руслана и Саши). Фабула: В течение четырех лет ребята (Руслан и Саша) регулярно обзывались на девочек, что часто заканчивалось драками. Ребята сказали, что Наташа часто вмешивается в дела ребят и принимает на свой счет то, что к ней не относится. Девочки, не имея признания в классе, очень болезненно реагируют на то, что о них говорят.

Мальчики не заинтересованы в учебе и на уроках им откровенно скучно. Когда они говорят о девочках, то допускают всевозможные неприятные сравнения.

Не то чтобы они хотят их обидеть (они обо всех так говорят), а просто то, что это резко воспринимается, только раззадоривает их. Именно это и становится причиной разборок на переменах. В разборки подключаются старшие братья, друзья и т.д.

Ход и результат встречи: Предварительная встреча была направлена на признание собственной ответственности за происходящее. То, что только они сами, а не администрация (к которой неоднократно обращалась) или брат (драки помогают максимум на неделю), смогут понять что происходит и это изменить.

Интересная деталь: Прошла программа в программе. На следующий день должна была состояться «стрелка» (драка). Мы выяснили, что причиной для этого стала неправильно понятая информация от их общего знакомого. После чего прямо в ходе программы ребята позвонили этому человеку и поняли, что информация была искажена. «Стрелку» отменили. После чего договорились, что по возможности они будут проверять слухи друг у друга. Встреча была долгой, часа 4-5, с несколькими перерывами. Были выбраны наиболее понимающие

участники, и разговор с ними шел на основании их историй, а потом следовала просьба рассказать товарищам, что же они поняли. Мальчишки поняли, что девочки обижаются тогда, когда всем остальным нормально, признали, что именно их поведение становится этому причиной, и признали это несправедливым. Девочки поняли, что мальчишки не хотят их обижать, но сказали, что воспринимают такое прилюдное неприятное обсуждение как оскорбление. Но они не могли самостоятельно найти решение (а ведущие не собирались подсказывать), поэтому встреча не пришла к четкому результату. Скорее всего, причина в том, что они хотели, чтобы за несправедливость

отвечал кто-то еще, а не они сами.

### 3. Рольевое обыгрывание ситуации.

- Урок рисования был практически сорван: Андрей, никогда не блиставший примерным поведением, распевал песню, не реагировал на замечания учителя, ходил по классу. Остальные ученики были тоже возбуждены — кто смеялся над клоунадой Андрея и беспомощностью учителя, а кто стремился ему подражать.

В довершение всего Андрей накинулся с кулаками на своего соседа по парте за то, что тот перевернул его банку с водой для рисования. Учительница чувствовала себя абсолютно беспомощной, но в такой ситуации необходимо было что-то предпринять. Она быстро подошла к дерущимся, взяла с ближайшей парты стакан с водой и плеснула в лицо Андрею. Тот остолбенел, по нему текла вода, в классе наступила полная тишина. «Выйди и приведи себя в порядок», — сказала учительница. Андрей вылетел из класса, громко хлопнув дверью.

Урок удалось довести до конца, но после его окончания учительница чувствовала себя ужасно из-за своего непедагогичного поведения, из-за понимания того, что родители Андрея могут теперь пожаловаться на нее директору.

- Ярослав из 7-б класса нагрубил учителю физики, обвинив в несправедливом к себе отношении и занижении оценок. Учитель выгнал Ярослава с урока. На следующий урок физики Ярослав не пришёл, но обратился в службу примирения, заявив, что не будет ходить на уроки физики, пока к нему не изменится отношение учителя.

Группы друг для друга разыгрывают предложенные ситуации. Задача каждой группы – представить поэтапное решение конфликта. (Одна группа решает ситуацию с другой, третья наблюдает).

### Занятие № 8.

Качества медиатора.

Цель: Настроить на активное участие в работе, краткое информирование о качествах успешного посредника, успешного в своей деятельности, создание условий для отработки практических навыков разрешения конфликтной ситуации.

Задачи: настроить на активное общение участников, продолжить обучению разрешению конфликтных ситуаций на практике, рассказать о том, какими качествами должен обладать медиатор – ведущий восстановительной программы.

#### 1. Упражнение: «Воздушный шар».

Упражнение направлено на развитие умения отстаивать свою точку зрения. Инструкция: представьте себе, вы группа людей, путешествующая на воздушном шаре, шар теряет высоту и вам надо будет решить кого мы будем выкидывать каждые 3 минуты. Сейчас каждому из вас необходимо придумать себе определённую роль: возраст, профессию, семейное положение.

#### 2. Этический кодекс посредника (какими качествами должен обладать

медиатор):

- будь серьезным и твердым, но вместе с тем «теплым» и «позитивным»;
- высказывать доверие и заботу;
- будь ответственным, то есть быть нейтральным,
- демонстрируй уважение,
- не вовлекай и не вовлекайся в конфликт,
- не руководишься эмоциями,
- не давай советов, не навязывай свои идеи для поиска решения,
- не действуй свысока,
- принимай свою ответственность серьезно.

Среди личностных качеств успешного посредника можно выделить три блока:

- Умение чувствовать другого.
- Умение убеждать другого.
- Умение управлять ситуацией.

3. Пример из практики школьных служб примирения:

Источник: Информация о ситуации поступила от родителей одной из сторон. Фабула ситуации: Колю поставили на учет в милицию за драку. Со слов отца, над Колей в школе постоянно в течение трех лет издевался одноклассник Андрей. В последний раз Андреем была порвана тетрадь Коли, за что Коля погнался за Андреем и ударил мальчика в нос, повредив его. Причем, произошло это в присутствии учителя, который вел ребят обратно в класс.

Андрей с родителями обратился в травмпункт, откуда сообщили в милицию и Колю поставили на учет. После этого отец Коли хотел «замять» дело, однако через несколько дней учительница вывела Колю перед собранием всех учеников и сказала: «Это наш самый главный хулиган». После этого к Коле начались постоянные придирки, в результате чего он был вынужден уйти из школы. К моменту обращения Коля уже учился в другой школе. Ход и результат программы Коля на предварительной встрече сказал, что он чувствует себя неправым, что ударил Андрея в нос, поскольку так конфликты решать нельзя, и что он хотел бы извиниться. Но при этом с другой стороны его не устраивает поведение Андрея, и он не знает, что с этим делать.

Андрей также согласился, что лучше расставаться в мире. Вопрос о возмещении ущерба сторонами не поднимался (поскольку повреждения были не сильными).

На примирительной встрече присутствовали Коля, Андрей, отец Коли и бабушка Андрея. Мальчики и ведущие сидели вокруг стола, а родители сзади на диване. Разговор начался с рассказа Коли о том, что произошло и его переживаний по поводу издевательств, помятой тетради, порванной куртки и т.д. Однако на все это Андрей заявил, что он тут не причем, что это было типичным поведением в их классе по отношению к Коле и что Коля сам во всем виноват. На вопрос ведущего, какие именно действия Коля вызывают такую реакцию, Андрей не смог ответить. Поскольку эмоции между

ребятами стали вновь накаляться, ведущие вывели Андрея в другую комнату для конфиденциального разговора. Там Андрей сказал, что не чувствует вины, поскольку Коля сам виноват и «все так делают». Однако (по возвращении в комнату) на прямой вопрос: считает ли он такие действия справедливыми, Андрей после долгих раздумий ответил, что не считает. Он признал, что последствия его действий для Коли были неприятными и что Коля переживает из-за этого. После этого, сторонам был задан вопрос, как они хотят

урегулировать отношения и исправить несправедливость. Коля предложил вместе сходить в Макдональдс. А Андрей сначала долго молчал, а потом сказал, что вполне достаточно просто поговорить наедине и выяснить отношения.

Поскольку к тому моменту сильные эмоции спали, начался диалог именно между ребятами по поводу выхода из ситуации, и стало ясно, что стороны в состоянии конструктивно договариваться, ведущие предложили им пройти в другую комнату и самим разрешить все вопросы. Вернулись Мальчишки спокойные и сказали, что обо всем договорились. Тем временем, на стол был поставлен чай, и были приглашены к столу родители (которые сказали, что для них главное, что мальчики сами помирились). Отец Коли спросил, что в поведении его сына провоцирует драки, однако Андрей не смог выделить ничего такого, что выделяло бы Колю среди остальных.

Таким образом, ответ на вопрос о не повторении таких ситуаций в этой школе не стоял (в связи с переходом Коли в другую школу). За столом ребята уже спокойно общались между собой, но главным знаком примирения ля нас послужил следующий факт: когда бабушка Андрея сказала, чтобы он собирался уходить, тот сказал, что пойдет только вместе с Колей и будет его дожидаться.

Так ребята ушли вместе, что может служить знаком примирения.

#### 4. Ролевое обыгрывание ситуации.

- Конфликт произошел между молодой учительницей русского языка и литературы, только начинающей работать в школе, и учеником 6 класса Игорем К., трудным, вспыльчивым мальчиком из неблагополучной семьи, не пользующимся авторитетом в классе.

Шел урок литературы, учительница огласила отметки, выставленные детям за работы, выполненные на прошлом уроке. Игорю К. показалось, что учительница поставила ему заниженную отметку. Он грубо обозвал учительницу и вышел из класса.

Учительница велела передать Игорю, чтобы к ней на урок он больше не являлся.

- Девочки 5-го класса пришли на школьные занятия сильно накрашенными. Когда они вошли в класс, один из их одноклассников сказал своим товарищам очень громко: «Смотрите, какие наши одноклассницы смешные!» Все мальчики очень громко засмеялись, а девочки заплакали и убежали из класса.

Урок был сорван, дети громко обсуждали это событие, смеялись над

девочками. Учитель вызвал в школу родителей ученика, который «сорвал» урок.

Занятие №9.

Невербальные аспекты поведения.

Цель: настроить на активную работу, предоставить подросткам необходимую информацию, создание условий для отработки практических навыков разрешения конфликтной ситуации.

Задачи: рассказать о взгляде, как невербальном аспекте поведения, создать условия для самоанализа участников тренинга и развития личностных качеств медиатора.

1. Упражнение: «Крокодил».

Данное упражнение позволяет отработать навыки невербального общения и актёрского мастерства. Ведущий предлагает понятия, которые изображаются участником без слов. Участники другой команды могут задавать вопросы, а показывающий может кивать головою отвечая, да или нет. Примеры: мыльный пузырь, уют, ленивый кот, говорящий попугай, глобус, мороз,

2. Краткое информирование о невербальных аспектах поведения.

Первое впечатление при контакте с человеком формируется в течение первых 3-5 секунд. В это время активно работает бессознательный компонент личности. Следующие 5-10 минут это впечатление закрепляется – воспринятый образ достраивается до логического и приемлемого завершения.

Есть некоторые цифры:

Первое впечатление о человеке на 38 % зависит от звучания (тона и тембра) голоса, на 55% - от визуальных ощущений (от языка жестов) и только на 7% от вербального компонента (слова и их смысл).

Пространственно-психологическая дистанция.

Необходимо создавать комфортную для человека дистанцию. Под дистанцией подразумевают не только расположение тела и предметов в пространстве, но и внутренние границы человека – его способность приближать или удалять собеседника в процессе общения. Так, говорим мы «Вы» или «Ты».

Для любого человека есть определенное физическое расстояние, на котором ему удобно общаться. Психологическое пространство можно разделить

на следующие составляющие:

- интимная зона
- дружеская зона
- зона делового общения
- зона социального общения
- зона безразличия.

Сегодня мы поговорим о взгляде. Как известно из физиологии высшей нервной деятельности человека, глаза – это часть мозга, оставшаяся в процессе развития снаружи. Благодаря зрению мы усваиваем около 80% информации.

Глазам собеседника придается огромное значение.

- Взгляд вниз - обычно воспринимается как неуверенность, нетвердое знание информации
- Взгляд поверх слушателей или собеседников - воспринимается как надменность или незаинтересованность
- не отрывает взгляд от записей - создается впечатление нетвердого знания и неуважение к аудитории
- Взгляд в сторону - незаинтересованность
- Бегающий взгляд - создается впечатление неискренности
- Зрительный контакт с одним и тем же участником - напрягает «жертву», остальных может обижать.

3. Ролевое обыгрывание ситуации.

Драка между двумя учащимися. I «Б» класса. Конфликт произошёл в раздевалке на перемене. Саша разозлился и начал бить Лёшу в голову и живот коленом. Дома у мальчика разболелась голова, и мама сразу позвонила классному руководителю.

Занятие №10.

Невербальные аспекты поведения (продолжение).

Цель: настроить на активную работу, предоставить подросткам необходимую информацию, создание условий для отработки практических навыков разрешения конфликтной ситуации.

Задачи: рассказать о голосе, как об одном из невербальных аспектах поведения, создать условия для самоанализа участников тренинга и развития личностных качеств медиатора

1. Невербальный аспект поведения – голос.

Сегодня мы с вами поговорим о - голосе. Недаром существует масса легенд о том, как русалки и sireны завлекали путников своими голосами. Правильное использование возможностей голоса – один из инструментов эффективного влияния на людей. Всегда в общении есть моменты, где необходимо снижение темпа речи, паузы, а также изменение тембра и силы голоса.

«Рубленая речь» - это речь с незначительными интонационными перепадами, но в которой слова (практически все) отделены друг от друга ярко выраженными паузами. Такая речь может оказывать сильное психологическое давление на собеседника (если вам нужно именно это) и выделять наиболее значительное (если такая речь фрагментарна).

2. Упражнение « Незаменимая пятерка».

Участники группы делятся на пары, один из них играет роль классного руководителя, другой – роль зам. директора по УВР. Каждой паре ведущий выдает список из пяти учеников. Задача каждого участника – убедить другого в том, что именно эти пять учеников необходимы ему для участия в каком – либо мероприятии. Мероприятия, которые проводят классный руководитель и зам. директора, совпадают по времени.

При анализе упражнения ведущие обращают внимание на ресурсы и средства, которые используют участники в ходе упражнения.