

Государственное автономное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
«Приморский краевой институт развития образования»

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ  
И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ МЕДИАЦИИ  
В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРАХ

*Материалы  
Всероссийской научно-практической конференции  
2–3 апреля 2018 года*



Владивосток  
2018

О75

**Основные направления и перспективы развития медиации в образовательной и социальной сферах:** Материалы Всероссийской научно-практической конференции 2–3 апреля 2018 года, г. Владивосток / Под общей ред. Т.К. Волковой, Е.И. Свириденко. – Владивосток: Изд-во ПК ИРО, 2018. – 125 с.

Сборник содержит доклады и статьи ученых и педагогов, чей профессиональный интерес и деятельность направлены на решение актуальных задач развития медиации в образовательной и социальной сферах.

Издание адресовано специалистам в области медиации, педагогам-практикам, интересующимся современными подходами и направлениями в данной области.

ББК 88.4

## СОДЕРЖАНИЕ

Вступительное слово.....	5
<b>РАЗДЕЛ 1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ СИСТЕМЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ В СИСТЕМЕ ОБРАЗОВАНИЯ ПРИМОСРКОГО КРАЯ.....</b>	<b>6</b>
1.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОЗДАНИЮ И РАЗВИТИЮ СЛУЖБ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ.....	6
1.2. ДОКУМЕНТООБОРОТ СЛУЖБЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ.....	26
Форма заявления руководителю службы школьной медиации.....	26
Форма заявления на проведение процедуры медиации.....	27
Форма информированного согласия на соблюдение конфиденциальности.....	28
Форма информированного согласия на проведение процедуры медиации 1.....	29
Форма информированного согласия на проведение процедуры медиации 2.....	30
Форма информированного согласия о конфиденциальности.....	30
Форма соглашения о проведении процедуры медиации.....	31
Форма бланка медиативного соглашения профессионального медиатора.....	32
Форма медиативного соглашения.....	33
Примерная форма регистрации происшествия (случая насилия) и принятых мер.....	35
Форма договора на стадии премедиации.....	37
Форма журнал регистрации обращений в службу медиации.....	39
Форма журнала регистрации обращений в службу школьной медиации.....	40
Форма журнала регистрации споров (конфликтных ситуаций).....	42
Форма журнала учета конфликтных ситуаций (восстановительная медиация) СШМ.....	43
Форма письма-приглашения на встречу с медиатором.....	44
Форма согласие на использование персональных данных в отчетных документах службы медиации (организация).....	45
Форма соглашения о проведении процедуры медиации.....	46
<b>РАЗДЕЛ 2. НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ СЛУЖБ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ.....</b>	<b>48</b>
2.1. <i>Быкова Л.В.</i> СЛУЖБА ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ: ИЗ ОПЫТА ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ.....	48
2.2. <i>Лаврова Н.М., Лавров Н.В.</i> ПРИНЦИПЫ ФОРМИРОВАНИЯ СЛУЖБЫ СИСТЕМНОЙ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ.....	50
2.3. <i>Быкова Л.В., Орлова М. В.</i> ОБУЧЕНИЕ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО БЛАГОПОЛУЧИЯ УЧАЩИХСЯ.....	52
2.4. <i>Никанор В.Л.</i> СОЧЕТАНИЕ МЕДИАЦИИ С ПСИХОТЕРАПИЕЙ И РАЦИОНАЛЬНОЙ ФАРМАКОТЕРАПИЕЙ ПРИ РЕАБИЛИТАЦИИ ПОДВЕРГШИХСЯ НАСИЛИЮ ПОДРОСТКОВ.....	56
2.5. <i>Кибирев А.А.</i> ПЕДАГОГ КАК КОНФЛИКТ-МЕНЕДЖЕР И МЕДИАТОР.....	57
2.6. <i>Волкова Т.К.</i> ПРОЕКТ «ФОРМИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ У ПЕДАГОГОВ В УСЛОВИЯХ СОЗДАНИЯ СЛУЖБЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ».....	61
<b>РАЗДЕЛ 3. ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ.....</b>	<b>64</b>
3.1. ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ АРСЕНЬЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ .....	64
План работы городского центра по сопровождению служб школьной медиации на 2016-2017 учебный год.....	64
<i>Никитина Н.Г., Волошина В.М., Кутепова Т.В., Кордова Т.А.</i> Классный час «Конфликт в нашей жизни».....	64
Сценарий кустового семинара «Возникновение конфликтов: оценка ситуации».....	65
Программа летнего профильного лагеря «Давай договоримся!».....	67
Занятие для учащихся-медиаторов школьных служб примирения «Я – медиатор».....	69
<i>Яук Г.Д., Таратон А.И.</i> Программа элективного курса «Школа медиации (примирения)».....	71
<i>Слободяникова Ю.А., Илюшина Е.В.</i> Схемы разбора конфликтных ситуаций из мультфильмов.....	74
<i>Волошина В.М., Коновалова Е.А., Рудакова Н.Г., Павлова Е.А., Чеченкова Е.В., Романюк С.Д., Кутепова Т.В., Кордова Т.А.</i> Видеоматериалы о школьной службе медиации.....	77

<i>Чеченкова Е.В., Романюк С.Д.</i> Риски службы медиации.....	79
<i>Котельникова О.Ю., Емельянова Н.В.</i> Сложности создания службы школьной медиации.....	80
<i>Орлова А.А., Высоцкая И.А.</i> План вступительного слова (из опыта деятельности медиатора).....	80
<i>Никитина Н.Г., Волошина В.М., Кутепова Т.В., Кордова Т.А.</i> Кроссворд на тему «Коммуникации».....	82
Роль родительского сообщества в работе школьной службы медиации (примирения).....	84
<i>Козинец И.М., Езупенко В.В., Козлова О.Б.</i> Копилка эмоций и чувств (из опыта деятельности службы школьной медиации).....	87
<i>Никитина Н.Г., Волошина В.М., Кутепова Т.В., Кордова Т.А., Коновалова Е.А., Рудакова Н.Г., Павлова Е.А.</i> Рассказы для дополнительного использования.....	87
<b>3.2. ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ГБОУ ДЛЯ ДЕТЕЙ, НУЖДАЮЩИХСЯ В ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ И МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ, ЦЕНТР ПСИХОЛОГО-МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ВАСИЛЕОСТРОВСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА.....</b>	<b>91</b>
<i>Быкова Л.В., Александрова Н.А.</i> Рабочая программа «Медиация от А до Я: букварь медиатора».....	91
<i>Быкова Л.В., Александрова Н.А.</i> Тетрадь учителя «Букварь медиатора».....	104
<i>Быкова Л.В., Александрова Н.А., Андреева А.В.</i> Тетрадь учащегося для самостоятельной работы по программе «Букварь медиатора».....	114
<b>3.3. ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ УССУРИЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ.....</b>	<b>122</b>
<i>Устенко И.В., Буткова К.К.</i> Школа – территория без конфликтов.....	122

## *Уважаемые коллеги!<sup>1</sup>*

Увеличение конфликтных ситуаций в образовательной и социальной сферах требует от педагогов активного изучения и применения современных методов и инструментов их предупреждения и урегулирования.

Медиация – новое явление и понятие в образовательной и социальной сферах. О медиации говорят как о новой технологии предотвращения и разрешения спорных и конфликтных ситуаций в образовательной деятельности.

Медиация (от лат. *mediare* посредничать) – деятельность, помогающая спорящим сторонам прийти к договоренностям, вырабатывать реалистичные и устраивающие все стороны решения, заключать договор, регулирующий отношения к предмету конфликта.

Сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции «Основные направления развития медиации в образовательной и социальной сферах» посвящен современной медиативной технологии управления конфликтами в образовательной деятельности и социальной сфере.

Выражаем огромную признательность коллегам из г. Санкт-Петербурга Нине Михайловне Лавровой, председателю комитета по медиации Общероссийской профессиональной психотерапевтической лиги, психотерапевту Европейского реестра, директору психоаналитического Центра «Альянс»; Никанору Васильевичу Лаврову, доценту кафедры фармакологии ФГБОУ ВО СПбГПМУ МЗ Российской Федерации; Ладе Викторовне Быковой, преподавателю Института практической психологии «Иматон», любезно разрешившим разместить свои авторские статьи и методические разработки в сборнике материалов Всероссийской научно-практической конференции.

В сборник также вошли материалы педагогов, которые не только активно изучают и используют в профессиональной деятельности медиацию как технологию управления конфликтом, но и заинтересованы в преодолении спорных и конфликтных ситуаций, в создании благоприятного психологического микроклимата в школьных и педагогических коллективах.

Выражаем благодарность начальнику управления образования администрации Арсеньевского городского округа Тамаре Ивановне Ягодиной, педагогам-психологам учебно-методического центра г. Арсеньева Галине Дмитриевне Яюк и Анастасии Игоревне Таратон за предоставленные материалы и описание первого опыта медиативной деятельности.

В связи с малоизученностью темы «Медиация в образовательной деятельности и социальной сфере», отсутствием научно-методического обеспечения формирования у педагогов новой профессиональной компетенции, медиативной культуры основным источником информации в медиативной деятельности педагогов стали электронные ресурсы.

Желаем Вам успехов в создании эффективной службы школьной медиации!

---

<sup>1</sup> *Т.К. Волкова*, советник при ректорате по научной и образовательной деятельности ГАУ ДПО ПК ИРО, к.п.н.;  
*Е.И. Свириденко*, доцент кафедры педагогики и психологии ГАУ ДПО ПК ИРО, к.п.н.

**РАЗДЕЛ 1**  
**НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**  
**ОРГАНИЗАЦИИ СИСТЕМЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ**  
**В СИСТЕМЕ ОБРАЗОВАНИЯ ПРИМОСРКОГО КРАЯ**

**1.2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**  
**ПО СОЗДАНИЮ И РАЗВИТИЮ СЛУЖБ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ**  
**В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ**

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Письмо от 18 декабря 2015 г. N 07-4317

**О направлении методических рекомендаций**

Во исполнение пункта 2 межведомственного плана комплексных мероприятий по реализации Концепции развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2014 г. N 1430-р, Минобрнауки России направляет методические рекомендации по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательных организациях, разработанные ФГБУ «Федеральный институт медиации», а также методические рекомендации по созданию и развитию школьных служб примирения, разработанные специалистами Всероссийской ассоциации восстановительной медиации, для возможного использования в работе.

Дополнительная информация размещена на официальном сайте ФГБУ «Федеральный институт медиации» ([www.fedim.ru](http://www.fedim.ru)), а также на информационных сайтах [www.sprc.ru](http://www.sprc.ru) и [www.школьные-службы-примирения.рф](http://www.школьные-службы-примирения.рф)

Заместитель директора  
Департамента государственной политики в сфере защиты прав детей

В.Л. КАБАНОВ

**Методические рекомендации по созданию и развитию**  
**Служб школьной медиации в образовательных организациях**

**Аннотация**

Данные методические рекомендации определяют цели, задачи и механизмы создания Служб школьной медиации (далее – Служба ШМ) в образовательных организациях, подготовки кадров, внедрения с их помощью медиативной и восстановительной практики в работу с детьми и подростками. Рекомендации посвящены содержанию раскрытию тех целей, задач и направлений, которые определены Концепцией развития до 2017 г. сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации (далее – Концепция), утвержденной распоряжением правительства Российской Федерации N 1430-р от 30 июля 2014 г., в соответствии с планом первоочередных мероприятий до 2014 г. по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 гг., утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 октября 2012 г. N [1916-р](#) (далее – План), а также направлены на вовлечение в развитие и интеграцию восстановительной практики всех государственных и общественных институтов, участвующих в воспитании и формировании личности – от семьи до высшей школы, включая органы и организации, привлекаемые в случаях, когда имеет место правонарушение.

Настоящие рекомендации предназначены для сотрудников органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования, и сотрудников образовательных организаций, принимающих участие в развитии Служб ШМ, лиц, которые, в том числе, будут отвечать за взаимодействие с сетью служб медиации в рамках Концепции, а также иных лиц, заинтересованных во внедрении медиативной и восстановительной практик в работу с детьми, подростками, в образовательном пространстве в целом.

Использование данных рекомендаций способствует формированию единого подхода к организации Служб ШМ в образовательных организациях и гармоничному взаимодействию данных Служб ШМ с общероссийской сетью служб медиации, которая создается в соответствии с Концепцией.

**Пояснительная записка**

В соответствии с пунктом 64 Плана, Концепцией, межведомственным планом комплексных мероприятий по реализации Концепции, утвержденным поручением Правительства Российской Федерации от 8 мая 2015 г. N ОГ-П4-3106 (далее – Межведомственный план), в образовательных организациях Российской Федерации должны создаваться и развиваться Службы ШМ.

Высокий гуманистический потенциал медиации делает ее важным инструментом формирования гражданского общества. В свою очередь уровень развития медиации, степень ее интеграции в правовую и социальную среду служит показателем зрелости и цивилизованности общества.

Медиация широко и успешно применяется в современном мире, особенно в странах с высокой правовой культурой и развитым гражданским обществом, практически ко всем видам споров – от семейных до коммерческих. Согласно общемировой статистике 60–70% случаев применения процедуры медиации завершаются достижением медиативного соглашения и более 85% медиативных соглашений исполняются сторонами добровольно.

Службы ШМ должны стать одной из основных опор в обеспечении защиты детей и их прав, создавая условия для формирования безопасного пространства, в котором происходит становление личности. Метод Школьная медиация<sup>2</sup> (далее – Метод ШМ) совмещает в себе профилактическую работу, охватывающую всех участников образовательного процесса, и восстановительную практику (когда необходимо исправление, восстановление нарушенных прав, отношений и т.д., в связи с общественно порицаемым действием, проступком, правонарушением), одновременно содействующую повышению эффективности мероприятий иных институтов, занимающихся детьми, оказавшимися в трудной жизненной ситуации, социально неблагополучными семьями, трудными подростками, несовершеннолетними правонарушителями и т.д.

### **1. Определение Службы школьной медиации, основные цели и задачи Службы школьной медиации**

Служба школьной медиации – это объединение участников образовательно-воспитательного процесса различных уровней (сотрудников образовательной организации, учеников, родителей и др.), направленное на оказание содействия в предотвращении и разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в процессе учебно-воспитательной деятельности, с помощью Метода ШМ и медиативного подхода<sup>3</sup> и использование восстановительной практики в профилактической работе и мероприятиях, направленных на работу с последствиями конфликтов, асоциальных проявлений, правонарушений.

Основными целями Службы ШМ являются:

- создание благоприятной, гуманной и безопасной среды для развития и социализации личности, умеющей принимать решения и нести ответственность за свои поступки;
- воспитание культуры конструктивного поведения в конфликте, основанной на медиативном подходе, который базируется на таких общечеловеческих ценностях, как признание уникальности каждой личности, взаимное принятие, уважение права каждого на удовлетворение собственных потребностей и защиту своих интересов не в ущерб чужим;
- улучшение качества жизни всех участников образовательно-воспитательного процесса, каковыми являются дети, семьи, педагоги и воспитатели, администраторы, психологи, социальные работники, социальные педагоги, школьные инспекторы и др.

Достижение названных целей обеспечивается путем решения следующих задач:

- формирование группы, участвующей в образовательно-воспитательном процессе, мотивированной на использование в своей повседневной деятельности, в том числе и в образовательно-воспитательном процессе, медиативного подхода, ориентированной на разрешение конфликтов в образовательной среде посредством Метода ШМ;
- адресная информационно-просветительская работа с основными группами населения, коллективами и организациями с учетом региональной и территориальной специфики;
- подготовка работников различных организаций по дополнительным профессиональным программам – программам повышения квалификации;
- снижение деструктивного влияния неизбежно возникающих конфликтов в воспитательно-образовательной сфере за счет обучения взрослых основам медиации, обучения детей медиативному подходу и позитивному общению в «группах равных»<sup>4</sup>, что позволит эффективно предупреждать развитие и эскалацию конфликта, а также оперативно и эффективно разрешать разнонаправленные конфликты с участием родителей, детей, педагогов, администрации, позволит детям оказывать содействие своим сверстникам в сложных ситуациях;
- профилактика агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений среди детей, профилактика преступности среди несовершеннолетних;
- координация усилий семьи и школы, а также других институтов, участвующих в работе с детьми и подростками, с целью предотвращения неблагополучных сценариев развития жизни ребенка, особенно в критические периоды;

---

<sup>2</sup> Авторский метод, разработанный АНО «Научно-методический центр медиации и права».

Данные методические рекомендации предполагают возможность как их комплексного применения, так и использования некоторых рекомендаций по отдельности в зависимости от возможностей и специфики работы каждой образовательной организации.

Настоящие методические рекомендации предусматривают возможность их последующего совместного применения с иными специализированными методическими рекомендациями, предназначенными для различных участников сети служб медиации, а также сторон, являющихся потенциальными потребителями, заинтересованными в помощи, предоставляемой организациями, входящими в сеть служб медиации, и разрабатываемыми по мере развития сети служб медиации и ее функционированием.

<sup>3</sup> Разработка АНО «Научно-методический центр медиации и права».

<sup>4</sup> «Группа равных» – это группа детей, которая объединена для обучения медиации и медиативному подходу с целью приобретения навыков конструктивного поведения в ситуациях стресса и конфликта, а также последующего применения этих знаний и умений при разрешении споров, предупреждения конфликтов среди сверстников, а также для распространения полученных знаний, умений и опыта среди сверстников, младших и старших школьников. Участие в «группе равных» – это способ позитивной социализации, позволяющий приобретать опыт участия в принятии решений, проявления активной жизненной позиции, уважительного и чуткого отношения к потребностям окружающих.

- повышение уровня социальной и конфликтной компетентности всех участников образовательно-воспитательного процесса.

До настоящего времени наблюдалась тенденция не разграничения понятий Службы ШМ и Школьной службы примирения, что в некоторых случаях приводит к пониманию деятельности Службы ШМ как структуры образовательной организации, которая осуществляет некий акт примирения между конфликтующими сторонами в образовательной среде (как правило, между детьми), что не соответствует тем задачам и целям, которые реализует Служба ШМ в тех рамках, которые обозначены в Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 гг. (далее – Национальная стратегия), Концепции и Межведомственном плане.

В рамках структурирования реализации тех целей и задач, которые указаны в Национальной стратегии, Концепции и Межведомственном плане, под деятельностью Службы ШМ подразумевается определенная методологическая база, связанная с развитием института медиации, которая включает в себя в качестве инструментов реализации этих целей медиацию, медиативный подход, восстановительный подход, объединенные в комплексном Методе ШМ.

Школьная медиация позволяет интегрировать медиативные принципы в систему взаимодействия участников образовательно-воспитательного процесса в целом, что создает основу для полномасштабной профилактической работы.

## **2. Структура, принципы и особенности организации Службы школьной медиации**

Служба ШМ не имеет строго регламентированной структуры и может формироваться в соответствии с теми потребностями и возможностями, какие присутствуют в той или иной образовательной организации. Служба ШМ не является ни юридическим лицом, ни структурным подразделением образовательной организации (если не созреют предпосылки для иного).

В Службу ШМ могут входить сотрудники образовательной организации, дети, а также их родители<sup>5</sup>. Необходимым условием участия в работе Службы ШМ является прохождение специального обучения.

Служба ШМ действует на основании российского законодательства, устава образовательной организации, иных региональных и локальных нормативных актов, в том числе и на основании положения о Службе ШМ, которое может утверждаться советом образовательной организации, либо нормативно-правовыми актами, соответствующими тем реалиям, в которых находится то или иное учреждение или организация (если не предусмотрено иное).

Для эффективного функционирования Службы ШМ необходимо осознанное понимание администрацией образовательной организации, контролирурующих организаций, органов исполнительной власти важности независимой позиции Службы ШМ.

Организация Службы ШМ должна проходить поэтапно, с целью планомерной интеграции медиативного подхода в образовательно-воспитательный процесс, с учетом принципа добровольности и осмысленного подхода к созданию жизнеспособной Службы ШМ.

### *Обучение специалистов Служб школьной медиации*

Согласно Концепции достижение поставленных перед Службами ШМ целей и задач невозможно без профессионально подготовленного кадрового состава. Основная идея по обучению заключается в том, что развитие школьной медиации в силу инновационности этого метода никак нельзя отнести к задачам, которые могут решать просто опытные и хорошие работники образовательной организации, имеющие обычное и достаточное для их привычных трудовых функций педагогическое, психологическое или юридическое образование и квалификацию. Данный метод представляет собой уникальный подход к решению тех или иных трудных, спорных и конфликтных ситуаций, а также к их предотвращению, что потребует от работников Служб ШМ специальных знаний, формирования особых навыков и умений, а значит и специального обучения.

При выборе программы обучения специалистов, входящих в состав Службы ШМ, нужно понимать, что такое обучение должно быть достаточно объемным, хотя и укладываться в рамки повышения квалификации (72 – 200 часов), и в то же время быть массовым. Под массовостью подразумевается широкомасштабная интеграция школьной медиации, создание Служб ШМ во всех образовательных организациях страны с целью обеспечения доступа к возможностям, предоставляемым Методом ШМ всем заинтересованным участникам образовательно-воспитательной системы.

### *Обучение методу Школьной медиации*

Внедрение Метода ШМ предполагает массовое обучение его основам как взрослых, участвующих в образовательно-воспитательном процессе, включая насколько это возможно родителей, так и детей. Основной задачей интеграции метода является формирование безопасного пространства для растущей личности. При этом безопасным пространство должно быть в равной степени как для детей, так и для взрослых.

Обучение взрослых должно строиться исходя из того, что они, применяя метод ШМ и медиативный подход, должны решать следующие группы задач.

Первая группа задач относится ко всем участникам образовательно-воспитательной системы:

- предотвращать возникновение конфликтов и их эскалацию;

---

<sup>5</sup> В работе Служб ШМ участвуют как взрослые, так и дети. Взрослые участники выполняют, в том числе роль координаторов Службы ШМ. Служба ШМ не является закрытой системой, при желании родители, при соответствующем обучении, также могут войти в основной состав Службы ШМ.



- содействовать вовлечению детей в работу Службы медиации, в том числе путем формирования и обучения «групп равных»;

- использовать медиативный подход в работе с детьми из неблагополучных семей, в рамках программ работы с безнадзорными и беспризорными детьми в качестве профилактической работы, работы по воспитанию культуры конструктивного поведения в конфликте, созданию условий для выбора ненасильственных стратегий поведения в ситуациях напряжения и стресса;

- обеспечивать применение медиативного подхода, технологий позитивного общения в рамках коррекционной работы с несовершеннолетними правонарушителями, в том числе работниками правоохранительных органов, представителями комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав и других органов и организаций;

- использовать медиативный подход, позитивное общение как основу для сохранения межпоколенческой коммуникации и возможности передачи общечеловеческих духовно-нравственных ценностей.

Вторая группа задач, в дополнение к уже имеющимся, относится к ядру Службы ШМ<sup>6</sup>:

- разрешать разнонаправленные конфликты, возникающие в образовательной организации, вести просветительскую работу среди коллег и родителей обучающихся;

- координировать действия участников «групп равных» в их работе по распространению знаний о медиации и основ позитивного общения среди школьников;

- обеспечивать супервизию и помощь при разрешении участниками «групп равных» конфликтов между сверстниками, а также принимать участие в роли комедиатора при разрешении конфликтов между взрослыми и детьми.

Обучение детей в рамках Метода ШМ должно способствовать решению следующих задач:

- учить детей самоуважению, формированию у них чувства собственного достоинства;

- формировать и развивать у детей активную жизненную позицию, умение принимать на себя ответственность за дальнейшее развитие собственного жизненного сценария, сознавая силу своего влияния на окружающий мир;

- уметь находить в себе позитивные качества и способности, развивать и реализовывать их;

- учить сопереживанию, умению понять, принять и ценить другого, поставить себя на место другого, быть чутким и отзывчивым.

Обучение методу ШМ, одним из основных элементов которого является медиативный подход, позволяет использовать полученные знания и умения для работы не только в конфликтном поле, но и в обычном взаимодействии. Это крайне важно, поскольку в любом взаимодействии, а тем более в образовательной организации, существует риск возникновения разногласий, противоречий, которые могут стать источником возникновения конфликта.

Метод ШМ позволяет выработать навык конструктивного взаимодействия и способность сохранения его в сложных, стрессовых ситуациях.

#### *Особенности участия детей в медиации*

Наряду с общими положениями организации работы самой Службы ШМ важно учитывать следующие особенности участия детей в процедуре медиации, а также при организации Службы ШМ в целом:

- необходимо информированное согласие от родителей (законного представителя) ребенка на работу и участие в «группах равных» (таким образом, школьник участвует в «группах равных» на основе информированного согласия родителей (законного представителя));

- участие детей в «группах равных» относится к воспитательной работе, направленной на позитивную социализацию, ресоциализацию, к восстановительным практикам;

- при конфликте между взрослым и ребенком (несовершеннолетним), а это изначально подразумевает некий дисбаланс, необходимо обратить внимание как на намерение согласия со стороны родителей (законного представителя) на участие ребенка в процедуре, так и на присутствие в процедуре взрослого (родителей, законного представителя);

- нужно учитывать тот факт, что в повседневных школьных конфликтах появляется как необходимость, так и предрасположенность самой ситуации к оперативному урегулированию конфликта;

- также необходимо помнить, что сам ребенок может испытывать некоторое затруднение в проявлении открытости в своих высказываниях в присутствии взрослых (родителей, законного представителя и др.) как по объективным, так и по субъективным причинам, что будет влиять на результативность самой процедуры как для самого ребенка, так и в целом на разрешение ситуации;

- с согласия всех участников процедуры медиатор может провести раздельную встречу с ребенком (без его представителя);

- при разрешении конфликтов «ребенок – взрослый» в процедуре медиации может участвовать в качестве комедиатора учащийся из «группы равных» наравне с медиатором-взрослым. Выбор медиатора из «группы равных» может происходить как по согласованию со сторонами, так и, опираясь только на выбор учащегося, являющегося стороной конфликта (таким образом можно компенсировать изначальный дисбаланс в позиции «ребенок – взрослый»);

- проведение процедуры медиации предпочтительно в формате совместных встреч, но при необходимости в разумных пределах можно использовать раздельные встречи;

- учащийся может так же, как и другая сторона, пригласить в процедуру кого-то еще, если он считает, что это целесообразно;

---

<sup>6</sup> Ядро Службы ШМ – сотрудники, изъявившие готовность оказывать содействие в создании Службы ШМ, последующей ее деятельности и развитии.

- в спорах между детьми в роли медиатора может выступать медиатор-взрослый, медиатор-учащийся, ко-медиаторы в связке «взрослый – учащийся» или «медиатор – учащийся из «группы равных», в зависимости от выбора сторон и от сложности ситуации;

- сложные конфликты между детьми, в которые также могут быть уже вовлечены и взрослые (например, родители), чаще разрешаются взрослыми, но при желании стороны, а также когда это целесообразно и не вызывает возражений у сторон, возможно и привлечение ребенка в комедиацию.

Таким образом, медиатор должен проявлять чуткость к потребностям ребенка, его отношению к участию родителей, законного представителя в процедуре медиации и быть готовым к различным реакциям ребенка на их участие в разрешении той или иной конфликтной ситуации.

Родители (законные представители) детей должны быть информированы о том, что процедура медиации – это процедура сторон спора, и именно они являются активными участниками процесса.

Комедиатор взрослый должен помнить обо всех особенностях работы в формате комедиации, но еще принимать во внимание, что в комедиации медиаторы являются равными партнерами, и комедиатор взрослый является примером для подражания для юного медиатора.

### **3. Различные модели создания Служб школьной медиации в образовательных организациях**

Учитывая важность создания Служб ШМ в соответствии с целями и задачами, которые обозначены в Национальной стратегии и Концепции, а также в связи с необходимостью избежать формального подхода при их организации и с целью поддержания осознанного стремления к развитию жизнеспособной и самодостаточной Службы ШМ, а также различные возможности и ресурсы образовательных организаций, предлагается несколько вариантов поэтапного создания Службы ШМ. Это позволит каждой образовательной организации, муниципалитету, региону реализовать алгоритм, наиболее отвечающий не только запросу, но и возможностям.

*Вариант А.* Данный вариант предполагает индивидуальный подход к созданию Службы ШМ, который осуществляется в соответствии с запросом образовательной организации.

Этапы организации Службы ШМ:

I. Ознакомительная беседа с администрацией образовательной организации. В случае если в организации руководящий состав более трех человек, то тогда проводится ознакомительный семинар на 1–2 дня.

II. Проведение ознакомительного семинара-лекции для всех сотрудников образовательной организации (в обязательном порядке с вовлечением школьных психологов, социальных педагогов, воспитателей). Данный семинар носит ознакомительно-пригласительный характер к участию в создании Службы ШМ.

III. После ознакомительного семинара из сотрудников образовательной организации формируется группа (выразивших желание/готовность участвовать в создании и работе Службы ШМ), которая проходит обучение по программе «Метод школьная медиация. Школьный медиатор» (программа рассчитана на 144 часа – 2 модуля по 72 часа каждый). Одна группа может состоять из 15–20 человек. В зависимости от масштабов образовательной организации (количества сотрудников, учащихся, специфики образовательной организации), финансовых возможностей образовательной организации может быть сформировано несколько групп.

IV.

а) В случае необходимости вопрос о принятии решения о создании Службы ШМ выносится на Совет (либо иной коллегиальный, совещательный орган в образовательной организации, в котором также принимают участие родители и дети). В случае отсутствия Совета или необходимости в принятии специального решения по вопросу создания Службы ШМ данный этап не реализуется.

б) Проведение родительских собраний<sup>7</sup> с информационно-просветительской целью. С родителями проводится разъяснительная работа о том, что детям будет предложено участвовать в работе «групп равных», а также родителям предлагается активное участие в создании и работе Службы ШМ. Заинтересованные родители проходят краткосрочное обучение по курсу «Введение в Школьную медиацию и основы медиативного подхода». Наиболее эффективно на начальном этапе 4-х дневное обучение (обучение должно проходить по максимально приемлемому (удобному) графику<sup>8</sup>, например, по субботам и воскресеньям две недели подряд или в один из выходных дней в течение четырех недель и т.д.). В зависимости от возможностей сроки обучения варьируются от одного до четырех дней. Основная цель данного этапа – вовлечение в процесс интеграции медиации в образовательной организации наибольшего количества родителей.

V. Подготовка к работе в «группах равных» и их формирование. Проведение информационной работы с детьми, родители которых ознакомлены с проводимыми мероприятиями и о возможном участии детей в «группах равных». Работа по формированию групп проводится после окончания взрослыми сотрудниками образовательной организации 1 модуля обучения (первые 72 часа). Следующие 72 часа будут посвящены обучению взрослых работе в «группе равных». По окончании взрослыми обучения по 144-часовой программе «группы равных» уже должны быть сформированы. Количество детей в группе может варьироваться от 6 до 12 человек. Группы формируются на добровольной основе. Их может быть несколько.

VI. Обучение детей в «группах равных». После окончания обучения взрослыми по 144-часовой программе приглашенные тренеры-методисты начинают обучение детей медиации и медиативному подходу в «группах равных» по программе, рассчитанной на 24–36 часов с привлечением взрослых выпускников программы, проявивших

<sup>7</sup> Собрание может быть общим, расширенным, для всех родителей или для тех классов, в которых в последующем будет проводиться обучение в «группах равных».

<sup>8</sup> Данный подход в организации обучающего процесса должен соблюдаться при реализации любой обучающей программы в рамках организации Службы ШМ.

желание войти в ядро Службы ШМ, желающих получить дополнительный опыт взаимодействия с детьми, их обучения в «группах равных» в качестве стажеров-ассистентов.

По завершении данного этапа можно говорить о создании основы для дальнейшего функционирования Службы ШМ.

Затем на протяжении первых 3–12 месяцев в рамках Договора об интеграции медиации в образовательную организацию и создания Службы ШМ ведется активная консультативная работа по сопровождению деятельности Службы ШМ, супервизии. В том числе при необходимости опытными медиаторами-тренерами проводятся процедуры медиации, обучающие мероприятия для сотрудников образовательной организации и родителей.

Сотрудники образовательной организации, составляющие ядро Службы ШМ, должны иметь возможность обращаться за консультациями, а через 6–12 месяцев пройти дополнительное поддерживающее обучение (2–4-х дневные модули).

*Вариант Б.* Данный вариант для случаев, когда у образовательной организации нет возможности интегрировать Службу ШМ в виде индивидуально смоделированного проекта. Реализация его также будет возможна и при участии сертифицированных служб медиации, входящих в сеть, развивающуюся в соответствии с Концепцией, если они будут обладать компетенциями, необходимыми для проведения обучения по программе «Метод школьная медиация. Школьный медиатор» (144 часа), и иметь в своем штате тренеров-методистов-медиаторов.

Этапы создания Службы ШМ:

I. Отбор и направление образовательной организацией группы сотрудников в количестве 5–7 человек (в зависимости от возможностей образовательной организации) на обучение по программе «Метод школьная медиация. Школьный медиатор». В первую очередь в группу включаются, как и в первом варианте, школьные психологи, социальные педагоги и преподаватели, выразившие заинтересованность в участии в работе Службы ШМ.

II. Одновременно с обучением сотрудников руководство образовательной организации проходит краткосрочный ознакомительный семинар (в случае, если руководство не находит возможности посетить ознакомительный семинар, данный этап не реализуется).

III. После прохождения обучения и заручившись поддержкой администрации образовательной организации сотрудники реализуют этапы IV–VI Варианта А самостоятельно.

В данном варианте образовательная организация может также обратиться в ФБГУ «Федеральный институт медиации», сертифицированную службу медиации за методическим сопровождением, в которое входят консультации и супервизии для обученных по программе «Метод школьная медиация. Школьный медиатор» сотрудников образовательных организаций.

Такая помощь может понадобиться на VI этапе и в процессе становления Службы ШМ. Также при этом варианте создания Службы ШМ нужно, чтобы после завершения обучения ядром Службы ШМ был проведен для всех (большинства) сотрудников образовательной организации ознакомительный семинар-лекция (аналогичный II этапу Варианта А). При наличии заинтересовавшихся в прохождении дополнительного обучения Методу ШМ руководству рекомендуется перед принятием решения о направлении на обучение предоставить этим сотрудникам возможность поучаствовать в разворачиваемой коллегами школьными медиаторами работы в Службе ШМ. Таким образом, администрация образовательной организации сможет определить для себя целесообразность в направлении сотрудника на обучение, и сам сотрудник получит представление о деятельности Службы ШМ и утвердиться в своем желании получить дополнительное образование с целью последующего участия в работе Службы ШМ.

Учитывая, что после обучения практический опыт минимален, сопровождение поможет повысить гарантии качества работы прошедших обучение.

*Вариант В.* При наличии решения региональных, муниципальных органов о создании Служб ШМ в нескольких или во всех образовательных организациях.

Этапы создания Службы ШМ:

I. Проведение совещания для руководителей образовательных организаций в департаменте образования.

II. Собираются группы руководителей из 5–8 учреждений для прохождения I этапа Варианта А.

III. Определение руководителем образовательной организации варианта создания Службы ШМ (Варианты А, Б или Г, допускается возможность комбинирования вариантов).

IV. Создание Службы ШМ в образовательной организации в соответствии с выбранным вариантом.

*Вариант Г.* Для формирования более глубокой и индивидуализированной модели, чем Вариант Б, и вместе с тем более экономичной, чем Вариант А, образовательные организации (две или три) рассматривают возможность объединения своих ресурсов для обучения сотрудников, а также для проведения просветительских мероприятий с целью создания Служб ШМ в своих организациях.

Это позволит образовательным организациям, координируя усилия, максимально адаптировать модель интеграции медиации в своих организациях к индивидуальному запросу.

*Дополнительные положения, обеспечивающие эффективность, последовательность и преемственность организации, работы и развития деятельности службы школьной медиации:*

- поддержка, основанная на понимании возможностей Службы ШМ и сути самого Метода ШМ со стороны руководства образовательной организации;

- информированность всех участников образовательного процесса о существовании Службы ШМ (для чего она нужна, какие задачи она может решить, в каких случаях и к кому можно и нужно обращаться и т.д.), в том числе и внутренние органы самоуправления (советы, родительские или ученические комитеты, комиссии и т.п.), также с целью возможности опираться на такую Службу ШМ в своей работе;

- открытость Службы ШМ для родителей с максимальным вовлечением их в эту работу (настолько, насколько они сами проявляют готовность и заинтересованность вовлечься в данную работу<sup>9</sup>). Это будет способствовать развитию сотрудничества, партнерских отношений между образовательной организацией и родителями, семьей в воспитании детей;

- предоставление сотрудникам образовательной организации, задействованным в Службе ШМ, возможности коллегиального общения (интервизи, супервизи, консультации и т.д.);

- пополнение состава, участвующего в работе Службы ШМ, обучение сотрудников, мотивированных на работу в Службе ШМ;

- проведение совместных мероприятий с комиссиями по делам несовершеннолетних и защите их прав, социальными службами и другими организациями, с которыми приходится вступать во взаимодействие в контексте функционирования образовательной организации: контакт с ними; выстраивание взаимоотношения и взаимопомощи. Позиционировать образовательную организацию как объединяющий элемент в профилактической работе с детьми, превенции правонарушений и совершения повторных правонарушений несовершеннолетними;

- избегать формализации работы Службы ШМ; создание положений, распоряжений, формуляров и др. не должно подменять содержательную работу Службы ШМ. Жесткая регламентация, формальный подход будут мешать развитию Службы ШМ и в конечном итоге приведет к утрате преимуществ, которые Служба ШМ как живой организм создает для существования образовательной организации, привнося в образовательный процесс позитивную направленность;

- при наличии координатора Службы ШМ важно понимать, что это не руководитель Службы ШМ, с которым необходимо выстраивать иерархические взаимоотношения, а человек, который организует пространство, необходимое для работы и развития Службы ШМ, и который будет сменяться по ротации;

- работа Службы ШМ – это максимальное распространение и укоренение основных принципов медиации в культуре взаимодействия участников образовательного процесса, т.е. неизбежность ценности человеческой жизни, уникальность личности каждого, уважение к любому человеку как данность, предоставление каждому права на собственное мнение, на защиту своих прав и интересов при условии, что это не нарушает права и интересы других, не наносит им вред;

- Служба ШМ всегда держится на людях, на человеческом факторе, поэтому очень важно, чтобы те, кто заинтересован в участии в ее работе, всегда поддерживались администрацией образовательной организации (отправлялись на обучение, повышение квалификации), чтобы к их мнению прислушивались;

- нужно делать все возможное для того, чтобы ценности взаимодействия, основанного на принципах, которые лежат в основании Метода ШМ, стали привычным способом существования школьного социума, что и станет одной из главных гарантий последовательности и устойчивости работы Службы ШМ.

#### **4. Материально-техническое, финансовое обеспечение деятельности Службы школьной медиации**

*Источниками финансирования создания и деятельности Служб ШМ могут быть:*

- собственные средства учреждения или организации;
- средства федерального бюджета, предусмотренные в различных программах;
- средства бюджетов субъектов Российской Федерации и муниципальных образований, в том числе предусмотренные в региональных и муниципальных программах образовательной и социальной направленности;
- иные средства, привлекаемые для обеспечения организации и деятельности Служб ШМ в порядке, не противоречащем законодательству Российской Федерации.

Для финансирования организации и деятельности Служб ШМ могут использоваться средства Федеральной целевой программы развития образования на 2016–2020 гг. и различных программ социальной защиты населения.

Основным и первоочередным мероприятием, требующим финансирования, является обучение сотрудников образовательной организации и других участников образовательного процесса, участвующих в работе Службы ШМ.

*Координация и оказание содействия в создании Служб ШМ*

Реализация Концепции находится на начальном этапе. В настоящее время обучение Методу ШМ с целью создания Служб ШМ в рамках Концепции проводит ФГБУ «Федеральный институт медиации» в Москве, а также возможен выезд в регионы при наличии запроса, согласованного с региональными или муниципальными органами управления образованием, социальной защиты населения или самой образовательной организацией. Организациям, планирующим создать Службы медиации с целью включения их в сеть Служб медиации, а также Служб ШМ в соответствии с Концепцией, необходимо обращаться в ФГБУ «Федеральный институт медиации» (контактная информация на сайте [www.fedim.ru](http://www.fedim.ru) в разделе «Развитие сети служб медиации») для получения необходимой консультации.

*Приложение 1*

### **Описание метода школьной медиации**

---

<sup>9</sup> Служба ШМ предназначена для создания благоприятных условий и защиты интересов всех без исключения участников образовательного процесса, а значит и в интересах родителей.

### *Медиация как способ разрешения споров*

Медиация – это способ разрешения споров путем нахождения его сторонами взаимоприемлемого решения с привлечением независимого и беспристрастного лица – медиатора, который не наделен правом принятия решения по спору, а содействует сторонам спора в поиске и выработке взаимодовлетворяющего решения, отражающего их собственные интересы и потребности. Медиация альтернативна судебному разрешению споров, в которых спорящие стороны лишены права принятия решения по спору, это право принадлежит третьему лицу – судье.

#### *Основные преимущества медиации*

- Взаимность выигрыша. В процедуре медиации решение по спору вырабатывается сторонами совместно на условиях равноправия и принимается на основе их взаимного согласия и доброй воли.

- Нацеленность на будущее. При разрешении спора с помощью медиации не происходит установление прав и виновной стороны, спор разрешается не принудительно, а по существу с учетом интересов и потребностей вовлеченных сторон. В медиации стороны получают возможность высказать свою точку зрения, видение ситуации, возможность быть услышанным, создаются условия для понимания самих себя и друг друга.

- Конфиденциальность. Медиация защищает стороны от огласки всего, что происходит или выясняется в ходе процедуры медиации.

- Право и реальная возможность самостоятельно определять судьбу своего спора. Задача медиатора – содействовать возможности коммуникации между сторонами, помочь им найти путь к эффективному решению. Стороны сохраняют не только полный контроль над содержательной стороной спора – выработкой решения по нему, но и контролируют процесс поиска возможных вариантов. Это позволяет им прийти к такому решению, в котором найдут максимально возможное отражение их потребности и интересы.

- Исполняемость. Договоренности, достигнутые в ходе медиации, почти в 90% случаев исполняются самими сторонами, в полном объеме и без внешнего принуждения – ведь это их собственное решение.

- Быстрота. Как правило, нескольких встреч, а иногда и одной встречи с участием профессионального медиатора бывает достаточно, чтобы стороны спора пришли к взаимоприемлемому решению.

- Дружественный, не травмирующий характер процедуры. В отличие от любых административных разбирательств, а также судебных, медиация по своей сути обладает восстановительным эффектом, способствует пониманию подлинных интересов самих себя и другой стороны, осмыслению, осознанию и заглаживанию вины и вреда, коррекции нарушенной коммуникации и поведения.

В силу вышеназванных характеристик медиация является эффективным инструментом не только разрешения, но и предупреждения споров и конфликтов.

Медиация – это междисциплинарный метод, объединивший множество отраслей знаний, таких как право, психология, социология, конфликтология, лингвистика, антропология, семиотика и ряд других.

Медиация – это способ разрешения споров, принимающий во внимание не только содержание спора, но и активно работающий со всеми его гранями, в том числе с эмоциональной составляющей, чаще всего игнорируемой в иных способах разрешения споров.

Медиация может применяться не только как целостная самостоятельная процедура, но и как медиативный подход<sup>10</sup>, применяя который человек осознанно использует отдельные инструменты медиации, знания и умения в этой области с целью предотвращения или разрешения конфликта, в том числе со своим участием.

Большое внимание уделяется также раскрытию потенциала медиации в уголовном и административном праве, развитию медиативной практики и восстановительного правосудия в отношении несовершеннолетних правонарушителей и в системе реагирования на уголовные правонарушения в целом.

Медиация является ключевым способом в числе иных подходов и технологий, применяемых для реализации восстановительной практики.

Восстановительное правосудие как институт и отличный от карательного способ реагирования на правонарушение опирается на различные методы и технологии, которые постоянно развиваются, усовершенствуются, адаптируются к национальным социокультурным особенностям.

Восстановительное правосудие и восстановительная практика создают условия для повышения эффективности усилий, предпринимаемых для предотвращения правонарушений, в том числе повторных, позитивной социализации и ресоциализации оступившихся. Медиация в контексте восстановительного правосудия, являясь благодаря основополагающим принципам стержнем восстановительной практики, имеет свои особенности и может применяться в различных модификациях (медиация между жертвой и правонарушителем, медиация в виде беседы с правонарушителем без участия жертвы (медиативный подход), медиация с привлечением окружения правонарушителя и жертвы и т.д.), при всем многообразии подходов основным в реализации восстановительной практики и восстановительного правосудия является содействие пониманию правонарушителем причины отнесения совершенного им поступка к порицаемым и требующим наказания, разделение личности правонарушителя и проступка (неотождествление правонарушителя с правонарушением), принятие во внимание потребностей жертвы и ее окружения, а также окружения правонарушителя, когда это уместно и возможно, привлечение их к процессу восстановления, а также ресоциализации правонарушителя, создание условий для сохранения им возможности оставаться общественно полезной личностью.

### *Значение и актуальность школьной медиации*

---

<sup>10</sup> Разработан АНО «Научно-методический центр медиации и права».

Метод ШМ позволяет интегрировать восстановительную практику в систему воспитания, образовательное пространство. Особенно важное значение имеет реализация гуманистического потенциала медиации в самой тонкой, деликатной и социально ответственной сфере – в сфере жизни, образования и воспитания детей, подростков, молодежи. Метод ШМ позволяет раскрыть социальный потенциал медиации на макро- и микроуровне, вовлекая, охватывая все институты, участвующие в воспитании и становлении личности, и прежде всего семью и образовательные учреждения.

Актуальность задачи развития школьной медиации, организации Служб ШМ в образовательных организациях обусловлена общим нарастанием напряженности и конфликтности в образовательно-воспитательной среде, что в свою очередь вызвано целым рядом причин. Усиливается социальное расслоение людей и семей, слабо работают социальные лифты, размывается система нравственных ценностей и ориентиров, рынок заменяет ее потребительскими ценностями, деградирует культура, нарастают разобщенность и отчужденность людей. Семья как важнейший общественный институт, участвующий в образовании системы отношений, влияющих на формирование личности и благополучие детей, претерпевает колоссальные изменения. «Процветает» культ насилия, агрессивность, конфликтность, отсутствие чуткости, сострадания, глубинные деформации человеческого общения (например, социальные сети) и многое другое оказывают крайне негативное влияние прежде всего на детей. И как результат – асертивность замещается агрессивностью.

Педагоги, воспитатели, школьные психологи, социальные педагоги и социальные работники, сотрудники органов опеки и попечительства, работники правоохранительных органов, работающие с трудными подростками и несовершеннолетними правонарушителями, – все, кто работает в образовательно-воспитательной сфере, в силу своей профессиональной деятельности каждый день сталкиваются с результатами данных общественных деформаций. Именно этим людям приходится искать пути разрешения конфликтных ситуаций, стрессогенных не только для самих участников, но и для тех, кто пытается их разрешить. Подобная задача оказывается для них порой непосильной. Во-первых, чаще всего это не является их обязанностью, во-вторых, они этому специально не обучены, в-третьих, такая работа требует дополнительных временных и эмоциональных затрат, зачастую не давая стабильного, исчерпывающего конфликт результата, ускоряя профессиональное «выгорание» работников.

В то же время в последние годы значительно повысилось внимание гражданского общества к проблемам создания благоприятной, гуманной и безопасной среды для развития и социализации детей и подростков.

Кроме того, идет активная интеграция Российской Федерации в стремительно глобализирующееся мировое образовательное сообщество с соответствующим переходом на международные нормы и стандарты, методы и технологии работы с детьми.

Значение задачи внедрения Метода ШМ выходит далеко за рамки первичного контура «ребенок – семья – школа (образовательная организация)». Если гуманный инструментальный решения трудных ситуаций будет успешно внедрен в образовательно-воспитательной среде, он будет быстрее распространен и на другие смежные социальные сферы, и на все общество. Общество остро нуждается сегодня в способности своих граждан конструктивно взаимодействовать. Для этого необходимо развивать социальный интеллект, менталитет сотрудничества, социальное партнерство. Метод ШМ способствует решению этих задач в работе с детьми и подростками, закладывая основу будущих поколений, воспитанных на гуманистических ценностях, ставящих человеческую жизнь, позитивную реализацию, благополучие личности на первое место. Позволяет найти баланс между потребностями общественными и индивидуальными, что способствует сохранению индивидуальности в многоликом социуме.

Развитие школьной медиации вписывается также в Стратегию развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 г., утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации N 996-р от 29 мая 2015 г., ориентированной на формирование условий воспитания физически, психологически и нравственно здоровых детей.

#### *Особенности и принципы метода школьной медиации*

Метод ШМ основан на научных разработках и многолетнем практическом опыте, учитывающем социокультурные особенности российской образовательно-воспитательной сферы.

Первые попытки осознанного использования медиации в образовательной организации были предприняты в разных странах еще в начале 1980-х годов. С тех пор применение медиации в тех или иных формах в образовательном пространстве стало достаточно широко использоваться во многих странах мира.

Школьная медиация – это инновационный метод, позволяющий охватить весь спектр институтов, принимающих участие в воспитании и оказывающих влияние на формирование личности ребенка – от семьи и дошкольных учреждений до высшей школы. Здесь и далее Метод ШМ будет рассматриваться на примере школы как наиболее распространенного образовательного учреждения.

К школьной медиации целиком применимы все общие положения, касающиеся медиации. Однако Метод ШМ имеет и свою специфику, обусловленную следующими факторами:

1. Большое количество и одновременность вертикально и горизонтально организованных контактов и коммуникаций, строящихся на взаимодействии различных участников образовательно-воспитательного процесса как внутри однородных групп, так и межгрупповых индивидуальных и групповых. Основные группы это:

- дети;
- родители или лица, их заменяющие;
- педагоги, преподавательский состав, отвечающий в первую очередь за процесс обучения;
- психологи, социальные педагоги, другие специалисты, отвечающие в первую очередь за процесс воспитания;

- административный аппарат, отвечающий за организацию и управление процессом образования в целом, и др.;

- иные институты, участвующие в воспитании детей и формировании личности, а также те, которые привлекаются в случае возникновения неблагополучия и/или активных противоправных поступков несовершеннолетних.

2. Разнообразие аспектов общения – это не только межличностные, внутри- и межгрупповые контакты, но и межпоколенческое и межкультурное общение.

3. Ограниченность территории и времени общения, что придает школьным контактам повышенную интенсивность, «перекрестность» и напряженность.

4. Несколько иное по сравнению с обычной жизнью понимание принципов добровольности и автономии личности, связанное с нормативностью пребывания детей на территории образовательного учреждения, соблюдением дисциплины, зависимостью от взрослых, в силу чего последние склонны строить свое взаимодействие с детьми «вертикально».

Названные обстоятельства делают школьную среду зоной повышенной конфликтности и требуют учета при применении медиативных процедур и медиативного подхода.

Метод ШМ основан на следующих основных принципах:

- добровольность;
- равноправие, сотрудничество, взаимное уважение, принятие (людей, ситуаций, событий), признание ценности и самобытности каждой отдельной личности, признание права каждого на удовлетворение потребностей и защиту своих интересов при условии признания такого же равного права за другими;
- комплексный, системный подход к рассмотрению спора, учет всей его многоаспектности;
- использование, если это возможно и целесообразно, потенциала семейных отношений участников;
- привлечение ближайшего, значимого окружения сверстников;
- беспристрастность и непредвзятость медиатора;
- прозрачность процесса урегулирования разногласий/спора для всех его участников;
- конфиденциальность.

#### *«Группы равных»*

Формирование «групп равных» и работа в них является неотъемлемой составляющей создания Службы ШМ. В разные периоды взросления ребенка круг значимых для него людей меняется. Если в первые 2–3 года жизни это в основном семья, родители и самые близкие люди, то в школьные годы к этому кругу добавляются учителя и сверстники. В подростковом периоде сверстники становятся ведущим источником информации и подражания, опережая и родителей, и школу. Работая среди сверстников в «группах равных», дети более эффективно учатся не только разрешению споров с помощью медиации, но и становятся распространителями медиативного подхода, культуры позитивного общения, конструктивного поведения в конфликте.

Когда ребенок может помочь своему сверстнику, одноклассникам, младшим соученикам, попавшим в трудную ситуацию, разобраться с ней, прояснить истинные причины ее возникновения, мотивы и интересы, нащупать выход из нее, он сам одновременно получает ценный опыт позитивной самореализации. В определенных случаях и взрослые принимают участие при разрешении таких конфликтов. Но роль самих детей-медиаторов должна быть ведущей. Взрослый всегда воспринимается по-другому, ему трудно избежать назидательного стиля общения. Когда же сверстник рассказал о чем-то сквозь призму своего собственного опыта, а тем более показал это на практике при разрешении реального спора, такое знание усваивается детьми гораздо лучше.

Работа и обучение в «группе равных» должны быть выстроены таким образом, чтобы дети старались понять друг друга без осуждения и назидания, помочь друг другу, чтобы свободно раскрывалась индивидуальность и самобытность ребенка, чтобы его непохожесть на других не раздражала, а, наоборот, делала его более интересным и привлекательным для общения, давала ему возможность самореализации и социализации. Это особенно важно для детей, не вписывающихся в стандарты и общепринятые рамки, что чаще всего приводит к их отторжению сверстниками и направляет их самореализацию в негативное русло – агрессивное самоутверждение с помощью насилия, девиантное, асоциальное поведение.

Вместе с тем, роль взрослых в работе «групп равных» является координирующей, поддерживающей, особенно, когда конфликт сложен или когда имело место насилие. Именно взрослый должен тонко и ненавязчиво, квалифицированно и компетентно применяя медиативный подход, оценить конфликт, дать детям четкие нравственные ориентиры, помочь им не проецировать негативные моменты конфликта на личность ребенка, помочь найти пути восстановления отношений и заглаживания вины.

Таким образом, Метод ШМ эффективно формирует навыки позитивного общения, конструктивного поведения в ситуациях конфликта, содействует позитивной социализации и самореализации детей, препятствует закреплению негативных паттернов поведения, осуществляет реальную профилактику правонарушений, создает условия для реализации восстановительного подхода в образовательно-воспитательной среде.

#### *Школьная медиация и семья*

Метод ШМ не ограничивается территорией школы (образовательного учреждения). Важную роль в успехе ее интеграции играет семья, желательно, чтобы родители были обучены основам Метода или хотя бы ознакомлены с ним. Владение базовыми знаниями о Методе позволит родителям не только хотеть, но и уметь правильно, без грубого вмешательства помочь детям в конфликтных ситуациях, особенно в трудные, критические периоды их жизни и становления, одним из которых является подростковый. В свою очередь на «школьной территории» конфликт будет разрешаться успешнее, если семья, родители будут ориентировать ребенка на медиативный подход.

Таким образом, Метод ШМ создает условия для сотрудничества школы и семьи, содействует восприятию ими друг друга как партнеров, стремящихся совместными усилиями достичь одной цели, действующих на благо ребенка.

## Приложение 2

### **Взаимодействие Служб школьной медиации с органами и организациями по работе с детьми**

Забота государства о детях является безусловным приоритетом социальной политики Российской Федерации. Достигнутые в этом направлении результаты, особенно в последние годы, очевидны. Для защиты прав и интересов детей, помощи им в трудных ситуациях, лучшей социализации государство создало большое количество разнообразных органов и организаций. К их числу относятся:

- комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав;
- центры социальной помощи семье и детям;
- центры психолого-педагогической помощи населению;
- центры экстренной психологической помощи по телефону;
- социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних;
- социальные приюты для детей;
- центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей;
- реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями;
- центры социального обслуживания населения;
- комплексные центры социального обслуживания населения;
- центры временного содержания для несовершеннолетних правонарушителей органов внутренних дел;
- специальные учебно-воспитательные учреждения открытого и закрытого типа органов управления образованием;
- другие организации (учреждения) социального обслуживания семьи и детей.

Однако стандарты и эффективность работы вышеперечисленных организаций не отвечают потребностям современного общества, новым проблемам и вызовам. Очевидна и проблема «поскутного одеяла» – рассогласованности действий и многочисленности структур, отвечающих за работу с детьми. Создание на различных уровнях разнообразных межведомственных комиссий для координации их деятельности принципиально не меняет ситуацию.

Пунктом 64 Плана, а также положениями Межведомственного плана предусмотрено создание и развитие сети Служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия.

Согласно Концепции структура сети Служб медиации представляет собой двухуровневую систему:

- на первом уровне находится головная организация системы – Федеральный центр медиации и развития восстановительного правосудия, который является структурным подразделением ФГБУ «Федеральный институт медиации», находящегося в ведении Министерства образования и науки Российской Федерации;
- на втором уровне находятся службы медиации на региональном и местном уровнях.

ФГБУ «Федеральный институт медиации» призван выступить координатором всей работы вышеназванных структур в части внедрения медиации и медиативного подхода в работу с детьми.

Службы ШМ, работая в тесном контакте со всеми органами и организациями, должны в первую очередь опираться именно на сеть служб медиации. На нее возлагается осуществление информационно-просветительской, научной и методической работы, аттестация и сертификация, организация обучения, поддержание и повышение квалификации, в том числе руководителей и специалистов Служб ШМ. Региональные службы медиации (таким статусом могут наделяться не только вновь создаваемые, но и уже действующие организации, занимающиеся развитием медиации, как государственные, так и негосударственные, после их включения в сеть через процедуру сертификации) должны оказывать также практическую помощь в становлении Служб ШМ, в проведении занятий в «группах равных», в разрешении конкретных споров. По мере становления Служб ШМ всю основную практическую работу по разрешению конфликтов на «школьной территории», обучению детей медиативному подходу они должны вести самостоятельно.

## Приложение 3

### **Правовые основы и предпосылки создания Служб школьной медиации и применения восстановительных механизмов в работе с несовершеннолетними**

Международные акты и рекомендации

Международные акты, имеющие обязательную силу:

- Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах (Принят 16.12.1966 Резолюцией 2200 (XXI) на 1496 пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН) (ст. 13);
- Конвенция «О правах ребенка» (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989) (ст. 12, 13, 16, 28, 29);
- Директива 2008/52 ЕС Европейского Парламента и Совета от 21 мая 2008 г. «Относительно некоторых аспектов медиации в гражданских и коммерческих делах»;
- Гагская конвенция о гражданско-правовых аспектах международного похищения детей (заключена в Гааге 25 октября 1980 г.) (п. с) ст. 7, 21);



- Гагская конвенция о юрисдикции, применимом праве, признании, принудительном исполнении и сотрудничестве в отношении ответственности родителей и мерах по защите детей (заключена в Гааге 19 октября 1996 г.) (п. б. ст. 31).

Международные акты ООН и организаций ООН, имеющие рекомендательную силу:

- Всеобщая декларация прав человека (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.1948) (ст. 26);

- Декларация основных принципов правосудия для жертв преступления и злоупотребления властью (утверждена резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН 40/34 от 29 ноября 1985 г.) (п. 7);

- Минимальные стандартные правила ООН, касающиеся отправления правосудия в отношении несовершеннолетних («Пекинские правила») (приняты на 96 пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН 29 ноября 1985 г.) (п. 11.4);

- Венская декларация о преступности и правосудии: ответы на вызовы XXI века (утверждена резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН от 4 декабря 2000 г. N 55/59) (п. 27, 28);

- Планы действий по осуществлению Венской декларации о преступности и правосудии: ответы на вызовы XXI века (утверждены резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН 26/261 от 31 января 2002 г. (п. 47.с, 47.d);

- Основные принципы применения программ реституционного правосудия в вопросах уголовного правосудия<sup>11</sup> (утверждены резолюцией Экономического и Социального Совета ООН 2002/12 от 24 июля 2002 г.);

- Бангкокская декларация «Взаимодействие и ответные меры: стратегические союзы в области предупреждения преступности и уголовного правосудия» (Принята на 11 Конгрессе ООН по предупреждению преступности и уголовному правосудию (Бангкок, Таиланд, 18–25 апреля 2005 г.) (п. 32);

- Руководящие принципы, касающиеся правосудия в вопросах, связанных с участием детей – жертв и свидетелей преступлений (приняты резолюцией Экономического и Социального Совета ООН 2005/20 29 июня – 27 июля 2005 г.);

- Сальвадорская декларация о комплексных стратегиях для ответа на глобальные вызовы: системы предупреждения преступности и уголовного правосудия и их развитие в изменяющемся мире (Принята резолюцией 65/230 Генеральной Ассамблеи от 21 декабря 2010 г.).

Акты Совета Европы, имеющие рекомендательную силу:

- Рекомендация Комитета министров Совета Европы N R (85) 11 от 28 июня 1985 г. «О положении потерпевшего в рамках уголовного права и процесса» (п. II);

- Рекомендация Комитета министров Совета Европы N R (87) 18 от 17 сентября 1987 г. «Относительно упрощения уголовного правосудия» (п. 1, 2);

- Рекомендация Комитета министров Совета Европы N R (87) 20 от 17 сентября 1987 г. «Относительно социальных реакций на ювенальные правонарушения» (п. II);

- Рекомендация Комитета министров Совета Европы N R (98) 1 от 21.01.1998 «Относительно семейной медиации»;

- Рекомендация Комитета министров Совета Европы N R (99) 19 от 15 сентября 1999 г. «О медиации в уголовных делах»;

- Рекомендация Комитета министров Совета Европы от 18.09.2002. N R (2002) 10 «Относительно медиации по гражданским делам»;

- Рекомендация Комитета министров Совета Европы Res (2006) 8 от 14 июня 2006 г. «О помощи жертвам преступлений» (п. 13.1. – 3 Принципов).

Законодательство Российской Федерации:

- Конституция Российской Федерации (ст. 2, ч. 1 ст. 43, 44, 45, 46);

- Гражданский кодекс Российской Федерации (п. 3. ст. 22);

- Семейный кодекс Российской Федерации (ст. 57, п. 1, 2 ст. 63, ст. 64, п. 1, 4 ст. 66);

- Федеральный закон от 24.07.98 N 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (ст. 9);

- Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 N 194-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»;

- Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 03.12.2010 N 969 «О программе подготовки медиаторов»;

- Приказ Минобрнауки России от 14.02.2011 N 187 «Об утверждении программы подготовки медиаторов»;

- Приказ Минтруда России от 15.12.2014 N 1041н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист в области медиации (медиатор)».

Программы, стратегии и иные документы

- Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012–2017 годы (утверждена указом Президента Российской Федерации от 01.06.2012 N 761);

---

<sup>11</sup> Существует альтернативный перевод: Основные принципы применения программ восстановительного правосудия в вопросах уголовного правосудия.

- План первоочередных мероприятий до 2014 г. по реализации Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы (утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации от 15.10.2012 N 1916-р) (пункты 59, 61, 62, 64 и 65);
- План мероприятий на 2015–2017 годы по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы (утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации от 05.02.2015 N 167-р) (п. 64);
- Концепция развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность (утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.07.2014 N 1430-р);
- Межведомственный план комплексных мероприятий по реализации Концепции развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации (утвержден поручением Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации от 08.05.2015 N ОГ-П4-3106);
- Поручение Президента Российской Федерации по итогам VII Всероссийского съезда судей от 12 января 2009 года;
- Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации от 22 декабря 2011 года;

#### Приложение 4

### Определения и термины

*Медиация* – способ разрешения споров мирным путем на основе выработки сторонами спора, добровольно участвующими в процедуре медиации, взаимоприемлемого и жизнеспособного решения при содействии нейтрального и независимого помощника – медиатора. В процессе медиации стороны приходят к соглашению без вынесения третьей стороной решения по спору. Прошедший специальное обучение медиатор лишь содействует сторонам спора в совместной выработке решения, основанного на осознании и реализации их собственных потребностей и интересов. При этом стороны, оставаясь «собственниками» конфликта, являются активными участниками и сохраняют контроль над процессом разрешения спора и содержательной стороной решения.

*Школьная медиация* – метод, разработанный АНО «Научно-методический центр медиации и права» (далее – Центр) для интеграции медиативных технологий в образовательное пространство. В основе метода лежит авторский подход, разработанный Центром – «медиативный подход», а также в более широком смысле так называемый «понимающий подход» в медиации.

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

*Координатор службы школьной медиации* – сотрудник (как правило, им может быть заместитель директора по учебно-воспитательной работе, социальный педагог, школьный психолог или один из учителей), осуществляющий координацию действий по созданию и организации работы Службы ШМ.

*Школьный медиатор* – медиатор, прошедший обучение по программе «Метод школьная медиация. Школьный медиатор», работающий в образовательном учреждении и помогающий в разрешении возникающих споров, разногласий, конфликтов при помощи Метода ШМ. Одновременно школьный медиатор обучает учащихся в «группах равных» и занимается информационно-просветительской деятельностью среди коллег и родителей. Школьными медиаторами становятся администраторы образовательного учреждения, учителя, школьные психологи, социальные педагоги и др.

*«Группы равных»* – формируются из учащихся, относящихся к одной возрастной категории, с целью обучения основам школьной медиации и овладения навыками медиативного подхода. Участники «групп равных» выступают в роли медиаторов и ко-медиаторов при разрешении споров между другими учениками, как правило, своими сверстниками, а также между учениками и взрослыми. Кроме того, участники «групп равных» занимаются информационно-просветительской деятельностью, обучая основам медиативного подхода своих сверстников и младших ребят. «Группы равных» считаются одним из наиболее эффективных способов обучения школьников культуре цивилизованного поведения в конфликтных ситуациях, так как учащиеся получают возможность обучаться на примере собственных межличностных конфликтов.

*Восстановительное правосудие* – способ реагирования на противоправные действия и подход к отправлению правосудия, направленный прежде всего не на наказание виновного путем изоляции его от общества, а на восстановление материального, эмоционально-психологического (морального) и иного ущерба, нанесенного жертве, сообществу и обществу, на осознание и заглаживание вины, восстановление отношений, содействие реабилитации и ресоциализации правонарушителя. Одним из инструментов восстановительного правосудия является особая форма медиации – между потерпевшим и обидчиком (оступившимся).

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

## Рекомендуемая литература

1. Бюллетень Федерального Института Медиации. 2013 год // Научный редактор Шамликашвили Ц.А. – М.: Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2013 – 290 с.
2. Бюллетень Федерального Института Медиации. 2013 год // Научный редактор Шамликашвили Ц.А. – М.: Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2015. В 2-х т. Т. I. – 334 с.
3. Бюллетень Федерального Института Медиации. 2013 год // Научный редактор Шамликашвили Ц.А. – М.: Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2015. В 2-х т. Т. II. – 148 с.
4. В школах появятся посредники по мирному решению конфликтов. Интервью // Российская газета – Неделя. – N 6020 (44); 28 февраля 2013 года.
5. Визель Т.Г. Основы нейропсихологии. – М., 2006.
6. Возрастные особенности формирования толерантности / Под ред. В.С. Собкина. – М., 2003. – С. 206.
7. Выготский Л.С. Мышление и речь. – М.: АСТ, Астрель, 2011. – 640 с.
8. Выготский Л.С. Психология. – М.: ЭКСМО-Пресс, 2000. – 1008 с.
9. Герасимова В.С. Методика преподавания психологии: Курс лекций. – М.: Ось-89, 2004. – 111 с.
10. Гиппенрейтер Ю.Б. Общаться с ребенком. Как? – М.: Астрель, 2010. – 251 с.
11. Глазл Ф. Конфликт-менеджмент. Настольная книга руководителя и консультанта. – Калуга: Духовное познание, 2002. – 516 с.
12. Журнал «Медиация и право. Посредничество и примирение». – М.: Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2008–2015.
13. Зачем нужны службы школьной медиации? Портал «Слово», 10 февраля 2014 года: [http://portal-slovo.ru/topic/47714.php?sphrase\\_id=89012](http://portal-slovo.ru/topic/47714.php?sphrase_id=89012).
14. Леви В.Л. Как воспитывать родителей, или Новый нестандартный ребенок. – М., 2006. – С. 416.
15. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.: Смысл, 2008. – 368 с.
16. Маккей Д., Торн К. Тренинг. Настольная книга тренера. – Санкт-Петербург: Питер, 2001. – 208 с.
17. Маслоу А.Г. Дальние пределы человеческой психики. – Санкт-Петербург: Питер, 2006. – 432 с.
18. Маслоу А.Г. Мотивация и личность. – Санкт-Петербург: Питер, 2006. – 362 с.
19. Медиация в образовании: школьный социум, основанный на позитивном общении // Вестник образования. – N 9, май 2010.
20. Метод школьной медиации и его применение в ссузах // Директор ссуза, март 2014 ([www.directorssuza.ru](http://www.directorssuza.ru)).
21. Паркинсон Л. Семейная медиация. – М.: Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2010. – 400 с.
22. Петровская Л.А. Общение – компетентность – тренинг: Избранные труды. – М.: Смысл, 2007. – 850 с.
23. Правовое просвещение учителей и учащихся // Справочник классного руководителя. – N 4, 2010.
24. Прокофьева Н.И. Психологические аспекты ведения переговоров. – М.: Феникс, 2012. – 147 с.
25. Пустят по миру. В школах планируется развивать специальные миротворческие службы. Текст В. Куликова // Российская газета – Неделя. – N 6292(20), 30 января 2014 года.
26. Разрешение семейных конфликтов: Руководство по международной семейной медиации – М.: Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2015 – 104 с.
27. Роджерс К. Взгляд на психологию: становление человека. – М., 1995. – С. 325.
28. Ролло Мэй. Любовь и воля. – М., 2007. – С. 288.
29. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. – СПб: Питер, 2008. – С. 713.
30. Собкин В.С. Подростки: нормы, риски, девиации /З.Б. Абросимова, Д.В. Адамчук, Е.В. Баранова. – М., 2005. – С. 358.
31. Станкин М.Н. Если мы хотим сотрудничать. – М., 1996. – С. 384.
32. Федеральный институт медиации [Электронный ресурс]: URL: <http://fedim.ru/>
33. Фишер Роджер, Юри Уильям. Путь к согласию или переговоры без поражения. – М.: СВIT, 2006. – 144 с.
34. Фопель К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения: Практическое пособие в 4-х томах. – Москва: Генезис, 2003. – 160 с.
35. Шамликашвили. Основы медиации как процедуры урегулирования споров: Учебное пособие. – М.: Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2013. – 128 с.
36. Шамликашвили Ц.А. Медиация как альтернативная процедура урегулирования споров: что необходимо знать судье, чтобы компетентно предложить сторонам обращение к процедуре медиации: Учеб. пособие для вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция». – М.: Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2010.
37. Шамликашвили Ц.А. Основы медиации как процедуры урегулирования споров. – М.: Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2013. – 128 с.
38. Шамликашвили Ц.А., Семенова О.А. Нейропсихологический подход к обучению // Справочник классного руководителя. – 2009. – N 9.

39. Шамликашвили Ц.А., Семенова О.А. Почему ребенку трудно учиться и как ему помочь. Нейропсихологический подход. – М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2010. – 304 с.
40. Шамликашвили Ц.А., Ташевский С. Азбука медиации. – М.: Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2011. – 64 с.
41. Шамликашвили Ц.А., Хазанова М.А. Метод «школьная медиация» как способ создания безопасного пространства и его психологические механизмы // Психологическая наука и образование. – 2014. – N 2. – С. 26–33.
42. Школьная медиация как действенный инструмент в защите прав детей. Информационно-правовой портал «Гарант». 30 августа 2013 года: <http://www.garant.ru/ia/opinion/shamlikashvili/7/>.
43. Школьная медиация как способ разрешения конфликтов // Справочник классного руководителя. – 2009. – N 8.
44. Школьная медиация поможет разрешить конфликты среди учеников // Интернет-интервью «РИА-Новости». Раздел Образование ([www.gian.ru](http://www.gian.ru)). 14 мая 2010 года.
45. Школьная медиация: дань моде или настоящий помощник в решении школьных конфликтов? // Элита образования. – 2008. – N 3 (003).

### **Методические рекомендации по созданию и развитию служб примирения в образовательных организациях**

#### *1. Актуальность школьных и территориальных служб примирения*

1.1. Восстановительный подход к разрешению конфликтов, профилактике правонарушений и деструктивного поведения несовершеннолетних

Модель школьных и территориальных служб примирения разработана в России<sup>12</sup> и опирается на традиционные практики примирения и урегулирования конфликтов в сообществе. Практика школьных и территориальных служб примирения основывается на концепции восстановительного правосудия и реализуется в форме восстановительных программ: «программа примирения», «программа по заглаживанию вреда», «круг сообщества», «семейный совет» («семейная конференция»), «профилактическая восстановительная программа», «школьная конференция» и другие. В восстановительных программах стороны конфликта (включая родных и близких несовершеннолетних участников конфликта) в ходе переговоров с помощью нейтральной третьей стороны (ведущего восстановительных программ) разрешают конфликт, находят лучшее для всех участников решение и принимают на себя ответственность за его реализацию без внешнего принуждения.

Для подготовки сторон конфликта к участию в восстановительной программе и организации самой восстановительной программы нужен человек, владеющий теорией и практикой применения восстановительного подхода. Ведущий восстановительных программ (специалист службы примирения) создает условия для восстановления у сторон конфликта способности понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них и общества вариантах разрешения конфликтных или криминальных ситуаций, а также организует поддержку несовершеннолетних участников конфликта или правонарушения и их договоренностей со стороны значимого социального окружения. В ходе восстановительной медиации важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний, прекратили вражду и обрели ресурсы для совместного поиска выхода из ситуации.

Важнейшими в восстановительном подходе являются понятия вреда (в том числе обиды) и ответственности. Вред в восстановительном подходе – это деяние одного человека по отношению к другому, в результате которого был причинен ущерб, что-либо было нарушено или разрушено (в том числе отношения) и воспринимается другим как несправедливость. Причинение вреда ведет к появлению негативных последствий для пострадавшего: материальных, физических, вред в форме разрушившихся отношений и т.д. Вред – понятие субъективное, определяется пострадавшим (жертвой). Потому исправление причиненного жертве вреда в восстановительном подходе не является наказанием для человека, причинившего вред, оно является восстановлением справедливости и мира в сообществе. Ответственность в восстановительном подходе понимается как обязательство по заглаживанию вреда, то есть исправление негативных последствий случившегося для затронутых ситуацией людей. При заглаживании вреда большое значение имеют раскаяние и прощение. Таким образом, понятие справедливости в восстановительном подходе связано с заглаживанием причиненного вреда, и в этом его отличие от принятых в уголовном правосудии представлений о справедливости как наказания нарушителя.

Ответственность за исправление причиненного вреда рассматривается не только при правонарушении, но и в конфликте, где стороны часто взаимно причиняют друг другу вред. «Поиск виноватого» не способствует взаимопониманию и урегулированию конфликта в отличие от обсуждения причиненного вреда и совместного поиска путей его исправления. В школьной жизни часто вред бывает взаимным (драка, оскорбления), соответственно, ставится вопрос о взаимном заглаживании причиненного вреда.

Одним из важных аспектов восстановительного подхода применительно к несовершеннолетним является восстановление позитивного родительского влияния на них, поддержка позитивных изменений несовершеннолетнего со стороны его родных и близких, педагогов, одноклассников, друзей, а также забота о будущем: создание условий для того, чтобы произошедшее «стало уроком» и подобное больше не повторилось.

---

<sup>12</sup> Модели школьных служб примирения и территориальных служб примирения разработаны Межрегиональным общественным центром «Судебно-правовая реформа».

Цель специалиста службы примирения (ведущий восстановительных программ) состоит в создании наилучших условий для реализации принципов восстановительного подхода (восстановительного правосудия). Специалист службы примирения является нейтральной фигурой, в равной степени поддерживающей усилия сторон, направленные на урегулирование конфликтной ситуации и/или восстановительное реагирование на правонарушение (преступление) несовершеннолетнего. Специалист службы примирения подготавливает стороны конфликта (или участников противоправной ситуации) к совместной встрече по урегулированию конфликта и заглаживанию причиненного вреда.

#### 1.2. Правовая основа школьных служб примирения в образовательной сфере

Указ Президента Российской Федерации N 761 от 1 июня 2012 г. «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 гг.» на сегодняшний день является основополагающим документом в развитии восстановительного правосудия в реагировании на правонарушения несовершеннолетних, ядром которого является медиация правонарушителя и жертвы, и школьных служб примирения (раздел VI). В связи с этим в качестве ожидаемых результатов реализации Национальной стратегии указывается на «расширение практики применения технологий восстановительного подхода в сфере правосудия, а также в иных сферах, затрагивающих права и интересы ребенка».

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации N 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 гг.», а также пунктами 59, 62 и 64 «Плана первоочередных мероприятий до 2014 г. по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 гг.», утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации N 1916-р от 15 октября 2012 г., в образовательных организациях рекомендуется создавать школьные службы примирения», нацеленные на разрешение конфликтов в образовательных учреждениях, профилактику правонарушений детей и подростков, улучшение отношений в образовательном учреждении.

Также правовой основой создания и деятельности служб примирения является:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», который определяет, что государственная политика и правовое регулирование отношений в сфере образования основываются, в частности, на принципе свободного развития личности, воспитании взаимоуважения, ответственности;

- Стандарты восстановительной медиации, утвержденные Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации в 2009 г. Документ носит рекомендательный характер и является основой для работы в школьных службах примирения в рамках восстановительного подхода;

- Федеральный государственный образовательный стандарт основного общего образования, утвержденный приказом N 1897 Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 декабря 2010 г., который ориентирован на «становление личностных характеристик выпускника («портрет выпускника основной школы») ... как уважающего других людей, умеющего вести конструктивный диалог, достигать взаимопонимания, сотрудничать для достижения общих результатов»;

- Статья N 76 УК Российской Федерации указывает, что «лицо, впервые совершившее преступление небольшой или средней тяжести, может быть освобождено от уголовной ответственности, если оно примирилось с потерпевшим и загладило причиненный потерпевшему вред», следовательно, примирительный договор дает суду основание для прекращения дела (но не обязывает суд его прекратить, оставляя это на усмотрение суда).

### 2. Восстановительные программы, применяемые в службах примирения

#### 2.1. Принципы восстановительного подхода к урегулированию конфликтов и реагированию на правонарушения несовершеннолетних:

- Восстановление у участников конфликта/правонарушения способности понимать последствия конфликта или криминальной ситуации для себя, своих близких и для второй стороны, прекращение вражды между участниками конфликта/правонарушения.

- Ответственность обидчика перед жертвой (если в ситуации был правонарушитель), состоящая в заглаживании причиненного вреда силами самого обидчика (насколько это возможно и как это реализовать, обсуждается на восстановительной программе).

- Исцеление жертвы (если в ситуации была жертва) в процессе заглаживания нарушителем причиненного жертве вреда и ответа на волнующие жертву вопросы со стороны обидчика и его родных.

- Принятие самими участниками конфликтной ситуации (если стороны конфликта «равны») на себя ответственности по ее урегулированию, исключаящее насилие или дальнейшее причинение вреда.

- Планирование сторонами конфликта будущего, позволяющего избежать повторения подобных ситуаций в дальнейшем, формирование более ответственного поведения. Предотвращение «навешивания ярлыков» на участников конфликта или правонарушения.

- Восстановление у участников ситуации с помощью уважаемых ими людей ценностных установок (ориентиров) мирного проживания в сообществе.

Поддержка со стороны родных и близких позитивных изменений у сторон конфликта, а также самоконтроля у несовершеннолетних при выполнении договора. Восстановление конструктивной родительской позиции по отношению к проступку несовершеннолетнего.

#### 2.2. Принципы организации процесса восстановительных программ:

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

- Информированность сторон. Ведущий восстановительных программ обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути восстановительной программы, ее процессе и возможных последствиях их участия или неучастия в программе.

- Нейтральность ведущего восстановительных программ. Ведущий восстановительных программ в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если ведущий чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому ведущему (медиатору) или прекратить медиацию. Ведущий нейтрален к сторонам, но не нейтрален к факту причинения вреда, то есть контролирует, что на встрече стороны должны обсудить заглаживание обидчиком причиненного вреда.

- Конфиденциальность в восстановительных программах. Ведущий программ сохраняет конфиденциальность происходящего в ходе восстановительной программы и предупреждает о важности сохранения конфиденциальности участников. Ведущий восстановительной программы может передать согласованную со сторонами информацию о ее результатах в структуру, направившую дело на медиацию (как правило, это подписанный сторонами договор, в котором зафиксированы результаты, которые стороны согласны передать в вышестоящие организации).

- Ответственность сторон и ведущего. Ведущий восстановительных программ отвечает за безопасность участников на совместной встрече в восстановительной программе, а также за соблюдение принципов и стандартов восстановительной медиации. Ответственность за результат программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций несут участвующие в ней стороны конфликта. Ведущий не может рекомендовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

### 2.3. Основные восстановительные программы в службе примирения

Восстановительные программы – формы организации восстановительного процесса, такие как: восстановительная медиация, программа по заглаживанию вреда, круг сообщества, школьная восстановительная конференция, семейный совет (семейная конференция) и другие.

Восстановительная медиация («программа примирения», «программа по заглаживанию вреда») – программа, при реализации которой конфликтующие (или обидчик и жертва) встречаются для переговоров, а ведущий восстановительной медиации создает условия для взаимопонимания всех участников и для достижения договоренности о приемлемых для них вариантах разрешения проблемы (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда).

Круг сообщества – программа, направленная на работу с групповыми конфликтами, ситуациями изгоев, межэтническими конфликтами, для поддержки пострадавших и пр. Круг сообщества помогает участникам восстановить смыслы и цели того, что их волнует, с учетом культурных и ценностных ориентиров. Важнейшей особенностью кругов является привлечение к обсуждению проблемы заинтересованных людей, что обеспечивает их активное участие в принятии решения и разделении ответственности за его выполнение, а также способствует поддержке позитивных изменений в сообществе.

Семейная восстановительная встреча (семейная конференция) – программа, способствующая активизации ресурса семьи для выработки членами расширенной семьи собственного плана по выходу из трудной жизненной ситуации (или социально опасного положения) для обеспечения безопасности и благополучия несовершеннолетних членов семьи. Вероятность выполнения семьей собственного плана значительно выше, чем планов, разработанных специалистами.

Профилактические восстановительные программы – программы по ситуациям, имеющим риск развития (эскалации) конфликта или совершения правонарушения, в рамках которой участники берут на себя ответственность за их предотвращение и/или улучшение отношений. В ходе программы реализуются принципы восстановительного правосудия (восстановительной медиации – в соответствии со стандартами восстановительной медиации).

### 2.4. Обеспечение качества работы ведущего восстановительных программ

1. Оценка качества проведения восстановительных программ осуществляется внутри профессионального сообщества (ассоциации медиаторов) на соответствие деятельности концепции восстановительного подхода и стандартам восстановительной медиации.

2. Ведение документации по случаю, составление отчета (с соблюдением требований конфиденциальности).

3. Регулярное прохождение супервизий на соответствие работы стандартам восстановительной медиации.

4. Регулярное повышение квалификации и освоение новых программ.

5. Наличие процедуры обратной связи от участников конфликта, прошедших восстановительную программу.

2.5. Квалификация куратора (руководителя) службы примирения и ведущего восстановительных программ:

1. Куратор (руководитель) службы примирения и ведущие восстановительных программ должны пройти очное обучение у квалифицированных тренеров, имеющих собственную практику проведения медиации и восстановительных программ в образовательной сфере.

2. Куратор (руководитель) службы примирения и ведущие восстановительных программ должны проходить супервизию их работы со случаем в профессиональном сообществе.

3. Куратор (руководитель) службы примирения и ведущие восстановительных программ должны иметь возможность участвовать в семинарах, курсах повышения квалификации, конференциях по восстановительным практикам.

## 3. Организация восстановительного подхода в образовательных организациях

### 3.1. Формы организации восстановительного подхода в образовательных учреждениях

В России развиваются разные формы организации восстановительного подхода и медиации в образовательных организациях.

1. Школьная служба примирения создается в образовательной организации, где есть постоянный состав обучающихся. Школьные службы примирения основываются на восстановительной модели медиации. Цель школьных служб примирения – создать оптимальные условия для качественного проведения восстановительных программ в образовательной организации и распространения идей восстановительного подхода (восстановительного правосудия). Действующей считается служба примирения, которая проводит не менее четырех восстановительных программ в год. В действующую школьную службу примирения входят взрослые ведущие восстановительных программ и медиаторы-ровесники (см. сайты [www.sprc.ru](http://www.sprc.ru) и [www.школьные-службы-примирения.рф](http://www.школьные-службы-примирения.рф)).

2. Территориальная служба примирения создается, как правило, в центрах системы образования<sup>13</sup>, не имеющих постоянного состава обучающихся.

3. Территориальные службы примирения могут работать по случаям, переданным из других организаций: судов, КДНиЗП, образовательных организаций, социальных служб, полиции, по запросам граждан и т.д., а также осуществляют методическую поддержку школьных служб примирения на территории.

4. Волонтерские группы/клубы примирения, действующие вместе со службами примирения. Их деятельность в образовательной организации направлена на поддержку воспитательного процесса и профилактику правонарушений на основе восстановительного подхода.

5. Объединения педагогов (в том числе классных руководителей), направленные на освоение восстановительных программ как основы для воспитательного процесса.

6. Взрослые специалисты в образовательной организации, обученные проведению восстановительных программ и проводящие их в образовательной организации, а также распространяющие идеи восстановительного подхода среди участников образовательного процесса для снижения административных реагирований на конфликты и правонарушения несовершеннолетних. Активное взаимодействие этих специалистов с сообществом ведущих восстановительных программ (ассоциацией медиаторов) обязательно.

### 3.2. Деятельность школьной службы примирения

Служба примирения должна:

- определить цель и задачи на определенный период (обычно учебный год);
- определить типы ситуаций, с которыми служба будет работать;
- провести не менее 4 медиаций (или других восстановительных программ) в год;
- описать проведенные программы по форме отчета-самоанализа;
- подготовить данные для мониторинга;
- провести не менее двух информационных мероприятий в год для учащихся и родителей;
- знакомить педагогический коллектив и администрацию учреждения с деятельностью службы и принципами урегулирования конфликта и реагирования на правонарушения в восстановительном подходе.

### 3.3. Куратор (руководитель) службы примирения

Куратор (руководитель) службы примирения – это человек, создающий службу примирения и осуществляющий руководство и управление созданной службой примирения. Куратора рекомендуется избирать из тех сотрудников, кто пользуется доверием учеников, педагогов и администрации образовательной организации, а также понимает и поддерживает «принципы урегулирования конфликта и реагирования на правонарушения и восстановительном подходе». Куратору должна быть обеспечена возможность получения информации о конфликтах и организационные условия для проведения восстановительных программ. Куратор обязательно проходит подготовку в качестве ведущего восстановительных программ, в работе удерживает ценности и стандарты восстановительной медиации, проводит восстановительные программы сам или вместе с медиаторами-сверстниками. Куратору важно знать правовые вопросы, связанные с проведением восстановительных программ.

### 3.4. Условия работы школьной службы примирения

Соответствие стандартам. Деятельность службы примирения основывается на концепции восстановительного правосудия и соответствует стандартам восстановительной медиации.

Добровольность создания. Служба примирения создается в образовательной организации при согласии администрации. Служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности в рамках восстановительного подхода. Административное вмешательство в процесс медиации недопустимо, если не создается угроза безопасности для его участников.

Учет результатов программы при вынесении административного решения.

Служба примирения создает условия, чтобы при вынесении административного решения по отношению к обидчикам или сторонам конфликта (в том числе по поводу возможности наказания) были учтены результаты успешного прохождения программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций и заглаживания причиненного вреда.

Профессиональная коммуникация. Служба примирения взаимодействует с профессиональным сообществом кураторов служб примирения, медиаторов, специалистов по восстановительным программам, ведущих программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

### 3.5. Примерные критерии принятия ситуаций на программу в рамках стандартной процедуры:

- Стороны конфликта известны и признают свое участие в рассматриваемой ситуации.

<sup>13</sup> Также могут организовываться в системе социальной защиты, семейной и молодежной политики, в досуговых центрах и т.д.

- Возможность связаться со сторонами конфликта для приглашения на встречу с ведущим восстановительных программ.

- Стороны конфликта не находятся в алкогольном или наркотическом опьянении на момент проведения программы.

- Квалификация специалистов службы примирения позволяет работать с данным типом конфликта.

Если ситуация подходит по данным критериям, служба примирения начинает проводить предварительные (индивидуальные) встречи в рамках подготовки совместной встречи. В процессе проведения предварительной (индивидуальной) встречи стороны могут согласиться на дальнейшее взаимодействие со службой примирения или отказаться от него

Руководитель службы и ведущие восстановительных программ уверены, что физическая, психологическая безопасность ведущих и сторон конфликта в ходе их совместной встречи в рамках восстановительной программы будет в должной мере обеспечена.

Для проведения восстановительной программы могут приниматься ситуации за пределами данных критериев на усмотрение руководителя службы. При этом стандартный «Порядок работы ведущего восстановительных программ» может не подходить для использования, и понадобятся инновационные идеи и приемы.

#### *4. Поддержка службы примирения со стороны руководства образовательной организации и взаимодействие с другими организациями*

##### *4.1. Руководитель образовательной организации:*

- утверждает необходимые для создания и функционирования службы примирения документы;

- передает информацию о конфликтах в службу примирения по возможности до административного разбора ситуации;

- рекомендует участникам образовательных отношений передавать конфликтные ситуации в службу примирения;

- участвует в разработке и поддержке плана создания службы примирения;

- обеспечивает возможность куратору (руководителю) службы примирения (ведущие программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций) и школьникам – кандидатам в медиаторы (ведущие восстановительных программ) пройти очное обучение по восстановительной медиации;

- способствует повышению квалификации членов службы примирения и освоению ими других программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций;

- учитывает результаты успешно проведенной восстановительной программы при вынесении административного решения по ситуации;

- при необходимости обеспечивает взаимодействие службы примирения и других структур образовательного учреждения (комиссий по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, педагогическим советом), а при решении сложных ситуаций – с ПДН и КДНиЗП, ресурсными центрами на территории.

##### *4.2. Обеспечение соблюдения принципов проведения программ*

**Конфиденциальность.** Образовательная организация должна принять (утвердить) документы, гарантирующие нераспространение происходящего на медиации. Доступ к описанию случаев и отчетам по проведенным восстановительным программам осуществляется только квалифицированными ведущими восстановительных программ данного учреждения. В учебных целях допускается обсуждение работы ведущих восстановительных программ в профессиональном сообществе без указания фамилии участников и защиты от идентификации с конкретными людьми.

**Добровольность.** Организация должна проинформировать участников конфликта о добровольности участия в медиации и других восстановительных программах. Куратор (руководитель службы примирения) должен быть проинформирован о возможности отказаться от курирования (руководства) службой примирения.

**Соответствие концепции.** Образовательная организация должна обеспечить обучение восстановительному подходу своих специалистов, работающих в службе примирения, а также способствовать их профессиональному росту и профессиональной коммуникации (прохождению супервизии, участию в семинарах и конференциях и т.д.).

**Влияние на административное решение.** Положительные результаты программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций должны учитываться при вынесении административного решения по разбираемой ситуации.

##### *4.3. Наличие утвержденной документации*

Руководитель образовательной организации должен принять (утвердить) следующие документы.

- Приказ о создании службы примирения и о назначении руководителя службы примирения.

- Положение о службе примирения, соответствующее стандартам восстановительной медиации.

- Порядок работы ведущего восстановительных программ со случаем.

- Порядок создания службы примирения.

- Правила ведения документации службы с учетом соблюдения конфиденциальности и защите персональных данных.

#### *5. Организация сетевого взаимодействия в объединениях школьных служб примирения*

##### *5.1. Сети и объединения служб примирения*

Службы примирения и их участники могут образовывать сообщества, ассоциации, объединения, сети. Сетевое взаимодействие должно обеспечить содержательную и организационную поддержку развитию служб примирения



ния для реализации положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 гг. с учетом региональных особенностей (в части создания служб примирения и реализации восстановительного правосудия).

Важнейшими признаками сетевого взаимодействия является добровольное присоединение участников, свободное распространение информации внутри сети, самостоятельность выбора организационно-правовой формы (ассоциации, объединения, в том числе без образования юридического лица), стратегия развития и поиск партнеров на региональном уровне, обмен опытом и взаимная поддержка участников объединения.

Сетевое взаимодействие должно обеспечить содержательную и организационную поддержку проведения медиации и восстановительных программ на уровне региона.

В целях поддержки сети служб примирения органам управления образованием совместно с другими субъектами системы профилактики правонарушений несовершеннолетних рекомендуется на региональном уровне разработать и утвердить региональную модель развития сети школьных служб примирения, позволяющую обеспечить:

- включение направления школьных служб примирения в региональные грантовые программы (при их наличии);

- разработку программ повышения квалификации в сфере восстановительной медиации и восстановительного подхода в системе образования, привлечение к проведению обучения специалистов, имеющих практику медиации и урегулирования конфликтов в школьной среде;

- поддержку различных форм обучения основам медиации и восстановительного подхода заинтересованных школьников в качестве медиаторов-ровесников;

- включение темы школьных служб примирения в конкурсы профессионального мастерства педагогов (при их наличии);

- мониторинг основных показателей проведения восстановительных программ;

- разработку регламента (соглашения) о взаимодействии школьных и территориальных служб примирения с комиссиями по делам несовершеннолетних и защите их прав с целью эффективного проведения восстановительных программ;

- поддержку профессионального сообщества специалистов служб примирения (медиаторов), проведение регулярных региональных конференций, семинаров и других мероприятий, поддерживающих сетевое взаимодействие.

#### 5.2. Профессиональное сообщество специалистов-медиаторов и кураторов школьных служб примирения

Повышение профессионального мастерства ведущих восстановительных программ (медиаторов) может происходить в профессиональном сообществе в форме супервизий, профессионального коучинга, мастер-классов и иных формах.

Критерии анализа и оценки деятельности ведущего восстановительных программ разрешения конфликтов и криминальных ситуаций разрабатывает профессиональное сообщество.

Профессиональное сообщество осуществляет методическую поддержку деятельности специалистов служб примирения (медиаторов), а также при необходимости помогает им в сложных ситуациях, выходящих за рамки стандартной процедуры. Методистом может быть человек, имеющий собственную практику проведения медиации и/или восстановительных программ в системе образования.

Стратегия развития сообщества восстановительной медиации и служб примирения на территории и документы, регламентирующие организацию деятельности и содержание работы ведущего восстановительных программ, должны разрабатываться и приниматься с учетом мнения профессионального сообщества.

#### 5.3. Требования к содержанию образовательного курса (программы, тренинга) и преподавателю (тренеру) школьных служб примирения

Образовательный курс должен включать:

- Концепцию восстановительного правосудия (восстановительной медиации).

- Практический разбор работы ведущего восстановительных программ с типичными конфликтными ситуациями, предложенными участниками.

- Демонстрацию тренером (преподавателем) элементов работы ведущего восстановительных программ, вызывающих наибольшие затруднения,

- Отработку в группе этапов работы ведущего восстановительных программ на примерах, типичных для образовательных организаций ситуаций.

- Тренер (преподаватель) должен быть практикующим медиатором в восстановительной модели медиации (ведущим восстановительных программ).

- Тренер (преподаватель) должен проходить супервизию как медиатор (ведущий восстановительных программ) в профессиональном сообществе.

- Тренер (преподаватель) должен владеть принципами и концепцией восстановительного правосудия и быть способен транслировать ее обучающимся.

- Тренер (преподаватель) должен пройти обучение восстановительной модели медиации.

### 6. Мониторинг деятельности служб примирения

#### 6.1. Количественный мониторинг школьных служб примирения

- Образовательная организация, в которой создана служба примирения, должна обеспечить сбор информации, необходимой для получения данных мониторинга служб примирения.

- Число взрослых медиаторов и число медиаторов-школьников («медиаторов-ровесников», «юных медиаторов»). Медиатором является человек, прошедший подготовку по восстановительной медиации и проводящий восстановительные программы.

- Участники службы примирения – взрослые и обучающиеся ОУ, которые входят в службу примирения, но медиации либо другие восстановительные программы не проводили.

- Учреждение (организация), в котором действует служба примирения (школа, колледж, вуз, техникум, детский дом, интернат и пр.).

- Количество поступивших в школьную службу примирения случаев и источник дела (из образовательной организации, из подразделения по делам несовершеннолетних, из комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав и т.д.).

- По скольким делам были прекращены уголовные дела за примирением сторон после проведенной медиации.

- Количество завершенных программ. Завершенной считается программа, в которой стороны урегулировали ситуацию (или стороны составили план по урегулированию ситуации) и при этом были реализованы принципы восстановительного подхода (восстановительной медиации). Сюда входит количество завершенных восстановительных медиаций, школьных восстановительных конференций, кругов сообщества, профилактических кругов сообщества по потенциально конфликтным ситуациям, когда конфликта нет, но есть потенциальный риск его возникновения (формирование нового класса, приход новичка в класс, межэтническая напряженность и т.п.), другие варианты программ.

- Количество случаев, рассматриваемых совместно школьной службой примирения с участием специалистов из территориальных служб примирения.

- Число участников программ (медиаций, кругов сообщества и пр.), не включая медиаторов (ведущих программ): взрослые (родители, педагоги, администраторы, специалисты и т.д.) и несовершеннолетние (учащиеся, их друзья и т.д.).

#### 6.2. Качественный мониторинг школьных служб примирения

Форма качественного мониторинга позволяет проанализировать, насколько деятельность специалистов службы примирения соответствует восстановительным принципам.

Качественный мониторинг организуется региональными ассоциациями медиаторов и Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации.

Электронный ресурс <http://rulaws.ru/acts/Pismo-Minobrnauki-Rossii-ot-18.12.2015-N-07-4317/>

## 1.2. ДОКУМЕНТООБОРОТ СЛУЖБЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

### Форма заявления руководителю службы школьной медиации

Руководителю службы школьной медиации

МБОУ «СОШ № 154 г. Владивостока  
Петровой М.И.

от \_\_\_\_\_

телефон \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ.

Прошу оказать помощь в разрешении спора (конфликтной ситуации) между мной и \_\_\_\_\_ в виде посредничества.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

Подпись: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

**Форма заявления на проведение процедуры медиации**

Директору \_\_\_\_\_

г. Владивостока Приморского края

Сторона 1 \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Представитель (ли) стороны \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Контактный тел \_\_\_\_\_

Сторона 2 \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Представитель (ли) стороны \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Контактный тел. \_\_\_\_\_

Тема переговоров

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Правила проведения процедуры медиации обязуемся соблюдать.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

Подписи Сторон:

Сторона 1 \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

Сторона 2 \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

**Форма информированного согласия на соблюдение конфиденциальности**

\_\_\_\_\_ ,

ФИО

профессиональный медиатор, действующий на основании Федерального закона №193-ФЗ от 27.07.2010 г. «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»

диплом серия \_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_,

конт. тел./факс \_\_\_\_\_, сотовый тел. \_\_\_\_\_

адрес для направления почтовой корреспонденции:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

**ИНФОРМИРОВАННОЕ СОГЛАСИЕ НА СОБЛЮДЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ**

Я (ФИО), \_\_\_\_\_ – сторона 1

согласен (а) на проведение аудио, видеозаписи во время проведения процедуры премедиации и медиации. Информирован(а), что вся информация является конфиденциальной и разглашению не подлежит (статья 5, 193-ФЗ).

Я (ФИО), \_\_\_\_\_ – сторона 2

согласен (а) на проведение аудио, видеозаписи во время проведения процедуры премедиации и медиации. Информирован(а), что вся информация является конфиденциальной и разглашению не подлежит (статья 5, 193-ФЗ).

Подписи сторон:

Сторона 1 \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

ФИО

Сторона 2 \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

ФИО

## Форма информированного согласия на проведение процедуры медиации 1

Я, \_\_\_\_\_, информирован(а) о правилах проведения процедуры медиации (посредничества), разработанных в рамках законодательства Российской Федерации, и добровольно даю согласие на проведение данной процедуры в целях урегулирования спора (конфликта), имеющего место между мною и гражданином \_\_\_\_\_, по вопросу \_\_\_\_\_.

адреса сторон спора и иная контактная информация:

краткое изложение существа спора (предмет):

сведения о наличии между сторонами соглашения или договоренности о разрешении спора с использованием процедуры медиации:

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (расшифровка подписи)

### Форма информированного согласия на проведение процедуры медиации

Я, \_\_\_\_\_, информирован (а) о правилах проведения процедуры медиации (посредничества), разработанных в рамках законодательства Российской Федерации, и добровольно даю согласие на проведение данной процедуры в целях урегулирования спора (конфликта), имеющего место между мной и \_\_\_\_\_, по вопросу \_\_\_\_\_.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (расшифровка подписи)

### Форма информированного согласия о конфиденциальности

Профессиональный медиатор (ФИО), действующий на основании 193-ФЗ от 27.07.2010.

Диплом № ... от .....

на основании Федерального закона от 27.07.2010 №193-ФЗ ред. от 23.07.2013 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»

Я, \_\_\_\_\_ уведомлен(а) о конфиденциальности информации на процедуре медиации. Процедура медиации является добровольной и конфиденциальной (статья 3, статья 5 193-ФЗ).

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.

Подпись \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

Медиатор \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

### Форма соглашения о проведении процедуры медиации

Профессиональный медиатор \_\_\_\_\_, действующий на основании Федерального закона №193-ФЗ от 27.07.2010 г. «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»

диплом № ..... от ..... , выдан .....

\_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ 201\_ г.

(место заключения соглашения) (дата заключения соглашения)

(ФИО) \_\_\_\_\_,

с одной стороны (далее по тексту «Сторона 1»), и

(ФИО) \_\_\_\_\_,

с другой стороны (далее по тексту «Сторона 2»), совместно именуемые в дальнейшем «Стороны», договорились о нижеследующем:

1. Провести процедуру медиации по вопросу (предмет спора): \_\_\_\_\_

2. Деятельность по обеспечению процедуры медиации осуществляет \_\_\_\_\_

3. Процедура медиации проводится:

Адрес проведения сессий: г. Владивосток, \_\_\_\_\_, тел. \_\_\_\_\_

Дата первой сессии процедуры медиации: « \_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ 201\_ г.

Время проведения: \_\_\_\_\_

Длительность проведения одной сессии: 50 мин. (для двусторонних споров), 90 мин. (для многосторонних споров).

Срок проведения процедуры медиации: \_\_\_\_\_ дней.

Количество сессий \_\_\_\_\_ .

4. Медиатор самостоятельно определяет порядок и правила проведения процедуры медиации с учетом обстоятельств возникшего спора, пожелания сторон и необходимости скорейшего урегулирования спора.

5. Дополнительные условия:

5.1. В случае, если потребуется изменить количество сессий процедуры медиации (см. пункт 3 настоящего Соглашения), Стороны дополнительно уточняют адрес, дату и время их проведения и фиксируют это Приложением к настоящему Соглашению.

6. Подписи Сторон:

Сторона 1 \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

Сторона 2 \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

Медиатор \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

**Форма бланка медиативного соглашения профессионального медиатора**

Профессиональный медиатор (ФИО) \_\_\_\_\_,  
действующий на основании 193-ФЗ от 27.07.2010  
Диплом № ... от .....

**МЕДИАТИВНОЕ СОГЛАШЕНИЕ**

г. Владивосток «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

(ФИО) \_\_\_\_\_, с одной стороны  
(далее по тексту Сторона 1),  
и (ФИО) \_\_\_\_\_, с другой стороны  
(далее по тексту Сторона 2, а вместе Стороны), договорились о нижеследующем:

1. Проведена процедура медиации по вопросу (предмет спора):

\_\_\_\_\_.

2. Деятельность по обеспечению процедуры медиации в качестве медиатора осуществлял профессиональный медиатор \_\_\_\_\_; число сессий \_\_\_\_\_.

3. Стороны договорились о нижеследующем:

3.1. \_\_\_\_\_.

4. Согласованные Сторонами обязательства:

4.1. Сторона 1 обязуется \_\_\_\_\_;

4.2. Сторона 2 обязуется \_\_\_\_\_;

5. Срок исполнения Сторонами обязательств: не позднее «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2017;

6. Дополнительные условия:

6.1. Сторона 1 имеет право \_\_\_\_\_, а Сторона 2 не препятствует \_\_\_\_\_ Стороне 1.

6.2. Стороны договорились о заключении на стадии постмедиации соглашения с медиатором о сопровождении выполнения обязательств Сторонами.

Согласно Федеральному закону от 27.07.2010 №193-ФЗ Статья 12 настоящее медиативное соглашение подлежит исполнению Сторонами на основе принципов добровольности и добросовестности сторон.

Подписи Сторон:

Сторона 1 \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

Сторона 2 \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

Медиатор \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)



## Форма медиативного соглашения

\_\_\_\_\_ (место заключения)

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.  
(дата заключения)

\_\_\_\_\_ (полное наименование или ФИО лица)

в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем Сторона 1, с одной стороны, и

\_\_\_\_\_ (полное наименование или ФИО лица)

в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем Сторона 2, с другой стороны, именуемые в дальнейшем Стороны, заключили настоящее соглашение:

1. Стороны провели процедуру медиации в отношении спора по вопросу(ам)

\_\_\_\_\_ (предмет спора(ов))

начатую «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ г., при содействии медиатора \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (ФИО медиатора)

являющимся членом \_\_\_\_\_ (наименование организации, осуществляющей деятельность по обеспечению

\_\_\_\_\_ проведения процедуры медиации)

2. Срок, в течение которого проводилась процедура медиации: \_\_\_\_\_.

3. Медиация проводилась в следующем порядке:

После завершения консультаций день проведения примирительной процедуры назначается таким образом, чтобы обеспечить максимальную возможность участия в ней руководителей организаций, индивидуальных предпринимателей либо иных граждан, являющихся спорящими Сторонами, а также из уполномоченных представителей – в случае невозможности личного участия указанных лиц.

Проведение примирительной процедуры начинается с проверки полномочий лиц, принимающих участие в урегулировании спора и достижении Соглашения сторон.

Медиатор обязан сообщить Сторонам об опыте своей профессиональной деятельности и разъяснить основные принципы проведения примирительной процедуры:

- добровольность;
- равноправие Сторон;
- конфиденциальность;
- нейтральность посредника.

Стороны информируются о роли посредника в примирительной процедуре с целью достижения Соглашения Сторон и о праве сторон в любое время отказаться от продолжения примирительной процедуры.

Посредник полностью свободен в выборе способа проведения примирительной процедуры и организует ее в целях достижения наибольшей эффективности по своему усмотрению, с соблюдением при этом требований правил проведения примирительной процедуры.

В ходе примирительной процедуры стороны излагают суть их спора и вносят предложения по его урегулированию.

Информация, полученная при беседе с одной из Сторон, может быть передана другой Стороне только с разрешения Стороны, сообщившей информацию.

Посредник дает возможность сторонам высказываться и формулировать предложения, которые, по их мнению, могут привести к урегулированию их спора.

Соблюдая принципы нейтральности и равноправия Сторон, посредник вправе с их согласия вносить свои предложения относительно возможностей разрешения спора и заключения соответствующего Соглашения Сторон.

Посредник приостанавливает примирительную процедуру в случаях:

а) когда считает это целесообразным, в частности при возникновении временного затруднения в достижении сторонами взаимоприемлемого Соглашения;

б) в иных случаях по просьбе одной либо обеих Сторон.

Примирительная процедура прекращается в случаях:

а) если из-за бездействия хотя бы одной из Сторон спора после приостановления примирительной процедуры она не возобновляется в 30-дневный либо иной согласованный срок;

б) если дальнейшее проведение возобновленной после приостановления примирительной процедуры будет признано посредником, либо хотя бы одной из сторон бесперспективным либо становится невозможным по иным обстоятельствам;

в) если истек согласованный для урегулирования спора срок и Стороны не договорились о его продлении;

г) с момента подписания Сторонами Соглашения о достижении примирения или прекращении процедуры по иным причинам.

4. Настоящее соглашение подлежит исполнению на основе принципов добровольности и добросовестности Сторон.

5. Настоящее соглашение является конфиденциальным и не подлежит раскрытию третьим лицам, если Стороны не договорятся об ином. Содержание настоящего Соглашения может быть раскрыто только для совершения определенных в Соглашении действий и в иных случаях, предусмотренных законом.

6. Настоящее Соглашение утверждается судом (или третейским судом) в качестве мирового соглашения в соответствии с процессуальным законодательством.

7. Содержание договоренностей и сроки их исполнения:

Сторона 1 обязуется \_\_\_\_\_

Сторона 2 обязуется \_\_\_\_\_

8. В случае возникновения разногласий или трудностей в связи с реализацией или толкованием достигнутых договоренностей по настоящему Соглашению Стороны рассмотрят возможность и необходимость возобновления процедуры медиации при содействии медиатора

\_\_\_\_\_ (наименование организации, осуществляющей деятельность по обеспечению

\_\_\_\_\_ проведения процедуры медиации или ФИО, адреса, телефоны лиц, осуществляющих медиацию)

9. Настоящее Соглашение может быть изменено или расторгнуто по соглашению Сторон или по требованию одной из Сторон.

10. Настоящее Соглашение составлено в 3-х экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу: по одному для каждой Стороны и один для медиатора.

11. Юридические адреса и реквизиты Сторон:

12. Подписи Сторон:

Сторона 1

Сторона 2

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

МП

МП

## Примерная форма регистрации происшествия (случая насилия) и принятых мер

1. Дата сообщения о происшествии: \_\_\_\_\_

2. Кто сообщил: \_\_\_\_\_

ФИО

Пострадавший \_\_\_\_\_ Учащийся \_\_\_\_\_ Родитель \_\_\_\_\_

Работник образовательного учреждения (о.у.) \_\_\_\_\_ Неизвестно \_\_\_\_\_

как сообщил: \_\_\_\_\_

(устно, через записку в «ящик доверия», по телефону, заявление на имя директора, др., анонимно)

кому сообщил: \_\_\_\_\_

(ФИО и должность работника о.у.)

суть сообщения: \_\_\_\_\_

ФИО и должность работника о.у., зарегистрировавшего сообщение

\_\_\_\_\_ дата регистрации \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_

3. Дата и время происшествия \_\_\_\_\_

4. Место происшествия \_\_\_\_\_

5. Краткое описание происшествия \_\_\_\_\_

6. К какому виду насильственных действий можно отнести происшествие:

Физическое \_\_\_\_\_ Психологическое \_\_\_\_\_ Сексуальное \_\_\_\_\_

Вымогательство, отбирание денег, вещей \_\_\_\_\_ Кибербуллинг \_\_\_\_\_

Насилие на гендерной почве \_\_\_\_\_ Дискриминационные действия или высказывания \_\_\_\_\_

Однократный случай \_\_\_\_\_ Систематически повторяющееся насилие (буллинг) \_\_\_\_\_

7. Сведения об участниках происшествия:

пострадавший (пострадавшие) \_\_\_\_\_

ФИО

класс/группа (для учащегося), должность (для работника о.у.) \_\_\_\_\_

обидчик (обидчики) \_\_\_\_\_

ФИО

класс/группа (для учащегося), должность (для работника о.у.) \_\_\_\_\_

свидетель (свидетели) \_\_\_\_\_

ФИО

класс/группа (для учащегося), должность (для работника о.у.) \_\_\_\_\_

8. Последствия (ущерб от) насильственных действий \_\_\_\_\_

9. Была ли оказана пострадавшему первая<sup>14</sup> \_\_\_\_\_ и (или) медицинская \_\_\_\_\_ помощь:

да \_\_\_\_\_ нет \_\_\_\_\_

кем \_\_\_\_\_

ФИО и должность работника о.у.

Медработником о.у. \_\_\_\_\_ Работником скорой помощи \_\_\_\_\_ Другим лицом \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ФИО и должность работника о.у., разбиравшего происшествие

\_\_\_\_\_ дата регистрации подпись \_\_\_\_\_

<sup>14</sup> Первая помощь оказывается при несчастных случаях, травмах и других состояниях, угрожающих жизни и здоровью, до прибытия медицинского работника.

10. Проводилось ли специальное расследование происшествия: да \_\_\_\_ нет \_\_\_\_

кем \_\_\_\_\_

ФИО, должности работников о.у.

Заключение и рекомендации \_\_\_\_\_

дата регистрации \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_

11. Проведенная работа с пострадавшим(и) по снижению вреда от насилия \_\_\_\_\_

12. Проведенная работа с обидчиком (обидчиками), принятые воспитательные и дисциплинарные меры \_\_\_\_\_

13. Проведенная работа со свидетелем (свидетелями) \_\_\_\_\_

14. Привлекались ли для оказания помощи участникам происшествия специалисты различных служб вне образовательного учреждения: да \_\_\_\_ нет \_\_\_\_ название службы (служб) \_\_\_\_\_

Реализованные меры \_\_\_\_\_

15. Сообщалось ли о происшествии:

родителям пострадавшего (пострадавших) да \_\_\_\_ нет \_\_\_\_

родителям обидчика (обидчиков) да \_\_\_\_ нет \_\_\_\_

родителям свидетеля (свидетелей) да \_\_\_\_ нет \_\_\_\_

вышестоящему органу управления образованием да \_\_\_\_ нет \_\_\_\_

территориальной администрации да \_\_\_\_ нет \_\_\_\_

органам внутренних дел да \_\_\_\_ нет \_\_\_\_

другой инстанции \_\_\_\_\_ да \_\_\_\_ нет \_\_\_\_

16. План действий по дальнейшему контролю за ситуацией \_\_\_\_\_

ФИО и должность работника о.у., зарегистрировавшего принятые меры

дата регистрации \_\_\_\_\_

подпись \_\_\_\_\_

## Форма договора на стадии премедиации

«Об обеспечении проведения процедуры медиации с одной стороной»

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_, именуемый (-ая) в дальнейшем «Организация, осуществляющая деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, и \_\_\_\_\_ (наименование организации, ФИО) в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_ (если физическое лицо, то необходимо указать паспортные данные), именуемый (-ая) в дальнейшем Сторона спора 1, вместе именуемые Стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Сторона спора 1 поручает, а Организация, осуществляющая деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, принимает на себя обязательства по обеспечению проведения процедуры медиации.

### 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

#### 2.1. Сторона спора 1 обязана:

2.1.1. Предоставлять Организации, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, информацию и документы, относящиеся к предмету спора.

2.1.2. Предоставить Организации, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, контактные данные (телефоны для связи, почтовые адреса и адреса фактического места нахождения второй стороны спора).

2.1.3. Соблюдать принятые на себя обязательства в соответствии с Правилами проведения процедуры медиации Организации, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации.

#### 2.2. Сторона Спора 1 вправе:

2.2.1. Отказаться от подготовки проведения процедуры медиации с соблюдением принятых на себя обязательств по настоящему договору.

2.2.2. Получать у Организации, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, разъяснения по возникшим вопросам в ходе подготовки проведения процедуры медиации.

#### 2.3. Организация, осуществляющая деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, обязана:

2.3.1. В ходе подготовки проведения процедуры медиации предоставлять Стороне спора 1 и другой стороне спора, по их просьбе, интересующую их информацию по вопросам, связанным с медиацией.

2.3.3. Обеспечить подготовку проведения процедуры медиации в соответствии с Федеральным законом «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», иными нормативными правовыми актами и Правилами проведения процедуры медиации Организации, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации.

2.3.4. Обеспечивать конфиденциальность сведений, документов и иных материалов, получаемых и составляемых в рамках настоящего договора, не разглашать их содержание без взаимного согласия сторон спора.

#### 2.4. Организация, осуществляющая деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, вправе:

2.4.1. Самостоятельно определять способы и методы организации и подготовки к проведению процедуры медиации по согласованию со Стороной спора 1.

2.4.2. Получать от сторон спора разъяснения в устной форме по возникшим в ходе обеспечения проведения процедуры медиации вопросам.

### 3. ПОРЯДОК ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ

3.1. Подготовка к проведению процедуры медиации по настоящему договору проводится в соответствии с Федеральным законом «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», иными нормативными правовыми актами и Правилами проведения процедуры медиации Организации, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации.

3.2. По просьбе Стороны спора 1 Организация, осуществляющая деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, обеспечивает подготовку проведения процедуры медиации и направляет другой стороне спора приглашение к медиации, а также предоставляет ей всю информацию, связанную с подготовкой проведения процедуры медиации.

3.3. Обеспечение подготовки к проведению процедуры медиации завершается в случае:

– подписания сторонами спора соглашения о проведении процедуры медиации и договора об обеспечении проведения процедуры медиации;

– отказа Стороны спора 1 или Организации, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, от подготовки процедуры медиации;

– отказа другой стороны спора от предложения обратиться к процедуре медиации либо отсутствия ответа на такое предложение в течение оговоренного в предложении срока.

### 4. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

4.1. Стороны настоящим подтверждают, что информация, которой они обмениваются в рамках подготовки, а также после заключения настоящего договора, носит конфиденциальный характер.

4.2. Как в течение срока действия настоящего договора, так и после его прекращения или расторжения Стороны обязуются хранить в тайне любую информацию и данные, полученные каждой из Сторон в рамках выполнения настоящего договора, добровольно не открывать и не разглашать, в общем или в частности, факты или информацию, относящиеся к предмету договора, какой-либо третьей стороне без письменного согласия другой Стороны договора. При этом принимаемые меры должны быть не менее существенны, чем те, которые сторона принимает для сохранения своей собственной информации подобного рода.

4.3. Обязательство о соблюдении конфиденциальности не затрагивает случаи предоставления информации другой стороне спора и органам власти в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

### 5. СРОК ДЕЙСТВИЯ И УСЛОВИЯ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

5.1. Настоящий договор вступает в силу с момента подписания Сторонами и действует до «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

5.2. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон или в одностороннем порядке с уведомлением Организации, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, и других сторон договора.

### 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Во всем остальном, что не предусмотрено условиями настоящего договора, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Все разногласия по данному договору разрешаются путем переговоров. В случае невозможности решить спорные вопросы путем переговоров они разрешаются в суде по месту нахождения ответчика.

6.3. Стороны вправе в любое время без ущерба для иных разбирательств прибегнуть к процедуре урегулирования любого спора, возникающего из настоящего договора, или в связи с ним, с помощью процедуры медиации.

6.4. Настоящий договор составлен в \_\_\_ экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из сторон договора.

### 7. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

### Форма журнал регистрации обращений в службу медиации

№ пп.	Дата	Медиатор	Участники спора (ФИО при наличии согласия сторон или соглашения)	Результат
1.				
2.				

Возможные результаты работы:

- Завершение работы со случаем (на этапе консультирования).
- Необходима повторная консультация.
- Необходима консультация со второй стороной.
- Необходима консультация со специалистом (юристом, психологом, психиатром и т.п.).
- Медиация.
- Соглашение в письменной форме.
- Соглашение в устной форме.
- Стороны не пришли к соглашению.

### Форма журнала регистрации обращений в службу школьной медиации

№ пп.	Дата	Код случая	Форма работы	Результат		Примечание
				Соглашение устное / письменное	Не пришли к соглашению	
1.	03.03.17	1.1.	медиация	письменное		
2.	05.04.17	2.3.	консультация	устное		
3.	08.04.17	1.3	медиация			Отказ от медиации

Виды случаев медиации по составу участников:

- учитель-ученик
- учитель-родитель
- учитель-учитель
- учитель-администрация
- ученик-ученик
- ученик-родитель
- родитель-администрация

Коды участников:

- ученик – 1
- учитель – 2
- родитель – 3
- администрация – 4

Код случая – двузначное число. Первым записывается код обратившегося. Если у ситуации есть правовой аспект (официальная жалоба, КДН, ОДН, ВШК, комиссия по трудовым спорам и т.д.), после двузначного кода записывается буква «П».

Примеры: конфликт двух учеников, в результате которого участники поставлены на Внутришкольный учет – «11П», конфликт учителя с родителем (родитель обратился к медиатору) – «32».

#### Карта случая службы медиации

Описание случая

№ из журнала	
Дата обращения	
Код	
Краткое описание (с разрешения сторон)	
Медиатор	



Журнал регистрации обращений в АНО «КЛАСС-ДВ»

№ пп.	Дата	Медиатор	Участники спора	Результат
1.				
2.				

Возможные результаты работы:

- Завершение работы со случаем (на этапе консультирования)
- Необходима повторная консультация
- Необходима консультация со второй стороной
- Необходима консультация со специалистом (юристом, психологом, психиатром и т.п.)
- Медиация
- Соглашение в письменной форме
- Соглашение в устной форме
- Стороны не пришли к соглашению

Форма согласия на использование персональных данных  
в отчетных документах службы медиации ОО

Я, \_\_\_\_\_, согласен на использование моих персональных данных в документах службы медиации:

- фамилия, имя, отчество;
- краткое описание конфликтной ситуации.

Согласен (на) / Не согласен (на)

Я предоставляю оператору право осуществлять все действия (операции) с моими персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение.

Распространение и предоставление персональных данных осуществляется оператором в установленных действующим законодательством случаях.

Настоящее согласие действует на период работы над конфликтной ситуацией.

Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано на основании составленного в произвольной форме письменного заявления.

В случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку персональных данных оператор вправе продолжить обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных при наличии оснований, указанных в пунктах 2 – 11 части 1 статьи 6, части 2 статьи 10 и части 2 статьи 11 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Об ответственности за достоверность представленных сведений предупрежден(а).

Дата \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_ (расшифровка подписи) \_\_\_\_\_

### Форма журнала регистрации споров (конфликтных ситуаций)

№ пп.	Дата	Участники спора	Тип конфликта	Предмет спора	Результат
1		1 – 3			
2					

ШИФР

Вариант 1:

1 – обучающийся, 2 – педагог (специалист), 3 – родитель (родственник), 4 – администрация, 5 – персонал школы.

№ пп.	Дата	Тип конфликта	Предмет спора	Результат
1		В		
2		Е		

ШИФР

Вариант 2

Шифр	Участники спора
А	обучающийся – обучающийся
Б	обучающийся – родитель, родственник
В	обучающийся – учитель, специалист
Г	обучающийся – другой взрослый
Д	обучающийся – группа обучающихся
Е	группа обучающихся – группа обучающихся
Ж	группа обучающихся – учитель
З	учитель, специалист – родитель
И	учитель, специалист – группа родителей
К	родитель – администрация учреждения
Л	группа родителей – администрация учреждения
М	другое

**Форма журнала учета  
конфликтных ситуаций (восстановительная медиация) СШМ**

№ пп.	Дата и время происшествия	Место происшествия	Краткое описание происшествия	Последствия (ущерб от насильственных действий)	ФИО пострадавшего, класс/ группа или должность	ФИО обидчика, класс/ группа или должность	Оказание первой и (или) медицинской помощи	Медиа-тор
1	12 февраля 2017 г. (точная дата)	Коридор	Драка между учащимися	Нанесены телесные повреждения (рассечение брови и губы), головная боль	Иванов Александр Иванович, 8 Б класс	Петров Илья Васильевич, 10 А класс	Медсестра школы обработала повреждения	
2	Вторая неделя февраля 2017 г.	Классная комната, коридор, во дворе школы	Группа одноклассников систематически издевалась над новой ученицей из малообеспеченной семьи	Подавленное состояние, нежелание ходить в школу	ПОПОВА Мария Геннадьевна, 5А класс	ФИО, ФИО, ФИО, 5А класс	Не оказывалась	

Ссылка: Глазырина Л.А., Костенко М.А. Предотвращение насилия в образовательных учреждениях: Методическое пособие для педагогических работников / Под ред. Т.А. Епояна. – М., 2015.

## Форма письма-приглашения на встречу с медиатором

Логотип организации и реквизиты

### ПИСЬМО-ПРИГЛАШЕНИЕ

Уважаемы (ая) \_\_\_\_\_ !

\_\_\_\_\_ (ФИО) установил с нами контакт по поводу спора, который возник между ним и Вами.

У \_\_\_\_\_ (ФИО) есть намерение закрыть конфликт и прийти к взаимовыгодному решению.

Наша организация СШМ готова предоставить профессионального медиатора (специалиста по урегулированию споров/конфликтов), который выступит во время переговоров как нейтральная сторона. Медиатор не будет принимать ни Вашу сторону, ни сторону \_\_\_\_\_ (ФИО), а организует условия для эффективных переговоров с целью поиска решения, справедливого для каждой стороны конфликта.

У Вас есть возможность выбрать медиатора из реестра специалистов « \_\_\_\_\_ » (организация). С деятельностью организации « \_\_\_\_\_ » можно ознакомиться на сайте: \_\_\_\_\_.

Мы приглашаем Вас на встречу, в которой будут принимать участие Вы, \_\_\_\_\_ (ФИО) и медиатор нашей службы школьной медиации. Каждый из Вас получит возможность высказать свою точку зрения и затем совместно выработать соглашение, которого Вы могли бы добровольно придерживаться.

Такая встреча может состояться в нашем центре по адресу: г. Владивосток, ул. \_\_\_\_\_, д. \_\_ офис \_\_ в удобное для Вас время. Я прилагаю памятку о проведении процедуры медиации, из которой Вы узнаете особенности ее организации.

Если Вы позвоните мне по телефону: +7 (902) \_\_\_\_\_, мы сможем подробнее обсудить детали встречи.

С уважением,

Руководитель СШМ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

**Форма согласие на использование персональных данных  
в отчетных документах службы медиации (организация)**

Я, \_\_\_\_\_, согласен (на) / не согласен (на) на использование моих персональных данных в документах службы медиации:

- фамилия, имя, отчество;
- краткое описание конфликтной ситуации.

Я предоставляю оператору право осуществлять все действия (операции) с моими персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение.

Распространение и предоставление персональных данных осуществляется оператором в установленных действующим законодательством случаях.

Настоящее согласие действует на период работы над конфликтной ситуацией.

Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано на основании составленного в произвольной форме письменного заявления.

В случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку персональных данных оператор вправе продолжить обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных при наличии оснований, указанных в пунктах 2 – 11 части 1 статьи 6, части 2 статьи 10 и части 2 статьи 11 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Об ответственности за достоверность представленных сведений предупрежден(а).

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

Подпись \_\_\_\_\_/Ф.И.О./

## Форма соглашения о проведении процедуры медиации

г. \_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

Сторона 1 \_\_\_\_\_,

(ФИО лица)

паспорт гражданина \_\_\_\_\_ серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_, с одной стороны, и

Сторона 2 \_\_\_\_\_

(ФИО лица)

паспорт гражданина \_\_\_\_\_ серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_, с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем Стороны, заключили настоящее

Соглашение о нижеследующем:

### Предмет Соглашения

Стороны согласились провести процедуру медиации в отношении спора по вопросу \_\_\_\_\_.

(предмет спора или споров)

Настоящее Соглашение действует с момента его заключения. Сроки проведения процедуры медиации: \_\_\_\_\_.

(не более шестидесяти дней)

Наличие настоящего Соглашения не является препятствием для обращения в суд или третейский суд.

Для проведения процедуры медиации Стороны по взаимному согласию выбирают в качестве медиатора \_\_\_\_\_.

(или: организацию, осуществляющую деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации)

(наименование обеспечивающей организации или ФИО, адреса, тел., электронная почта лиц, осуществляющих медиацию).

Медиация проводится в следующем порядке: \_\_\_\_\_.

(ссылка на правила проведения процедуры медиации, утвержденные соответствующей организацией, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, или определение порядка с указанием прав и обязанностей Сторон при проведении процедуры медиации, особенностей проведения процедуры медиации при урегулировании данного спора, иных условий проведения процедуры медиации)

6. Предмет спора \_\_\_\_\_.

7. Деятельность по проведению процедуры медиации осуществляется медиатором(ами) на \_\_\_\_\_

основе .

8. Процедура медиации прекращается в связи со следующими обстоятельствами:

- 1) заключение Сторонами медиативного соглашения – со дня подписания такого соглашения;
- 2) заключение соглашения Сторон о прекращении процедуры медиации без достижения согласия по имеющимся разногласиям – со дня подписания такого соглашения;
- 3) заявление медиатора в письменной форме, направленное Сторонам после консультаций с ними по поводу прекращения процедуры медиации ввиду нецелесообразности ее дальнейшего проведения, – в день направления данного заявления;
- 4) заявление в письменной форме одной, нескольких или всех Сторон, направленное медиатору, об отказе от продолжения процедуры медиации – со дня получения медиатором данного заявления;

5) истечение срока проведения процедуры медиации – со дня его истечения с учетом положений ст. 13 Федерального закона от 27.07.2010 N 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

9. Настоящее Соглашение может быть изменено или расторгнуто по соглашению Сторон или по требованию одной из Сторон.

10. В случае возникновения споров между Сторонами в связи с исполнением настоящего Соглашения Стороны примут все меры к разрешению их путем переговоров.

11. Стороны обязуются не разглашать любую информацию, связанную с настоящим Соглашением или с его исполнением, без предварительного письменного разрешения другой Стороны, за исключением случаев, когда представление информации обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12. Во всем, что не предусмотрено настоящим Соглашением, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

13. Все письменные уведомления направляются:

Стороне 1 по адресу: \_\_\_\_\_;

Стороне 2 по адресу: \_\_\_\_\_.

14. При изменении данных, указанных в п. 16 настоящего Соглашения, Стороны информируют друг друга в письменной форме в течение \_\_\_\_\_ дней.

15. Настоящее Соглашение составлено в 3 экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой Стороны и один для медиатора (организации, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации).

16. Адреса нахождения Сторон.

Сторона 1: \_\_\_\_\_

Сторона 2: \_\_\_\_\_

17. Подписи Сторон:

Сторона 1:

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

(подпись)

Сторона 2:

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

(подпись)

*Информация для сведения:*

Согласно ст. 2 Федерального закона от 27.07.2010 N 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» медиатором является независимое физическое лицо, привлекаемое сторонами в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора.

## РАЗДЕЛ 2

# НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ СЛУЖБ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

### 2.1. СЛУЖБА ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ: ИЗ ОПЫТА ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ<sup>15</sup>

*Медиация: введение в понятие.* Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» определяет медиацию как способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения. Медиация – это переговорный процесс по разрешению конфликта с участием посредника – нейтрального лица (медиатора). Метод медиации основан на неукоснительном соблюдении принципов и правил, четком следовании определенной процедуре. Это обеспечивает участникам конфликта гарантии безопасности и соблюдения интересов. Главное преимущество процедуры медиации состоит в том, что она способствует решению проблем, которые лежат в основе конфликтов.

*Медиация в школах Санкт-Петербурга.* Появилась в 2014 году, на десять лет позже, чем в других регионах России. Используя опыт коллег, специалисты Санкт-Петербурга в короткие сроки, менее чем за два года, организовали службы медиации в каждой школе, разработали и запустили программы обучения медиации, начали развивать медиацию ровесников. В настоящее время школьная медиация в Санкт-Петербурге оформилась в самостоятельное направление воспитательной работы. Школьная медиация в Санкт-Петербурге развивается, опираясь на традиции петербургской психологической и конфликтологической школы, яркими представителями которой являются Станислав Михайлович Емельянов, Наталья Владимировна Гришина, Ольга Викторовна Аллахвердова, Александр Дмитриевич Карпенко, Елена Никитична Иванова. Развитие школьной медиации основывается на принципах добровольности и равных возможностей. В работе служб задействуются все участники образовательного процесса: дети, родители, учителя. Создание служб школьной медиации в образовательных учреждениях и процесс обучение будущих медиаторов (взрослых и детей) предполагает не только передачу технологий и организационных схем деятельности. Чрезвычайно важную роль при этом играет трансляция ценностных представлений и концепций, которые образуют фундамент для формирования культуры коммуникации и безопасности образовательной среды. Участие подростков в деятельности Службы школьной медиации создает условия для реализации их социальных, лидерских потребностей и содействует успешной социализации. Владение процедурами медиации помогает подросткам договариваться и исправлять ошибки, восстанавливать отношения и самостоятельно компенсировать нанесенный ущерб, способствует повышению самооценки и самоуважения подростков, росту их способности к самоконтролю и пониманию своей ответственности.

*Трудности развития Служб школьных медиации.* Опрос действующих Служб школьной медиации, организованный Фондом поддержки образования (<http://fobr.ru>), показал, что на разных стадиях своего развития Службы сталкиваются с различными трудностями. На этапе становления Службам школьной медиации не хватает подготовленных специалистов, уверенности и опыта, существует страх ошибиться. Затем следует этап интеграции Службы в систему учебно-воспитательной работы школы, на котором возникают проблемы с разграничением областей деятельности воспитательной службы, психологической службы и СШМ, преодолением консерватизма педагогических коллективов в способах урегулирования школьных конфликтов, а также трудностей в распространении информация о конфликтах, которая часто просто не доходит до специалистов Служб школьной медиации. На этапе поддержания эффективной деятельности Служб школьной медиации возникают трудности, связанные со сменой поколений специалистов, набором и обучением взрослых и ребят, передачей накопленного опыта. В тоже время опрос подтвердил вклад Служб в развитие коммуникативной и конфликтологической компетентности всех участников образовательного процесса и, как следствие, в повышение безопасности школьной среды.

*Служба школьной медиации Василеостровского района Санкт-Петербурга.* Первый год работы был посвящен поиску специалистов в области медиации, активному налаживанию связей с центрами профессиональной подготовки по направлению «Медиация», обучению специалистов района основам медиации, организации практики – разбору конфликтов и проведению учебных медиаций для руководителей служб района. Итогом первого года стало создание профессионального сообщества специалистов в области школьной медиации и его оформление в районное методическое объединение Служб школьной медиации (РМО СШМ). Были разработаны программы обучения для педагогов, лекции для родителей, программы работы с детьми.

Результаты опроса представителей Служб школьной медиации из регионов стали очень важной основой для планирования нашей деятельности, мы учли опыт и трудности коллег и выбрали приоритетными направлениями своей деятельности: популяризацию и массовое просвещение по вопросам школьной медиации всех участников образовательного процесса, развитие форм и методов внедрения школьной медиации в школах района.

В рамках профессионального сообщества специалистов в области школьной медиации в районе (РМО СШМ) происходит обмен опытом, представление результатов исследовательских работ педагогов и учащихся, организовывается практика студентов-конфликтологов на площадках школ района, проводятся соревнования школь-

<sup>15</sup> Л.В. Быкова, преподаватель Института практической психологии «Иматон», г. Санкт-Петербург.



ных команд медиаторов, проводятся супервизии и учебные медиации. Службы в конкретных школах развиваются с учетом имеющихся у них возможностей, это приводит к разнообразию форм работы по направлению «школьная медиация» при единстве задач, решаемых СШМ ОУ. Итогом второго года работы стало внедрение образовательных программ для детей, создание в нескольких школах Клубов медиаторов-ровесников, организация и проведение районных соревнований школьных команд, исследования по теме, совместные проекты со Службами школьных медиаторов других районов.

Таким образом, Служба школьной медиации – это не аналог конфликтной комиссии, существующей в школах. Служба школьной медиации – это направление воспитательной работы, это массовое просвещение и учащиеся, и педагогов, и родителей, это разнообразные образовательные программы, соревнования, семинары и другие мероприятия, направленные на развитие медиации ровесников. Для этих целей у нас разработаны информационно-просветительские программы «Букварь медиатора» для школьников 5–7 классов и «Конспект переговорщика» – для 8–10 классов, семинары для педагогов «Служба школьной медиации: плюсы и минусы», лекции для родителей «Современные способы решения конфликтов. Служба школьной медиации». Все программы проводятся специалистами районного психолого-медико-социального Центра по заявкам образовательных учреждений. Активное внедрение просветительских программ необходимо для популяризации школьной медиации и для решения проблемы набора школьников и взрослых в организованные в школах Службы школьной медиации.

*Что обеспечивает устойчивость Служб школьной медиации?* Наш опыт показывает, что деятельность Служб школьной медиации невозможна без поддержки администрации школы, поскольку Службе нужно выделить место для проведения медиаций, собраний команд школьников-медиаторов, руководителю службы необходимо пройти обучение, а затем иметь в своем расписании время для работы в Службе.

Медиация привлекательна своей новизной, актуальностью и базовыми принципами (добровольность, конфиденциальность, равноправие участников, нейтральность медиатора вызывает доверие). Устойчивость Служб школьной медиации во многом обеспечивается личной мотивацией и заинтересованностью педагогов и учащихся в результатах работы службы.

*Программы развития медиации ровесников.* Программы начали проводиться в школах района в 2015/16 учебном году. Для их проведения в школе должна быть сформирована команда заинтересованных школьников, освоивших основы медиативного подхода и готовых систематически, как правило, один раз в неделю, собираться для разбора конфликтов и проведения учебных медиаций. Медиация между учениками, где медиатором является ровесник, может быть использована для урегулирования конфликтов, возникающих в случаях обзываний, распускания слухов, угроз, ссор, а также порчи или кражи личного имущества, потасовок и драк. Как правило, взрослые не обращают внимания на эти конфликты, в течение длительного времени противоречия игнорируются и самими сторонами конфликта, пока какой-нибудь случай не приведет к взрыву эмоций, открытому противостоянию. Тогда учителя, администрация и родители начинают выяснять, что произошло, «искать виноватого, наказывать невиновного» и так далее. Школьники также самостоятельно, без участия взрослых, разбирают конфликты и даже приглашают посредников – ребят из своего окружения, чтобы «рассудить конфликт». Из собственного личного школьного опыта, из литературных источников взрослые представляют, что может произойти на этих «переговорах», и, по возможности, пресекают проведение этих встреч. С другой стороны, ребята нуждаются в приобретении собственного опыта урегулирования конфликтов, и в случае, если они пойдут после школы «выяснить отношения» куда-нибудь «за гаражи», хочется, чтобы они знали и умели использовать современные инструменты разрешения конфликтов. Навыки анализа ситуации, грамотная коммуникация, самоконтроль и ответственность помогут «переговорщикам» использовать силу слова, контролировать ситуацию, избежать драк и насилия. Но основной целью внедрения школьной медиации является создание такой атмосферы и таких условий в школе, чтобы у ребят не возникало необходимости уходить из школы для выяснения отношений. Каждый учащийся должен иметь возможность обратиться за помощью в урегулировании конфликта в Службу медиации своей школы и выбрать медиатора, с которым ему было бы удобно решать свою проблему – взрослого или кого-нибудь из школьников. Таким образом, в рамках деятельности Службы школьной медиации для ребят создаются условия, в которых они приобретают собственный опыт урегулирования конфликтов сначала на занятиях с классом, потом на школьных соревнованиях, потом в качестве члена СШМ – на районных турнирах школьных команд медиаторов, затем на межрайонных соревнованиях. Также ребята могут пройти подготовку по программам медиаторов-ровесников и стать школьным медиатором.

Членство в Службе школьной медиации позволяет выбрать интересующие направления работы и проявить себя в школьных исследованиях, в творческих работах по разработке логотипа службы, созданию видеоролика, буклета о деятельности службы и пр. Участие ребят в программах Службы школьной медиации развивает навыки, важность которых в жизни сложно переоценить. Во-первых, это навыки общения: понимание границ, контекста общения, понимание разницы между межличностными и объективными типами отношений и осознанное поддержание именно межличностных отношений. Во-вторых, личностные навыки: самоконтроль, способность действовать в ситуациях неопределенности (генерировать идеи, анализировать ситуации, принимать решения). В-третьих, навыки урегулирования конфликтов: использование оптимальных стратегий поведения в конфликте, способность видеть в конфликте возможности для решения проблем, лежащих в его основе. Этим летом наши старшеклассники имели возможность работать в летних лагерях на территории нескольких школ района в качестве помощников вожатых. Среди них были и члены СШМ. Мы опросили ребят, как они урегулируют конфликты в детских группах. Результаты опроса выявили существенные различия в ответах старшеклассников – членов СШМ:

- различия в восприятии межличностных отношений: ребята из СШМ сохраняют контакт и проявляют внимание к личности каждого своего «подопечного» в любых ситуациях, в том числе в конфликтах;

- различия в восприятии конфликтных ситуаций: помощники водителей – не члены СШМ часто не различают причины и поводы для конфликтов,

- различия в способах урегулирования конфликтов: помощники водителей – члены СШМ более продуктивны в разрешении конфликтов у детей, в урегулировании конфликта они используют алгоритм проведения медиации – сначала проясняют ситуацию, затем помогают отреагировать эмоции и затем помогают в урегулировании конфликта; помощники водителей, не имеющие опыта работы в СШМ своих школ, урегулируют конфликты традиционным способом – самостоятельно дают оценку, решают, кто прав, кто виноват и дают советы, как конфликтующим детям поступить (см. табл.):

Вопрос	Варианты ответов	
	Учащиеся – члены СШМ	Учащиеся – не члены СШМ
Как часто в вашем отряде возникают конфликты?	Редко	Редко, проблемы с одним мальчиком. Почти каждый день
В чем причины конфликтов?	Не хотят играть вместе. Неприязнь	Игрушки, обидные слова, задирают друг друга, спор, «неадекватность» ребенка. В половине случаев – не указали причины конфликтов
Что Вы делаете для урегулирования конфликтов?	Выясняю причину. Помогаю детям успокоиться. Помогаю договориться	Пытаюсь найти компромисс. Успокаиваю. Разъясняю. Выясняю, кто был прав или не прав, после – прошу друг перед другом извиниться. Стараюсь подружить его с остальными ребятами или занять его

*К чему должен быть готов медиатор-ровесник.* Медиатор-ровесник должен уметь видеть конфликт, отличать его от обычной активности ребят (например, дружеской «возни»), уметь компетентно предложить свою помощь (кратко рассказать о принципах медиации и получить согласие от участников конфликта), выяснить историю конфликта, понять, сможет ли он самостоятельно урегулировать конфликт, сориентироваться – урегулировать конфликт прямо сейчас на месте или договориться встретиться с участниками позже, оперативно передать информацию о конфликте в Службу. Медиатор-ровесник может встретиться с конфликтом на перемене, на внеклассных мероприятиях, в спортзале. В этом случае в статусе дежурного он вмешается в конфликт, а в статусе медиатора поможет участникам конфликта разрешить его более эффективным способом. Мы планируем начать практическую деятельность медиаторов-ровесников с работы во время дежурств по школе, с наблюдения и оценки поведения ребят, оценки «конфликтности» ситуации. Затем планируется обучить медиаторов-ровесников определенным приемам проведения переговоров и алгоритмам задавания вопросов в ситуации конфликта сторон, которые помогут решить возникшие проблемы. Следующим шагом будет совместное со взрослым проведение медиаций, затем – самостоятельная работа.

*Инструменты и способы оценки эффективности деятельности Службы школьной медиации.* Это одно из важнейших направлений работы. В настоящее время эффективность оценивается с использованием количественных показателей (количества конфликтов, урегулированных с применением процедуры медиации, описания форм и объемов работы по направлению «Школьная медиация»). Планируется использовать опросники для изучения психологического климата в учебных коллективах, тесты коммуникативной компетентности, стратегий поведения в конфликтах для оценки групповых и индивидуальных изменений, обусловленных работой по программам Службы школьной медиации. Медиатора приглашают для урегулирования конфликта как правило в случаях, когда традиционными способами конфликт разрешить не удастся, конфликтующие стороны пишут жалобы, ситуация накаляется, информация о конфликте распространяется за пределами организации. Возможность урегулировать школьный конфликт в своей Службе медиации, пригласив в качестве медиатора специалиста из школы или специалиста из психолого-медико-социального Центра, представляется очень важным фактором в повышении комфортности, безопасности и гуманности образовательной среды.

## 2.2. ПРИНЦИПЫ ФОРМИРОВАНИЯ СЛУЖБЫ СИСТЕМНОЙ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ<sup>16</sup>

В современном российском обществе защита прав и интересов детей гарантирована законодательством. Распоряжением Правительства Российской Федерации [4] предложена Концепция развития сети служб медиации, призванной содействовать реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей [3]. Обучающимся предоставляются академические права и согласно ФЗ-273 [5] обеспечивается свободное выражение собственных взглядов. Снятие ограничений на высказывание мнений сопровождается ростом числа споров, которые перерастают в конфликты, если у спорных сторон отсутствуют навыки конструктивных переговоров. Медиация, помогая спорным сторонам придти к согласию и взаимопониманию, одновременно содействует раз-

<sup>16</sup> *Н.М. Лаврова*, генеральный директор Центра системного консультирования и обучения «Synergia», Центр «Альянс»; *Н.В. Лавров*, доцент кафедры фармакологии ФГБОУ ВО СПбГПМУ МЗ Российской Федерации, кандидат медицинских наук

витию личности учащихся. Благодаря помощи посредника облегчается восстановление интеллектуального и эмоционального состояния пострадавшего после нанесенного ущерба.

Формирование в образовательных учреждениях благоприятной социальной среды представляет собой цель Службы школьной медиации. Создание Службы обеспечивается совместными усилиями учащихся, их родителей, педагогов, администрации и происходит под контролем специалистов, профессионально занимающихся урегулированием и предотвращением конфликтов. Семьи учащихся и школьный коллектив представляют собой сообщества, объединенные общими интересами в единую систему. Поэтому предлагается использовать термин «Служба системной школьной медиации (ССШМ)», подчеркивая взаимосвязь событий и обстоятельств в семье и образовательном коллективе.

Опыт системной психотерапии и медиации, накопленный Центрами «Synergia» и «Согласие» [1, 2], показывает, что чем выше качество семейных отношений, тем более выражена мотивация детей на успехи в обучении и тем выше мотивация родителей и попечителей на оказание поддержки своим детям. Сотрудники Центров разработали и апробировали психологический инструментарий, помогающий медиатору объективно оценивать состояние учебного коллектива, семей учащихся, а также мотивации родителей на оказание поддержки детям.

Структурное и функциональное встраивание медиации в учебный и воспитательный процесс сопряжено с соблюдением основополагающих принципов медиации. ССШМ основывается на знаниях:

- 1) как процессы обучения и воспитания соотносятся с принципами медиации;
- 2) какие особенности медиации и какие свойства медиатора наиболее эффективны при разрешении конфликтов в группе обучающихся;
- 3) как складывается система внутригрупповых межличностных отношений в образовательном коллективе с коалициями учащихся, родителей, педагогов и администрации.

#### *Задачи службы системной школьной медиации*

Отличительная особенность ССШМ заключается в том, что она направляет усилия на повышение социализации учащихся, опираясь на функциональный потенциал семьи и коллектива. Одновременно проводятся мероприятия по мобилизации семьи и образовательного коллектива на выполнение обязательств, способствующих становлению личности учащегося и ее восстановлению после причиненного ущерба. Деятельность ССШМ по урегулированию и предотвращению конфликтов в образовательном учреждении сопряжена с решением следующих задач: во-первых, отработки у педагогов, учащихся и родителей навыков коммуникации в рамках конструктивной дискуссии с избеганием конфликтов, возникающих при конфронтации спорных сторон из-за недостатка толерантности, во-вторых, мобилизации личной ответственности и дисциплинированности в поведении и, в-третьих, коррекции шкалы жизненных ценностей с осознанием значимости конструктивных и партнерских отношений с окружающими, а также соблюдения этических норм поведения.

#### *Мероприятия по организации службы ССШМ*

Подготовка сотрудников ССШМ включает в себя ознакомление с блоками теоретических положений, отражающих результаты исследований личной ответственности, толерантности, принципов гармонизации малых групп (семьи, образовательного коллектива, производственной организации) [1, 2].

Реализация концепции ССШМ основывается на системно-информационном подходе к пониманию принципов коммуникации в проблемной ситуации при необходимости принятия ответственных решений в условиях недостатка полезной информации, а также вредного воздействия негативных эмоций и дезинформации. Объяснение природы эмоций в качестве стандартных состояний мозга в стандартных жизненных ситуациях позволяет прогнозировать возникновение агрессии и страха, то есть тех эмоций, которые определяют развитие конфликта.

На основе концепции ССШМ разработана программа практических мероприятий ССШМ. В ходе семинарских занятий и тренингов производится обучение практическому использованию медиативных методов и технологии «Карта медиации», обеспечивающих медиатора ориентирами в планировании и инструментарием при выполнении своей деятельности. Имеются в виду методы анализа готовности спорных сторон к переговорам, оценки толерантности, оценки выраженности личной ответственности (дисциплинированности и совести), способности достигать взаимопонимания с окружающими. Методы апробированы при разрешении конфликтов. Анализ готовности спорных сторон к переговорам, оценка состояния группы, в которой произошел конфликт, обеспечивает прогноз медиации.

Принципиальный момент – медиатор, оценивая способность спорных сторон достигать взаимопонимания в конфликтной ситуации, сообщая результаты спорным сторонам и тем самым мобилизуя на вовлечение в переговоры, действует в соответствии с основными правилами медиации (непредвзятости, конфиденциальности, равноправия сторон, добровольности и доверительности). Следующий принципиальный момент реализации концепции ССШМ – учет влияний макросоциума и микросоциума на конфликтность членов образовательного коллектива и отработка способов перевода конфликта в закрытую форму, если социум не содействует его разрешению. Интеграция семьи и образовательного коллектива в объединенную информационную систему служит предпосылкой урегулирования и предотвращения конфликтов.

#### *Этапы формирования ССШМ*

В соответствии с концепцией осуществляется практическая деятельность ССШМ, в которую привлекаются инициативные представители учащихся, педагогов и родителей, заинтересованных в формировании в образовательном учреждении благоприятной социальной среды и мотивированных на усвоение знаний и навыков посред-

нической деятельности в спорах. Особо отмечается то обстоятельство, что при формировании ССШМ вместе с зарубежными рекомендациями учитывается предыдущий опыт родительских комитетов и общественных организаций учащихся в урегулировании споров.

Выделяются следующие этапы формирования службы СШМ:

- 1) проведение семинаров для ознакомления учащихся, педагогов и родителей с возможностями медиации;
- 2) выделение инициативных представителей, выразивших готовность участвовать в работе службы СШМ;
- 3) проведение семинаров и тренингов для участников ССШМ для обучения навыкам использования медиативного инструментария в конкретных обстоятельствах конфликтной ситуации;
- 4) накопление опыта проведения медиации с участием обученных представителей;
- 5) супервизия медиативных сессий, проводимая профессиональными медиаторами.

Обозначенные этапы служат ориентиром построения ССШМ. Каждый из этапов включает в себя ряд мероприятий, изложение которых и детальная программа приводятся отдельно.

Литература

1. Лаврова Н.М., Лавров В.В. Семейная терапия: от простого к сложному. – СПб: Bridge, 2009. – 73 с.
2. Лаврова Н.М., Лавров В.В., Лавров Н.В. Медиация: принятие ответственных решений. – М.: ОППЛ, 2013. – 224 с.
3. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 15.10.2012 N 1916-р (ред. от 25.06.2014) «Об утверждении плана первоочередных мероприятий по реализации Национальной стратегии действий в интересах детей».
4. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.07.2014 N 1430-р «Об утверждении Концепции развития до 2017 года сети служб медиации»
5. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

### **2.3. ОБУЧЕНИЕ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО БЛАГОПОЛУЧИЯ УЧАЩИХСЯ<sup>17</sup>**

На протяжении трех лет в школах Василеостровского района проводится обучение школьников по программе «Букварь медиатора», в трети школ района созданы школьные команды медиаторов-ровесников, два раза в год проводятся соревнования школьных команд, ребята выезжают в другие районы на переговорные игры и обучающие программы [1]. В 2016/2017 учебном году программа по обучению школьников основам школьной медиации начала внедряться в Красносельском районе.

В настоящее время в Василеостровском районе прошли обучение более 500 человек в возрасте от 12 до 17 лет, в Красносельском – около 100 человек в возрасте 13–14 лет.

Привлечение учащихся к активной работе в командах медиаторов-ровесников не только способствует внедрению мирных стратегий урегулирования конфликтных ситуаций в школах и популяризации метода школьной медиации, но и влияет на формирование безопасной и здоровьесберегающей среды [2; 4]. Увеличение в школах числа учащихся, решающих свои межличностные проблемы не кулаками, а при помощи переговоров, постепенно влияет на переформатирование всех отношений как на уровне класса, так и в школе в целом. Снижение травматизма, школьной тревожности, психосоматических проявлений психологического неблагополучия (связанного со школьной дезадаптацией) создают почву для положительных изменений в школьной среде [3].

Ребенок приходит в школу, где его ждут знания, интересные занятия и комфортные взаимоотношения со сверстниками, а не травмирующая ситуация невыясненных конфликтов и ожидание силовых разборок. Даже простое, казалось бы, умение правильно задать вопрос своему однокласснику при непонятной и фрустрирующей ситуации, прежде чем ударить или обидеться, уже вносит изменение в сложившиеся годами формы урегулирования отношений в школьной среде [5].

Для оценки эффективности обучения по программам школьной медиации нами было проведено исследование. В нем приняли участие 102 учащихся 8–11 классов, из числа опрошенных была выделена группа медиаторов-ровесников (21 человек – активные участники школьных команд СШМ, имеющие практический опыт в урегулировании конфликтных ситуаций, участвующие в районных соревнованиях команд СШМ и межрайонных переговорных играх).

В разработанной нами анкете участникам опроса предлагалось представить конфликтную ситуацию, в которой участник Б обманул и подвел участника А. Описание конфликтной ситуации: А и Б – давние и хорошие друзья. А пригласил(а) Б погулять. После прогулки Б должен(на) помочь А разобраться с заданием по математике, так как А болел(а) и пропустил(а) несколько уроков. Накануне встречи Б позвонил(а) А с отказом от прогулки, сказав, что наказан(а) и его (ее) не отпускают из дома. А гуляет в одиночестве и встречает на улице Б, гуляющего(ую) с ребятами из соседней школы. Друзья поссорились и прекратили разговаривать.

Участникам исследования предлагалось ответить на ряд вопросов, представить себя на месте участника А и проанализировать свое состояние (чувства, мысли и желания), оценить свою готовность обратиться за помощью к посреднику (или решать ситуацию самостоятельно). Также предлагалось оценить изменения, которые могут произойти с участником конфликта в случае, если конфликт не разрешится на протяжении нескольких недель и в случае, если конфликт будет урегулирован, а также значимость для участников конфликта возможности принимать решения самостоятельно и соблюдение конфиденциальности.

<sup>17</sup> Л.В. Быкова, методист ГБУ ДО ЦППМСП Василеостровского района Санкт-Петербурга;  
М.В. Орлова, педагог-психолог ЦППМСС Красносельского района Санкт-Петербурга.

*Результаты исследования.* Для изучения восприятия учащимися конфликтной ситуации и оценки влияния конфликта на их состояние участникам исследования были заданы вопросы: «Если данный конфликт не разрешается на протяжении нескольких недель, как это может отразиться на Вас?» и «Если данный конфликт будет урегулирован, как это может отразиться на Вас?».

Ребята оценивали изменение по предложенным параметрам: успеваемость, здоровье, взаимоотношения в классе, активность, настроение, тревожность, также можно было дать свой ответ.

Респонденты указывали наличие изменений во время и после завершения конфликта в сравнении со своим обычным состоянием (табл. 1).

Таблица 1

Оценка учащимися изменений, вызванных продолжающимся или урегулированным конфликтом (в % от количества ответивших)

Конфликт продолжается несколько недель						
Параметры оценки	Успеваемость снижается	Проблемы здоровья	Проблемы в классе	Активность	Настроение	Тревожность
Медиаторы-ровесники	25,0	35,0	35,0	55,0	85,0	80,0
Школьники	31,4	17,1	37,1	42,9	68,6	54,3
Конфликт урегулирован						
	Успеваемость повышается	Проблемы здоровья	Проблемы в классе	Активность	Настроение	Тревожность
Медиаторы-ровесники	31,3	25,0	18,8	75,0	87,5	75,0
Школьники	28,6	17,1	28,6	42,9	71,4	45,7

Все учащиеся оценили негативное влияние конфликта на настроение, на уровень тревоги, на самочувствие, активность, а также положение в коллективе (т.к. по условиям ситуации стороны конфликта являются одноклассниками).

В восприятии своего состояния в ситуации длящегося конфликта и в ситуации разрешенного конфликта у исследуемых групп были выявлены различия. В группе медиаторов-ровесников оценка состояния и положения в классе по всем параметрам лучше в ситуации урегулированного конфликта, в контрольной группе улучшаются следующие показатели: снижается тревожность, улучшается настроение и положение в классе; по параметрам здоровье, успеваемость, активность – изменений нет.

Для оценки готовности учащихся использовать помощь посредника в урегулировании предложенного конфликта, а также предпочтений взрослого медиатора или медиатора-ровесника (в случае, если конфликт будет урегулирован с помощью посредника) мы задали вопросы: «Какой способ урегулирования ситуации (конфликта) вы предпочли бы: самостоятельно или с чьей-то помощью?» и «Если бы у Вас была возможность выбирать между медиатором-взрослым и медиатором-ровесником, кого бы Вы пригласили помочь Вам?».

Наши предположения, что конфликт, который описан в анкете, учащиеся должны решать самостоятельно, подтвердились. Лишь 8,6 % ответивших школьников предпочтут решить эту ситуацию с помощью посредника, и, если они обратятся к посреднику за помощью – посредником будет ровесник. В группе «медиаторов-ровесников» – 20% ответивших предпочтут использовать в предложенной ситуации помощь посредника, и этим посредником может быть как ровесник (56,2%), так и взрослый (43,8%).

В отличие от распространенного мнения, что дети предпочитают урегулировать конфликты без участия взрослых, мы наблюдаем, что на готовность решать конфликт с посредником-взрослым влияют личное знакомство и общее дело (которым является совместная командная работа в школьной службе медиации).

Для оценки востребованности медиации как способа урегулирования конфликта мы выяснили отношения ребят к таким характерным аспектам медиации, как конфиденциальность и ответственность участников конфликта за его решение, задав вопросы: «Важно ли для Вас, чтобы о Вашем конфликте знало как можно меньше людей? (важна ли для Вас конфиденциальность)?», «Важно ли для Вас, что Вы самостоятельно принимаете решения по урегулированию конфликта?»

Исследование показало: всем участникам важно самостоятельно принимать решения по своему конфликту: у медиаторов-ровесников – 3,3 балла (по 4 балльной шкале), у школьников – 2,9 балла. Также важным в урегулировании конфликта является гарантия, что информация не будет разглашена: у медиаторов-ровесников – 2,7 балла, у школьников – 2,3 балла.

Рассмотрим чувства в конфликте у медиаторов-ровесников и школьников, не проходивших обучение медиации (рис. 1).

Наиболее часто встречающимися чувствами в описанной конфликтной ситуации, по результатам опроса, являются обида и разочарование в друге, который обманул.

На третьем месте по частоте упоминаний – проявления гнева и злости. Можно отметить, что если медиаторы-ровесники чаще испытывают обиду, то участники контрольной группы чаще называют гнев и злость.

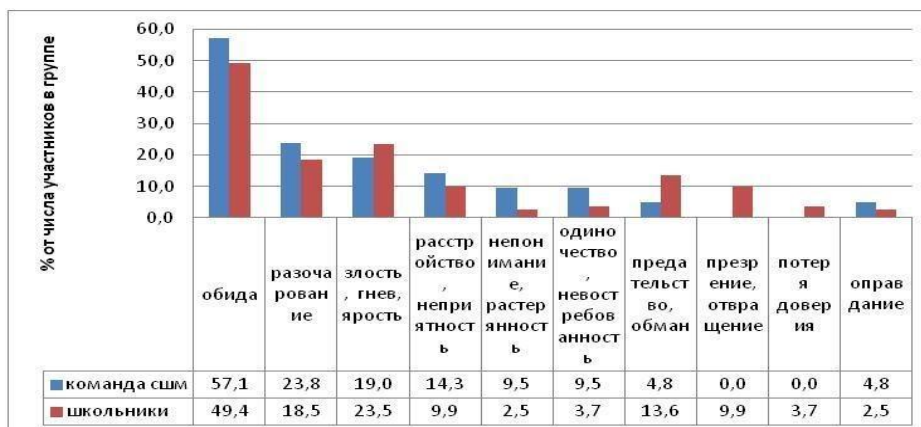


Рис. 1.

Чувства в конфликте у медиаторов-ровесников и школьников, не знакомых с методом школьной медиации

Медиаторы-ровесники чаще лиц контрольной группы ощущают себя одинокими, растерянными, «не востребованными», в то время как школьники контрольной группы отмечают различного рода обвинительные реакции – «друг совершил предательство» или «обманул», «потерял доверие», бывшего друга начинают презирать, ненавидеть, относиться к нему с отвращением. Можно также отметить, что некоторые респонденты пытаются оправдать поведение предавшего друга, объясняя это тем, что «он не хотел расстраивать», что «не мое дело, с кем он гуляет», или, пытаясь представить, что хоть и приходится испытывать неприятные чувства, но все равно «я его приму» и «ругаться бы я не стал». Таким образом, у лиц контрольной группы можно выделить тенденцию к большей агрессивности и обвинительным проявлениям в конфликте по сравнению с медиаторами-ровесниками.

Несмотря на то что обучение урегулированию конфликтов с помощью переговоров помогает контролировать эмоции, медиаторы-ровесники испытывают в конфликте ту же гамму неприятных чувств, что и школьники, не прошедшие обучение.

Ответы на вопрос «Что бы вам хотелось на месте участника А?» мы объединили по семантическим признакам в следующие группы (рис. 2).

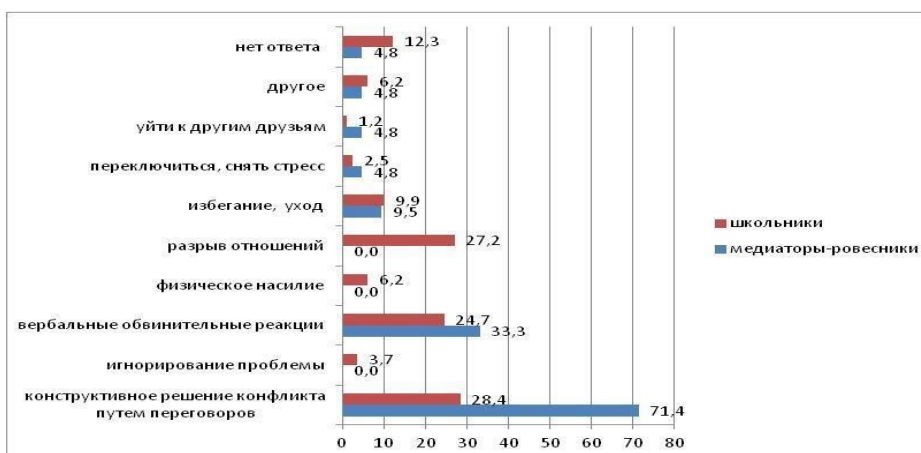


Рис. 2.

Поведение в конфликте у медиаторов-ровесников и школьников, не знакомых с методом школьной медиации

Конструктивное решение конфликта путем переговоров объединяет такие ответы, как «понять, найти причину, почему так произошло», «разрешить ситуацию», «получить объяснения», «узнать правду», «высказать свои чувства», «помириться с участником Б». Как видно из рисунка 2, по этому показателю участники команд школьных медиаторов существенно опережают учащихся контрольной группы (71,4% против 28,4%). Участники контрольной группы, не настроенные воевать, предлагают также ответы (3,7%), показывающие их намерения в конфликте игнорировать ситуацию, найти компромисс, уступить, продолжить общаться дальше («как ни в чем не бывало» погулять с Б.).

Обвинительные вербальные реакции регистрировались у лиц, дававших следующие ответы: «высказать все, что думаю»; «обвинить»; «обидеть»; «накричать»; «получить извинения от Б», «чтобы Б осознал свою вину (неправоту, что так поступать нельзя и т.д.)». Также в группу вербальных обвинений мы включили угрозу «убить (прибить) Б», так как, на наш взгляд, данная угроза является скорее выражением вербальной агрессии, а не физической расправы. Требование извинений от друга и обещаний впредь не делать ничего подобного (без попытки выяснить причины произошедшего) вынесены в группу обвинений, так как в данном случае респондент уже «назначил» виновного и не ориентируется на понимание причин поведения другого как основу конструктивного взаимодействия в урегулировании возникшей проблемы. Физическое насилие отмечалось у тех, чьи высказывания

имели прямое указание на желание побить, избить, врезать, ударить, а в одном случае и поколотить. Отметим, что медиаторы-ровесники не предлагали таких ответов. Разрыв отношений с Б – прекратить общаться, прекратить дружить, забыть ее, расстаться с ней, больше не просить о помощи. Учащиеся из контрольной группы выбрали такое решение в 27,2% случаев, в то время как медиаторы-ровесники не выбрали ни разу.

Таким образом, медиаторы-ровесники в большей степени готовы к конструктивному и деятельному урегулированию конфликта путем переговоров и прояснения ситуации, в то время как школьники контрольной группы не склонны выяснять причины конфликта, допускают возможность разборок с применением физической силы, готовы к разрыву отношений с другом.

Участникам опроса предлагалось сделать прогноз, как будут развиваться их отношения в случае урегулирования конфликта с помощью независимого посредника. Ограничений по количеству выборов ответов (из пяти возможных) не ставилось. Более половины медиаторов-ровесников нацелены на восстановление прежних отношений в ходе урегулирования конфликта, и менее 5% выбрали полярные ответы, как планирование новых совместных дел, так и прекращение общения со второй стороной. У лиц контрольной группы распределение ответов между всеми пятью вариантами более равномерное, что, по-видимому, свидетельствует о менее развитой способности к анализу имеющейся ситуации и проектированию ее развития в будущем (рис. 3).

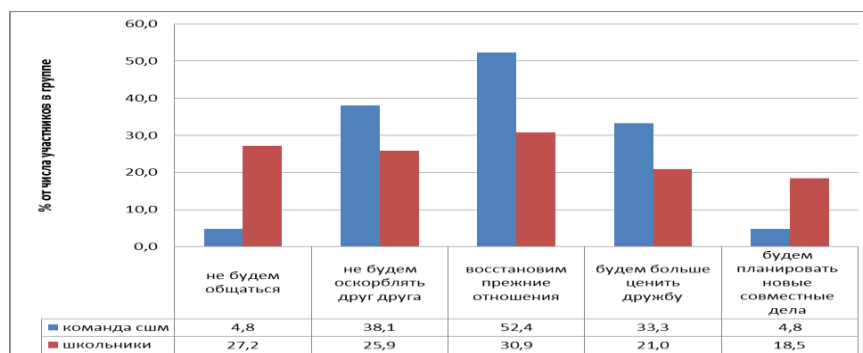


Рис. 3.

Сравнение прогноза дальнейшего развития отношений в случае урегулирования конфликта с помощью независимого посредника

*Выводы.* Исследование показало, что существенные характеристики медиации, как технологии урегулирования конфликтов, отвечают потребностям учащихся: самостоятельно принимать решения по урегулированию конфликтов, быть в безопасности, сохранять конфиденциальность личной информации, хорошо чувствовать себя в школе, быть активным и продуктивным, сохранять нормальные отношения с одноклассниками. Популяризация школьной медиации, как технологии урегулирования конфликта, будет привлекать учащихся обращаться в службу школьной медиации, а опыт урегулирования конфликта в СШМ повысит доверие не только к технологии, но и к взрослым, которые помогают урегулировать конфликты.

Учащиеся, прошедшие обучение по программам школьная медиация, владеют умениями конструктивно урегулировать конфликт, используют для этого диалог, способны понять свои чувства и рассказать о них другому участнику конфликта, агрессию выражают вербально, в конфликте соблюдаются правила поведения и стремление сохранить взаимопонимание, поведенческие реакции исключают физическое насилие и разрыв отношений.

Наше исследование показало, что ребята склонны решать конфликты без участия взрослых, но в случае, если они знают и доверяют взрослому, их связывает общее дело, взрослый может быть привлечен ребятами в качестве посредника в урегулировании конфликта.

Обучение учащихся школьной медиации (урегулированию конфликта с применением медиации) развивает доверие к методу, повышает готовность обращаться к посредникам в случае конфликтов, повышает способности к самоанализу своего состояния, развивает умение конструктивно урегулировать конфликт, формирует нацеленность на восстановление отношений в случае конфликта, включающее как соблюдение норм и правил, так и ценность сохранения дружбы.

#### Литература

Быкова Л.В. Служба школьной медиации: Из опыта практической работы // Психологическая газета. – 20.07.2016: <http://psy.su/feed/5512/>.

Быкова Л.В., Орлова М.В. Строить мосты, а не стены: Из опыта работы школьной службы медиации // Психологическая газета. 10.11.2016: <http://psy.su/feed/5712/>.

Быкова Л.В., Орлова М.В. Опыт создания школьной службы медиации в Василеостровском районе Санкт-Петербурга: Тезисы выездного регионального семинара «Перспективы развития медиации как альтернативного способа урегулирования конфликтов с участием несовершеннолетних и молодежи: теоретические аспекты и опыт применения». – СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ», Райвола, 27.10.2016.

Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.

Медиация: Учебник / Под ред. А.Д. Карпенко, А.Д. Осинковского. – СПб: Редакция журнала «Третьейский суд», 2016.



## 2.4. СОЧЕТАНИЕ МЕДИАЦИИ С ПСИХОТЕРАПИЕЙ И РАЦИОНАЛЬНОЙ ФАРМАКОТЕРАПИЕЙ ПРИ РЕАБИЛИТАЦИИ ПОДВЕРГШИХСЯ НАСИЛИЮ ПОДРОСТКОВ<sup>18</sup>

Насилие над личностью служит стрессогенным фактором, способным вызвать у человека развитие посттравматического стрессорного расстройства (F 43.1 по МКБ 10). Опасность такого расстройства у подростков, подвергшихся насилию, усугубляется тем, что отставленные по времени последствия подростковой психотравмы могут проявиться в зрелом возрасте в виде невротических расстройств. Нормализация функционального состояния мозга служит важным обстоятельством, определяющим преодоление последствий насилия. С помощью электроэнцефалографических данных анализируется работа центрального регуляторного механизма, структуру которого составляют неспецифические системы мозга [1]. Деятельность отдельных неспецифических медиаторных систем оценивается на основе биохимического анализа метаболитов, образующихся в процессе продукции и утилизации медиатора.

Для того чтобы глубже понять процессы, запускаемые острым эмоциональным стрессом, клинические исследования дополняются экспериментами на животных, что позволяет наблюдать активность макро- и микросистемных образований в глубинных структурах мозга.

Цель данной работы состояла в апробации методов, помогающих подросткам преодолевать последствия негативного эмоционального стресса, вызванного применением насилия и угроз насилия. Методы сочетали психотерапию и медиацию, которая занимается урегулированием конфликтов и развитием навыков межличностного общения.

Ориентиром для нахождения эффективных методов помощи служили данные наблюдений за взрослыми, перенесшими психотравму, причиненную насилием в подростковом возрасте. Вторым ориентиром служили результаты экспериментальных исследований воздействия острого эмоционального стресса на животных [3].

Анализ состояния около двух с половиной тысяч пациентов в возрасте от 24 до 41 года, 1/3 мужчин, которые в течение десяти лет проходили реабилитацию на отделении пограничных состояний Ленинградского областного наркологического диспансера (ЛОНД), показал, что у 1/9 части пациентов причиной расстройств служила психотравма вследствие насилия в подростковом возрасте. Все они не обращались к психотерапевту в подростковом возрасте и вытесняли из памяти происшедший случай насилия.

При взаимодействии в психотерапевтической группе в процессе сценарного анализа, предложенного Э. Берном [2], выявлялась отчетливая связь с психотравмой, полученной в подростковом возрасте. Во время курса индивидуальной и групповой психотерапии пациенты моделировали психотравмирующую ситуацию, эмоционально реагировали и находили выход из сложившейся стрессорной ситуации. После этого пациентам удалось установить контроль над своей жизнью, достичь автономии личности, принять ответственность за свои поступки и чувства и улучшить качество жизни. Таким образом, в результате наблюдений было установлено, что вытеснение насилия из актуальной памяти не избавляет от последствий – необходима отработка негативных эмоций.

Модельные эксперименты на животных подтвердили связь острого эмоционального стресса с нарушением макро- и микросистемных мозговых процессов.

Особенности состояния подростков, подвергшихся издевательствам, наблюдали у шести юношей 15–18 лет, которым сверстники нанесли телесные повреждения, и у пяти девушек 15–18 лет, которые подверглись сексуальному насилию. Подростки выражали жалобы на вялость, слабость, сниженное настроение, навязчивые суицидные мысли (две девушки предприняли попытки самоубийства), чувство тревоги и внутреннего напряжения.

Выделяли следующие этапы реабилитации. На первом этапе проведено клиническое обследование. Использовали диагностические критерии МКБ 10, психологические тесты ММРІ, Спилбергера-Ханина, шкалу Гамильтона.

Оценивали данные анамнеза, а также характер невротического конфликта, обусловленного стрессогенными жизненными обстоятельствами. Анализировали данные ЭЭГ (индекс альфа-ритма и цикличность спонтанной активации) и биохимических проб (содержание метаболитов ГАМК, серотонина и дофамина в крови). У здоровых испытуемых индекс альфа-ритма ЭЭГ равнялся  $52 \pm 5\%$ , длительность интервалов между периодами альфа-ритма –  $17 \pm 4$  с, у больных соответственно  $32 \pm 8\%$  и  $38 \pm 9$  с. Достоверно увеличивалось содержание дофамина в крови:  $154 \pm 15$  нг/мл против  $110 \pm 14$  нг/мл в норме. Содержание метаболитов ГАМК и серотонина достоверно не изменялось. Полученные данные, свидетельствующие о повышенной активации мозга, указывали на необходимость мероприятий для восстановления у больных оптимального уровня активации. В результате анализа состояния больных поставлен диагноз «Посттравматическое стрессорное расстройство». На втором этапе реабилитации проводилась фармакотерапия с использованием общеукрепляющих (витамины) и ноотропных веществ (ноотропил 2,4 мг в сутки), а также транквилизаторов (феназепам от 0,0005 до 0,003 мг в сутки) и нейролептиков (эглонил от 200 до 600 мг в сутки). На третьем этапе применяли индивидуальную рациональную и интенсивно-интегративную групповую психотерапию. После завершения реабилитации проводились мероприятия по урегулированию проблемных отношений между подростками.

Наиболее типичен случай с подростком Н. (возраст 16 лет). После окончания 8 классов школы поступил в колледж, где учился посредственно. В колледж ездил из пригорода и тратил на дорогу около пяти часов в сутки. В конце учебного года стал жаловаться на вялость, усталость. В тот же период времени обострились конфликтные отношения с соучениками, которые насмехались над ним и унижали его. После физического насилия (нанесение

<sup>18</sup> *Н.В. Лавров*, доцент кафедры фармакологии ФГБОУ ВО СПбГПМУ МЗ Российской Федерации, кандидат медицинских наук; *Н.М. Лаврова*, генеральный директор Центра системного консультирования и обучения «Synergia», Центр «Альянс»



легких телесных повреждений) отказался ходить в колледж. Подросток постоянно ощущал тревогу, его преследовали идеи неполноценности и виновности, не оставляли суицидные мысли, ситуация казалась катастрофичной. На этапе реабилитации ему была назначена фармакотерапия (антидепрессанты – деприм, ноотропная терапия – ноотропил парентерально, седативная терапия – феназепам) и приняты общеукрепляющие меры – витамины, массаж, физиотерапия. После нормализации эмоционального состояния, когда на фоне ровного настроения исчезли тревога и суицидные мысли, был проведен курс индивидуальной (рациональной) психотерапии, который продолжался две недели. Затем в течение двух недель подросток проходил курс интенсивной интегративной групповой психотерапии, в процессе которой отрабатывал осознание ценности и уникальности собственной личности, формировал решение принять ответственность за свою судьбу и свое эмоциональное состояние, расширял паттерны поведенческих реакций. Параллельно с участием матери проводилась семейная системная терапия [4], в ходе которой вносились изменения в систему семейных отношений. В результате психотерапевтических воздействий у подростка выработалась адаптивная стратегия поведения, укрепилось желание продолжить обучение в колледже, появились реальные планы на будущее, улучшились взаимоотношения с родителями. У него нормализовался ночной сон и оптимизировался уровень активации мозга (индекс альфа-ритма ЭЭГ  $57 \pm 8\%$ ). Данные психологических тестов показали восстановление способности контролировать внимание. Исчезали фобии, связанные с воздействием стрессорного события. Тренировка коммуникативных способностей, осуществленная в курсе психотерапии, обучила преодолевать препятствия при контактах с людьми.

На последнем этапе реабилитации привлечение медиатора [5] способствовало урегулированию конфликтных отношений с сокурсниками. Восстановление благоприятной среды в образовательном учреждении позволило пострадавшему подростку продолжить обучение.

#### Литература

1. Анохин П.К. Очерки по физиологии функциональных систем. – М.: Медицина, 1985. – 444 с.
2. Берн Э. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы. Игры, в которые играют люди. – СПб: Ланит, 1992. – 400 с.
3. Лавров В.В. Мозг и психика. СПб: РГПУ, 1996. – 157 с.
4. Лаврова Н.М., Лавров В.В. Семейная терапия: от простого к сложному. – СПб: Bridge, 2009. – 73 с.
5. Лаврова Н.М., Лавров В.В., Лавров Н.В. Медиация: принятие ответственных решений. – М.: ОППЛ, 2013. – 224 с.

## 2.5. ПЕДАГОГ КАК КОНФЛИКТ-МЕНЕДЖЕР И МЕДИАТОР<sup>19</sup>

Усиление и острота конфликтов в образовательных организациях вызывает необходимость обучать участников образовательной деятельности навыкам и техникам осознанного и адекватного реагирования на возникающие конфликтные ситуации, способам их разрешения. Однако конфликтологической компетентности не обучают ни детей, ни взрослых. Система педагогического образования и сегодня мало времени уделяет отработке специальных умений по управлению и разрешению конфликтов, ограничиваясь освещением общих вопросов конфликтологии.

В сфере образования основными субъектами конфликтов являются ученик, учитель, родитель и администратор. Одним из распространенных является конфликт между учениками. Основные причины таких конфликтов – стремление подростка занять лидирующее положение в классе, агрессивность и жестокость (источниками которых выступают аномалии семейных отношений и тип взаимодействия учителей с учениками), а также возрастные и индивидуальные особенности ученика [2]. В тоже время, по мнению М.М. Рыбаковой, конфликты в педагогической деятельности возникают из-за неравенства позиций, когда взрослый требует безусловного выполнения требований, а ученик протестует «против несправедливого наказания, неправильной оценки его деятельности, поступка», ведь он зачастую не воспринимает учебу в школе как собственный ответственный выбор [3, 7].

Необходимо понимать, что конфликты между учениками окончательно изжить нельзя. В школе происходит социализация личности подростка и в зависимости от того, насколько успешно протекает этот процесс, снижается или возрастает частота конфликтов между школьниками. Ведь не случайно в одиннадцатом классе конфликтов значительно меньше, чем в девятом. Поэтому задачей педагога является помощь детям в осознании причин и последствий возникающих разногласий, а также предоставление им возможностей для перенаправления эмоционально-заряженной энергии конфликта в конструктивное русло [1, 8].

Следовательно, эффективность процессов профилактики и управления конфликтами в образовательной среде зависит от профессионализма педагога, который, в свою очередь, определяется рядом компетенций. Что сегодня понимается под конфликтологической компетентностью педагога?

Конфликтологическая компетентность педагога как организатора не только процесса обучения, но и педагогического взаимодействия может включать в себя следующие частные компетентности:

- способность распознавать признаки случившегося конфликта, выявляя в нем ключевое противоречие, владеть способами его регулирования;
- умение определять причины конфликтов на уровне интересов и ценностей участников, занимать позицию посредника (медиатора) для их разрешения;
- содействие сторонам конфликта в поиске решения, основанного на договоренностях, отражающих интересы и потребности сторон спора.

<sup>19</sup> А.А. Кубицев, Хабаровский краевой институт развития образования

- владение способами организации продуктивно ориентированного конфликтного поведения участников и сторон взаимодействия [4].

Таким образом, педагогу необходимо научиться определять причинно-следственные связи между внешними факторами и поведением, позициями и скрытыми интересами, декларируемыми и истинными ценностями людей. При разрешении конфликтов ему необходимо опираться на знание различных типологий личности и мотивы «трудного поведения». Это поможет ему увидеть ситуацию «глазами другого человека» и осознанно реагировать на его действия, предупреждая и минимизируя риски девиантного поведения. Зная структуру и динамику конфликта, виды и формы его проявления, стратегии поведения в конфликтных ситуациях и методы его урегулирования (*Приложение 1*), педагог сможет профессионально не только реагировать, но и предупреждать конфликтные действия со стороны участников образовательных отношений.

Все это относится к вопросам конфликтологической компетентности педагога, где педагог выступает в роли конфликт-менеджера, т.е. человека, способного понимать особенности и причины трудного поведения других субъектов образовательных отношений и на этой основе предупреждать возникновение конфликтов в образовательной среде, а также умело управлять энергией конфликта в случае его возникновения. Освоить и усилить конфликтологическую компетентность можно на курсах повышения квалификации с последующей отработкой конфликтологических умений в профессиональной деятельности (*Приложение 2*).

В последние годы все большую популярность при разрешении конфликтов приобретает метод восстановительной медиации, т.е. урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Школьная медиация – одна из технологий альтернативного урегулирования споров в образовательной среде с участием третьей нейтральной, беспристрастной стороны – медиатора, который помогает сторонам выработать определенное соглашение по спору, при этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения. Однако выступая в роли медиатора, он ставит перед собой иные задачи, которые включают другой репертуар действий, другую позицию. Разберемся в этом несколько подробнее.

Медиация основана на создании в школьном и внешкольном сообществе климата сотрудничества и эмпатии. В таком климате резко снижается установка на агрессию, фактически прекращается развитие синдрома профессионального выгорания, характерного для учителей.

Школьная медиация базируется на передаче ответственности за разрешение конфликта самим участникам и основывается на восстановительном подходе, который предполагает:

- развитие у участников конфликта/правонарушения способности более глубоко понимать свою ситуацию и ситуацию второй стороны, прекращение вражды между участниками конфликта/правонарушения;
- ответственность нарушителя перед жертвой (если в ситуации был правонарушитель), состоящая в заглаживании причиненного вреда силами самого нарушителя. Исцеление жертвы (если в ситуации была жертва) в процессе заглаживания нарушителем причиненного жертве вреда и ответа на волнующие жертву вопросы со стороны обидчика и его родных;
- принятие самими участниками конфликтной ситуации (если стороны конфликта «равны») на себя ответственности по ее урегулированию, исключаящее насилие или дальнейшее причинение вреда;
- планирование сторонами конфликта будущего, позволяющего избежать повторения подобных ситуаций в дальнейшем, формирование более ответственного поведения;
- прояснение участниками ситуации ценностных установок (ориентиров), помогающих конструктивно переосмыслить произошедшее с помощью близких людей и ведущего восстановительных программ. Поддержка позитивных изменений и самоконтроля выполнения договора участниками конфликта, а также поддержка со стороны их родных и близких [5].

Следует отметить, что позиция медиатора отличается от профессиональных позиций других специалистов (рис. 1). Профессиональная позиция предполагает выработку определенного отношения и выбор ракурса рассмотрения проблемы специалистом, а также использование своих способов ее решения. Например, консультант дает советы и рекомендации, психолог устанавливает причинно-следственные связи и оказывает психологическую поддержку, социальный педагог защищает интересы пострадавшей стороны, воспитатель формирует нравственные установки и т.д.



Рис. 1. Роли и позиции специалистов в конфликте

Роли, представленные на рисунке, по большей части «отбирают» ответственность у сторон конфликта, блокируют возможности расширения понимания всех контекстов конфликтной ситуации самим человеком. Меди-

атор приглашает стороны конфликта к ответственности («возвращает» людям ответственность). Педагог в позиции медиатора стремится к тому, чтобы человек сам понял, что с ним произошло, и ответственно подошел к поиску выхода из конфликтной ситуации [5, 6]. Его задача – грамотно, опираясь на принципы и технологию медиации, провести процесс медиации, где главным результатом будет взвешенное и подкрепленное планом действий решение конфликтующих сторон прийти к примирению на основе соблюдения баланса интересов и обретения перспектив сохранения нормальных отношений в будущем.

#### Литература

1. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб: Питер, 2002. – 464с.
2. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебное пособие. – М.: Гардарики, 2001. – 320с.
3. Кибирев А.А. Основные шаги по организации служб школьной медиации в Хабаровском крае. / Грани социального взросления школьников в контексте позитивной социализации: сборник методических рекомендаций. – Хабаровск, 2014. – 83 с.
4. Комалова Л.Р. Конфликтологическая компетентность как профессиональный принцип конструктивной коммуникации в конфликте: <http://www.odn2.ru/index.php/biblioteka>
5. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: Практическое руководство / Под общей ред. Л.М. Карнозовой. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.
6. Коновалов А.Ю. Методические рекомендации по созданию и поддержке школьных служб примирения: [www.школьные-службы-примирения.рф](http://www.школьные-службы-примирения.рф)
7. Конфликтология: Хрестоматия / Составитель Н.И. Леонов. – М.: Издательство НПО «МОДЭК», 2002. – 304 с.
8. Шапиро Д. Конфликт и общение: Путеводитель по лабиринту регулирования конфликтов. – Кишинэу, 1997. – 120 с.

#### Приложение 1

### Памятка для конструктивного разрешения конфликта

Отнеситесь к конфликту по возможности спокойно, как к задаче, которую необходимо решить, как вызову к вашим умениям и возможностям справляться со сложными ситуациями.

Если в конфликте задействован кто-то, кроме Вас, попробуйте выяснить, какие важные для вас ценности и потребности здесь затронуты, в чем подлинные нужды и интересы другой стороны.

Чтобы узнать об этом, спросите себя: «Что я хочу на самом деле» и, получив ответ, спросите о том же у вашего оппонента.

Разобравшись в сути разногласий, решите для себя, хотите ли вы благоприятного исхода для вас обоих и после этого определите желаемый для вас результат.

Помните, что лучшая стратегия – удовлетворить ваши нужды и потребности, не нарушая прав и интересов другой стороны.

Ставьте на стратегию «Выиграть». Уверяем Вас, при доброй воле и творческом подходе к делу в выигрыше окажутся обе стороны.

Если дело зашло слишком далеко, и вы слышите раскаты грома, попробуйте увидеть ситуацию глазами другого человека, и внимательно, не перебивая, выслушайте его претензии, возможно, он в чем-то прав. Если это так, то уступите ему в тех позициях, где не затронуты ваши главные ценности и интересы.

Помните, что на это способен лишь сильный человек. За агрессивным поведением часто стоят такие вещи, как страх за собственную безопасность; недостаточное общественное признание; чувство обиды, зависть или месть; необоснованно завышенные притязания.

Приняв решение, предложите другой стороне обсудить возникшие разногласия и выбрать для этого подходящее время и место. На переговорах:

1. Обсуждайте проблему, а не человека.
2. Разговаривая, следите за словами, жестами, позой, мимикой, как своими, так и собеседника.
3. Примените «Правила щедрого слушания».
4. Используйте «Я-высказывание».
5. Сообщите свое видение ситуации и ряд возможных решений. Предложите другой стороне сделать то же самое.
6. Вместе оцените сильные и слабые стороны каждого решения, степень их приемлемость для обеих сторон и возможные последствия.
7. Выберите лучший для вас обоих вариант решения и составьте план действий для его претворения в жизнь.

Помните, что существуют три возможных результата конфликта:

1. Победа-поражение – одна сторона удовлетворена, а другая нет.
2. Поражение-поражение – обе стороны не удовлетворены результатом.
3. Победа-победа – обе стороны приходят к согласию.

Выберите из них последний и попробуйте его реализовать.

Выстраивая коммуникацию с другой стороной, применяй «Приемы щедрого слушания»:

- Слушайте внимательно, оставьте свои дела, обращайтесь на мимику, жесты, позу, интонацию, тембр голоса, выберите верную дистанцию.

- Примите участие. Покажите всем своим видом свою заинтересованность.

- Применяйте активное слушание (уточняйте смысл сказанного, повторяйте изредка последнее слово фразы, присоединитесь к собеседнику, отзеркалив его позу, повторяя своими словами смысл сказанного).

- Отражайте его чувства. Попробуйте описать чувства собеседника, но при этом не давайте оценок (особенно негативных). Для этого можно задать вопросы: «Какие чувства вы сейчас испытываете?» (открытый вопрос)

или «Вы в тот момент чувствовали злость или обиду... или это было какое-то другое чувство? (вопрос с вариантами ответа).

- Завершите беседу на позитиве. Выразите признание человеку за искреннюю, доверительную беседу.

Не игнорируйте свои чувства, они от этого не исчезнут, а попробуйте применить «Я-высказывание», которое строится по следующей схеме:

1. Событие – объективное описание события или ситуации, приведшей к проблеме.

2. Вашу реакцию – точное описание ваших мыслей или чувств по отношению к данной ситуации.

3. Предпочитаемый вами исход – предоставление дополнительной информации другому человеку относительно влияния его поведения на вас.

Например:

1. Когда вы поднимаете на меня голос (событие);

2. Я чувствую себя униженным (реакция);

3. Мне хотелось бы иметь возможность обсудить спорные вопросы с вами в нормальной обстановке (предпочитаемый исход).

При разрешении конфликта задайте себе вопросы:

- «Хочу ли я разрешить этот конфликт?». Если да, то будьте готовы совместно решать возникшую проблему.

- «Вижу ли я всю картину или только свой уголок?». Смотрите шире – туннельное зрение ведет в тупик.

- «Каковы нужды и опасения других?». Опишите их объективно, без оценок и интерпретаций.

- «Каким может быть справедливое решение?». Предложите свои варианты решения. Придумайте их как можно больше. Отберите те, что устраивают обе стороны.

- «Что я чувствую, когда говорю об этом?». Могу ли я сквозь эмоции трезво взглянуть на факты?

- «Что я хочу изменить?». Будьте честны, используйте язык фактов. Обсуждайте не личность, а проблему, изменяйте не партнера, а способы взаимодействия с ним.

- «Какие возможности дает эта ситуация?». Выделяйте плюсы и отбрасывайте минусы, опирайтесь на сильные стороны личности, ищите то, что вас объединяет, а не разделяет.

- «Как бы я чувствовал себя на его (их) месте?», «Что у нас общего?». Дайте знать, что вы цените и понимаете его (их) чувства.

- «Я понимаю, как это важно для вас?». Решите вместе, нужен ли вам нейтральный посредник? Поможет ли он вам лучше понять друг друга и прийти к приемлемому для вас решению.

- «Какое решение поможет нам быть в выигрыше?». Думайте не о прошлых обидах, а о том, что вам поможет улучшить отношения в будущем.

Приложение 2

### **Программа тренинг-семинара «Эффективное взаимодействие и управление конфликтами между участниками образовательных отношений»**

*Вопросы, раскрывающие содержание темы:*

Коммуникация и конфликт как явления социальной жизни.

Конфликт-менеджер как человек, обладающий знаниями структуры и динамики конфликта, определяющий виды и причины конфликтов, использующий стратегии и способы управления конфликтной ситуацией.

Мотивы трудного поведения детей.

Позиции конфликт-менеджера и медиатора.

Разбор конфликтных ситуаций из практики, поиск оптимальных решений и способов взаимодействия с разными участниками образовательных отношений.

Особенности и технологии посреднической деятельности и медиации.

Определение и работа с интересами и потребностями участников конфликта.

Формы медиации «Школьная конференция» и «Круги сообщества»: предназначение, технология проведения.

Подходы и техники в разрешении внутренних конфликтов.

Ролевая игра «Разгневанный родитель».

Участники: консультант в позиции а) директора, б) кл. руководителя, в) психолога; родитель; супервизор (наблюдатель).

Тренинги «Поход в баню» и «Продавец яблок». Что мешает и что помогает эффективной коммуникации? Стратегии поведения в конфликте.

Упражнение «Енотов круг» – выявление оптимальных способов взаимодействия в ситуациях неопределенности с ориентацией на стратегию «выиграть-выиграть».

Упражнение «Апельсинь» – умение вести переговоры на основе согласования интересов конфликтующих сторон.

Упражнение «Трудный выбор» (психодрама) и сложных ситуаций – ситуационная игра «Авария на АЭС».

Практикум: проведение «Круга сообществ» по актуальной проблеме (групповому конфликту), отработка техник и процедур.

## 2.6. ПРОЕКТ «ФОРМИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ У ПЕДАГОГОВ В УСЛОВИЯХ СОЗДАНИЯ СЛУЖБЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ»<sup>20</sup>

Проектирование – мотивированный целенаправленный способ изменения педагогической реальности на основе самоопределения автора в ценностно-смысловом педагогическом пространстве.

*Признаки проекта:*

- обращенность в будущее;
- способ изменения (а не усовершенствования) действительности;
- желание сделать изменения необратимыми;
- вероятностность (замысел – реализация – рефлексия – замысел...);
- результат самоопределения в ценностно-смысловом пространстве (персонифицированность проекта);
- сферные эффекты проекта ценнее, чем его результаты.

Конфликтологическая компетентность педагога (точного определения нет, но есть попытки ученых сформулировать данное понятие):

- компонент профессиональной компетентности педагога, вид специальной компетентности;
- готовность педагога к решению профессиональных конфликтологических задач;
- практическая готовность к разрешению конфликтов в процессе образовательной деятельности;
- умение удерживать противоречие в продуктивной конфликтной форме, способствующей его разрешению;
- подготовленности и способность педагога управлять конфликтами в образовательной организации.

Причины несформированности конфликтологической компетентности педагога:

- система высшего педагогического образования мало времени уделяет отработке специальных умений по управлению и разрешению конфликтов, ограничиваясь освещением общих вопросов конфликтологии (нет времени в учебном плане на тренинги, деловые игры, разбор кейсов);
- конфликтологической компетентности не обучают педагогов (в системе дополнительного профессионального образования);
- неумение педагогом определять причинно-следственные связи между внешними факторами и поведением, позициями и скрытыми интересами, декларируемыми и истинными ценностями людей.

### *Мероприятия*

Задача 1. Организация внутрикорпоративного обучения педагогов по вопросам формирования конфликтологической компетентности

№ пп.	Мероприятия	Сроки	Ответственный
1	Тестирование педагогов с целью определения уровня сформированности конфликтологической компетентности (методика К.Н. Томаса «Оценка способов реагирования в конфликте»; тест на оценку уровня конфликтности личности В.М. Андреева)	10–30.03.2018	М.И. Иванова, учитель истории и обществознания
2.	Проведение обучающих семинаров по теме «Конфликтологическая компетентность педагога»	01.04.2018	А.А. Сидорова, учитель математики
3.	Проведение деловых игр с целью формирования умения видеть проблемы обучающихся, коллег, родителей (законных представителей)	02–23.04.2018 05.05.2018	Ж.И. Иванова, педагог-психолог
4.	Разработка памятки о бесконфликтном поведении педагога с обучающимися, коллегами, родителями (законными представителями)	20.05–25.06.2018	Ф.И.О., учитель физкультуры, проектная группа
5.	Создание службы школьной медиации (разработка локальных нормативных актов, обучение всех педагогов ОО медиативным технологиям)	01.04.2018	А.М. Петрова, зам. директора СШМ

Задача 2. Формирование у педагогов эмоционального интеллекта

№ пп.	Мероприятия	Сроки	Ответственный
1	Тестирование педагогов с целью определения уровня сформированности эмоционального интеллекта (тест Холла)	10.03-30.03.2018	М.И. Иванова, учитель истории
2	Проведение обучающих семинаров по теме «Эмоциональный интеллект: что такое эмоциональный интеллект?» (приложение 1); «Как управлять своими эмоциями и понимать эмоции других?»; «Эмоциональный интеллект как фактор повышения профессионализма педагога»	01.04.2018	А.А. Сидорова, учитель математики
3	Проведение деловых игр с целью сформировать умение определять эмоции обучающихся, коллег, родителей (законных представителей)	02.04.2018 23.04.2018 05.05.2018	Ж. И. Иванова, педагог-психолог
4	Разработка памятки о важности формирования эмоционального интеллекта	20.05–25.06.2018	Ф.И.О., учитель физкультуры, проектная группа
5	Проведение тренингов «Я и эмоциональный интеллект»; «Эмоциональный интеллект – основа интеллектуального развития ребенка»	01.04.2018	А.М. Петрова, зам. директора СШМ

<sup>20</sup> Т.К. Волкова, советник при ректорате по научной и образовательной деятельности ПК ИРО, к.п.н.

### Задача 3. Формирование способности у педагога управлять конфликтами в образовательной организации

№ пп.	Мероприятия	Сроки	Ответственный
1	Проведение семинара «Моя педагогическая миссия»	10–30.03.2018	М.И. Иванова, учитель истории
2	Проведение обучающих семинаров по теме «Педагогическое управление»; «Управление конфликтами»	01.04.2018	А.А. Сидорова, учитель математики
3	Проведение деловых игр на умение управлять своими эмоциями	02.04.2018, 23.04.2018, 05.05.2018	Ж.И. Иванова, педагог-психолог
4	Разработка памятки о важности управления собственными эмоциями	20.05–25.06.2018	Ф.И.О., учитель физкультуры, проектная группа
5	Проведение тренингов «Управление образовательной деятельностью»; «Управление образовательными отношениями»	01.04.2018	А.М. Петрова, зам. директора СШМ

Критерии сформированности конфликтологической компетентности у педагога:

- понимание природы противоречий и конфликтов между людьми;
- формирование конструктивного отношения к конфликтам в организации;
- обладание навыками неконфликтного общения в трудных ситуациях;
- умение оценивать и объяснять возникающие проблемные ситуации;
- наличие навыков управления конфликтными явлениями;
- умение развивать конструктивные начала возникающих конфликтов;
- умение предвидеть возможные последствия конфликтов;
- умение конструктивно регулировать противоречия и конфликты;
- наличие навыков устранения негативных последствий конфликтов;
- способность распознавать признаки случившегося конфликта, выявляя в нем ключевое противоречие, владеть способами его регулирования;
- умение определять причины конфликтов на уровне интересов и ценностей участников, занимать позицию посредника (медиатора) для их разрешения;
- содействие сторонам конфликта в поиске решения, основанного на договоренностях, отражающих интересы и потребности сторон спора;
- владение способами организации продуктивно ориентированного конфликтного поведения участников и сторон взаимодействия.

Показатели сформированности конфликтологической компетентности у педагога (в %):

- доля педагогов готовых к решению профессиональных конфликтологических задач;
- доля педагогов, умеющих конструктивно регулировать противоречия и конфликты;
- доля педагогов, имеющих конструктивное отношение к конфликтам в организации;
- доля педагогов, обладающих навыками неконфликтного общения в трудных ситуациях;
- доля педагогов, обладающих навыками управления конфликтными явлениями;
- доля педагогов, способных содействовать сторонам конфликта в поиске решения, основанного на договоренностях, отражающих интересы и потребности сторон спора;
- доля педагогов, владеющих способами организации продуктивно ориентированного конфликтного поведения участников и сторон взаимодействия.

Для подтверждения наличия показателей о сформированности конфликтологической компетентности у педагогов необходимо проводить мониторинги (скрининговые исследования).

*Приложение 1*

#### **Слагаемые эмоционального интеллекта**

Эмоциональный интеллект – это способность человека воспринимать, оценивать и понимать свои и чужие эмоции и умение управлять эмоциями. Эмоционально интеллектуальные люди могут хорошо владеть собой и эффективно налаживать взаимодействие с окружающими. От понимания эмоций и умения управлять ими во многом зависит успех в работе и счастье в личной жизни.

##### Основные группы эмоций

**Гнев:** ярость, грубость, негодование, раздражение, возмущение, озлобленность, досада, враждебность, жесточенность.

**Грусть:** печаль, сожаление, уныние, меланхолия, жалость к себе, одиночество, подавленность, отчаяние, депрессия.

**Страх:** тревога, опасение, нервозность, озабоченность, волнение, испуг, ужас, паника.

**Наслаждение:** счастье, радость, облегчение, удовлетворение, веселье, гордость, чувственное удовольствие, восхищение, восторг, трепет, эйфория.

**Любовь:** признательность, уважение, дружелюбность, доверие, доброта, симпатия, преданность, обожающие, страстное увлечение.

**Удивление:** шок, изумление, потрясение, недоумение.

**Отвращение:** презрение, пренебрежение, надменность, омерзение, антипатия, неприязнь, отвержение.

Стыд: чувство вины, смущение, замешательство, раскаяние, унижение, стеснение, смирение

### Проявление эмоционального интеллекта

	Личность	Другие люди
Сознание	Самосознание: эмоциональное самосознание, точная самооценка, уверенность в себе	Социальное сознание: эмпатия, корпоративное сознание, ориентация на оказание услуги
Поведение	Владение собой: эмоциональный самоконтроль, действия, заслуживающие доверия, сознательность	Менеджмент взаимоотношений: развитие других людей, воодушевление окружающих, влияние на окружающих

#### Тест «Самооценка эмоционального интеллекта»

Баллы для ответов

- 1 – отсутствует;
- 2 – проявляется в незначительной степени;
- 3 – проявляется в средней степени;
- 4 – проявляется в значительной степени;
- 5 – присутствует постоянно

1.	Я связываю внутренние психологические состояния с различными эмоциями	
2.	Я умею снять внутреннее напряжение, находясь в сложных ситуациях	
3.	Я знаю о том, как мое поведение влияет на других людей	
4.	При возникновении конфликта я стремлюсь первым разрешить его	
5.	Когда меня охватывает гнев, я могу быстро взять себя в руки	
6.	Я замечаю, когда собеседник начинает злиться	
7.	Я вижу, когда человек испытывает стресс	
8.	Я достигаю консенсуса с другими людьми	
9.	Я распознаю эмоции окружающих	
10.	При выполнении неинтересной работы я умею найти мотивацию	
11.	Я помогаю другим овладеть своими чувствами	
12.	Я помогаю окружающим почувствовать себя комфортно	
13.	Я замечаю, когда у собеседника меняется настроение	
14.	Я сохраняю спокойствие, когда собеседник начинает злиться	
15.	Я могу поставить себя на место другого человека	
16.	При необходимости я могу дать совет и оказать эмоциональную поддержку другим людям	
17.	Я замечаю, когда собеседник начинает занимать оборонительную позицию	
18.	Я могу оценить, насколько поступки человека соответствуют его словам	
19.	Я веду доверительные беседы с другими людьми	
20.	Я отвечаю человеку точно теми же чувствами, которые он проявляет по отношению ко мне	

*Подсчет баллов.* Подсчитайте сумму баллов по всем двадцати пунктам, чтобы определить общий уровень эмоционального интеллекта:

- ✓ самосознание оценивается пунктами 1, 6, 9, 13 и 17;
- ✓ владение собой – 2, 5, 10, 14 и 18;
- ✓ социальное сознание – 3, 7, 11, 15 и 19;
- ✓ менеджмент взаимоотношений – 4, 8, 12, 16 и 20

80 баллов – высокий уровень эмоционального интеллекта.

50–80 баллов – прочный фундамент для развития эмоционального интеллекта.

50 баллов – обладаете эмоциональным интеллектом ниже среднего.

Для каждого из компонентов результат более 20 баллов является высоким, а менее 10 – низким.

## РАЗДЕЛ 3

### ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ АРСЕНЬЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

#### План работы городского центра по сопровождению служб школьной медиации на 2016-2017 учебный год<sup>21</sup>

*Цели:*

- формирование у школьников культуры поведения в конфликте и уважительного отношения к противоположной стороне;
- обучение основам конфликтологии и ведению переговоров;
- формирование стрессоустойчивости у школьников;
- воспитание ответственности за принятие решений.

Содержание работы	Сроки проведения
Участие в работе Единого методического дня. Секция №3 «Дети так не делятся». Доклад Яюк Г.Д. «Социализация подростков через создание службы школьной медиации (примирения)»	8 сентября
Семинар для руководителей и родителей служб школьной медиации «Структура работы школьной службы медиации»	28 сентября
Семинар-практикум для родителей учащихся общеобразовательных школ «Роль родительского сообщества в работе школьной службы медиации (примирения)»	6 октября
Семинар-практикум для учащихся, прошедших подготовку по программе школьной службы восстановительной медиации (примирения) с учетом требования ФГОС основного общего образования	13 октября
Кустовые семинары по вопросам проведения школьной медиации и анализ проблемных ситуаций в разрешении конфликтов для педагогов, учащихся и родителей СШМ (после изучения запроса: сентябрь, ноябрь, январь, март)	20 октября 15 ноября 20 апреля
Профильная смена «Давай договоримся!» для учащихся – медиаторов школьных служб примирения	22–28 декабря
Интерактивная игра «Методы разрешения конфликтов среди школьников» для учащихся – медиаторов в Школе педагогики ДВФУ в г. Уссурийске	февраль
В рамках сотрудничества со Школой педагогики ДВФУ г. Уссурийска. Семинар для руководителей ШСМ, классных руководителей, завучей по УВР. Тема Медиация и восстановительный подход как способ разрешения школьных конфликтов.	март
Круглый стол «Итоги работы городского центра сопровождения и служб школьной медиации. План работы на 2017-2018 г.» (для педагогов, учащихся и родителей СШМ)	18 мая
Работа профильной площадки «Давай договоримся!» для школьников участвующих в работе службе школьной медиации	5-21 июня
Обучение учащихся 7-9 классов общеобразовательных учреждений по программе «Школьная медиация» (элективный курс).	в течение учебного года
Сотрудничество с образовательными учреждениями Приморского края, по вопросу работы службы школьной медиации.	в течение учебного года
Регулярные встречи с детьми, родителями и руководителями служб школьной медиации по проблемным вопросам	в течение учебного года
Заседание городского методического объединения руководителей школьных служб медиации (примирения)	7 октября 15 ноября 5 апреля

#### Классный час «Конфликт в нашей жизни»<sup>22</sup>

*Цель:* разобраться с термином «конфликт», с помощью теста выяснить свое отношение (конфликтны ли вы).

– Входя в школу, мы видим разные лица: веселые, добрые, довольные, печальные, злые. Зеркало при входе в школу позволяет увидеть свое настроение и изменить его по возможности. Очень плохо, если день у вас начинается с конфликта: испорчено настроение, теряется мысль, смутнение, беспомощность. Попробуйте, ребята, своими словами раскрыть термин «конфликт».

– А как связано с ним слово «толерантность»?

*Сценка № 1.* Два ученика не могут спокойно сидеть, делят парту (*выполняют любые два ученика-соседа*).

Вот вам и маленький конфликт. Как вы к нему относитесь?

– Ребята, а как избежать конфликта? Как разрешить его? На эти вопросы мы постараемся ответить на классном часе.

*Сценка № 2.* Конфликт с мячом. Закончились уроки, и мальчишки идут на игровую площадку. Увидев мяч, двое учеников кидаются к мячу и хватают его одновременно.

*Первый говорит:* Он мой! Я первый добежал!

*Второй отвечает:* Нет, первым был я, а теперь ты пытаешься его отнять! Отдай!

<sup>21</sup> *А.И. Таратон*, руководитель городского методического объединения службы школьной медиации.

<sup>22</sup> *Н.Г. Никитина*, руководитель ШСМ; *В.М. Волошина, Т.В. Кутепова, Т.А. Кордова*, медиаторы МОБУ «СОШ № 8» Арсеньевского городского округа.



Они дерутся, пытаясь завладеть мячом. Оцените эту ситуацию (лицом).

Ребята, давайте подумаем, как можно разрешить этот конфликт. Ваши варианты /записываем на доске/: играть вместе, играть поочередно, только один получает, никто не получает.

Ребята, какая из этих ситуаций более правильная?

Для разрешения конфликта есть шесть шагов. Давайте их пройдем.

Шаг 1. Чего я хочу так, что это привело к конфликту? Что хочет человек, с которым у меня конфликт?

Шаг 2. Из-за чего возник конфликт? Нам обоим хочется получить одно и то же?

Шаг 3. Могу ли я придумать решение, при котором мы оба получим, чего хотим? Сколько таких решений мы можем придумать вместе с моим противником?

Шаг 4. Какое из этих решений самое лучшее? К чему приведет каждое из предлагаемых решений? Буду ли я доволен их результатом?

Шаг 5. Какое решение наиболее приемлемо для нас обоих? С каким из них мы оба согласимся?

Шаг 6. С чего нам следует начать после того, как мы примем решение, и из чего будет ясно, что мы не ошиблись? Будем ли мы придерживаться этого решения в дальнейшем?

Я думаю, что эти шесть шагов разрешения конфликта надо сделать первой страничкой нашего дневника (ученикам раздается карточка).

– В 5 классе мы называли самого доброго ученика класса – Бондаревского Виталика, распустив тем самым цветок доброты в саду светлых отношений и чувств.

Сегодня я предлагаю вам дать распустить на дереве толерантности листочки добрых пожеланий своим одноклассникам, а может быть и мне.

Возьмите зеленые листики и напишите имя одного ученика, которого вы считаете самым бесконфликтным в нашем классе и свое пожелание ему.

Жаль, что не зашумели все 24 листочка на дереве. Видимо, нам с вами надо еще учиться жить без конфликтов.

И последнее задание. Перед вами квадратики трех цветов. Вы сейчас должны подумать и ответить на мой вопрос с их помощью: «Считаете ли вы обсуждение этой темы полезным, изменит ли оно ваше поведение в конфликтных ситуациях?» (красный – «да», зеленый – «сомневаюсь», черный – «нет»).

В заключение часа мне хочется вручить подарок «Самый лучший ученик класса за 1 четверть» Яценко Алеше.

Наш классный час «Конфликт в нашей жизни» мне хочется закончить словами А. Грина:

Есть не меньше чудеса:  
Улыбка, веселье, прощение –  
И вовремя сказанное  
Нужное слово.  
Владеть этим –  
Владеть всем!

А вам всем маленький сюрприз – апельсин. Мы делили апельсин, много нас, а он один! Я желаю вам разделить его без конфликта!

### Сценарий кустового семинара «Возникновение конфликтов: оценка ситуации»

*Цель:* изучение конфликта как особого социального явления.

*Задачи:* рассмотреть понятия «конфликт» и «конфликтная ситуация». Формировать умения эффективного поведения в конфликтных ситуациях. Развивать способности управлять своим эмоциональным состоянием в различных ситуациях.

*Перечень документации службы школьной медиации:*

Положение о службе медиации в образовательном учреждении.

Приказа о создании школьной службы медиации.

Журнала регистрации случаев в службе медиации.

Карта случая службы медиации.

Согласие на использование персональных данных.

Примерный бланк медиативного соглашения.

С конфликтными ситуациями мы сталкиваемся довольно часто. И для того чтобы мы могли конструктивно разрешать конфликтные ситуации, мы предлагаем вам семинар «Возникновение конфликтов: оценка ситуации».

*На семинаре:*

- вы познакомитесь с понятием «конфликт»;
- определите, когда ситуация становится конфликтной;
- узнаете о структуре конфликта;
- поговорите о способах урегулирования конфликта.

Как вы считаете, что такое конфликт? (вопрос к аудитории).

Когда люди думают о конфликте, они чаще всего ассоциируют его с агрессией, угрозами, спорами, враждебностью и т. п. В результате бытует мнение, что конфликт – явление всегда нежелательное, что его следует не-

медленно разрешать, как только он возникает. Но во многих ситуациях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает выявить большее число альтернатив или проблем.

*Конфликт* (от лат. столкновение) – это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами. Каждая сторона делает все, чтобы принята была ее точка зрения и цель.

Причиной конфликта может стать различия в целях, недостаточная информированность сторон о событиях, некомпетентность одной из сторон, низкая культура поведения.

*Формула конфликта:* конфликт = конфликтная ситуация + конфликтоген.

*Конфликтная ситуация* – это проблема, содержащая причину конфликта, накопившиеся противоречия.

*Конфликтоген* – слова, действия или бездействие, которые могут привести к конфликту.

Дело в том, что мы гораздо более чувствительны к словам других людей, нежели к тому, что говорим сами. Это происходит от естественного человеческого желания защитить себя, свое достоинство от возможных посягательств. На конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном.



#### *Основные структуры конфликта*

1. Основные участники конфликта или противостоящие силы – это те субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга. Некоторые авторы вводят такое понятие, как «оппонент», что в переводе с латинского означает возражающий, противник в споре.

Группы поддержки. Практически всегда в любом конфликте за оппонентами стоят силы, которые могут быть представлены отдельными индивидами, группами и т. д.

Другие участники. В данную группу входят субъекты, которые оказывают эпизодическое влияние на ход и результаты конфликта (подстрекатель, организатор и др.).

2. Предмет конфликта – это объективно существующая или воображаемая проблема, лежащая в основе конфликта. Это то противоречие, из-за которого и ради разрешения которого стороны вступают в противостояние.

3. Микро- и макросреда. При анализе конфликта необходимо выделять условия, в которых находятся и действуют участники конфликта, т.е. микро- и макросреду, в которой возник конфликт. Такой подход позволяет рассматривать конфликт не как изолированную систему, а как социальную ситуацию. В нее включаются не только ближайшее окружение личности, но и социальные группы, представителем которых является данный индивид. Чтобы стать объектом конфликта, элемент материальной, социальной или духовной сферы должен находиться на пересечении личных, групповых, общественных или государственных интересов субъектов, которые стремятся к контролю над ним.

4. Исход (результат) конфликта. Успешное разрешение конфликта требует учета интересов всех участников конфликта.

*Конструктивные стороны конфликта:*

конфликт дает увидеть скрытые отношения;

конфликт дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение;

конфликт – это толчок к пересмотру, развитию своих взглядов на привычные;

конфликт способствует сплочению коллектива в противостоянии с внешним врагом.

А если конфликты препятствуют эффективному взаимодействию и принятию решений, то их называют – деструктивными.

*Деструктивные стороны конфликта:*

отрицательные эмоциональные переживания, которые могут привести к различным заболеваниям;

нарушение деловых и личных отношений между людьми, снижение дисциплины, ухудшение качества работы;

сложное восстановление деловых отношений.

На 1 минуту конфликта приходится 12 минут после конфликтных переживаний.

*Практическая часть*

Ведущий просит присутствующих разделить на три группы. Раздает пример конфликта и просит разобрать его по предложенной схеме: назвать предмет конфликта; конфликтную ситуацию; найти конфликтогены.

*Ситуация 1.* Урок алгебры. Примерно за 10 минут до конца урока учитель вызывает к доске Васю. Он должен решить пример, используя формулы, изученные на уроке.

Звонит звонок. Учитель просит всех выйти из класса, а Васю остаться и решить пример. Но ученики не уходят, а обступают Васю, который стоит у доски. Звучат реплики: «Да ты же, совсем тупой», «Это же элементарно» и т.д. В результате это начинает раздражать Васю, и он обращается к учителю, чтобы она попросила остальных

выйти из класса. Учитель подходит к толпе и смотрит на доску: «Ай-яй-яй, Вася. Ты даже пример не можешь правильно из учебника переписать». Ученики начинают смеяться, а Вася выбегает из класса.

*Ситуация 2.* Ситуация произошла в школе (8 класс) в физкультурном зале на соревнованиях по футболу между классами. Между учениками параллельных классов возник конфликт. Учитель побежал разбираться, в чем дело (уже почти дошло до драки). Когда он подошел к мальчишкам и попытался вмешаться, один из мальчишек выругался матом (он не понял, что это учитель). Когда же он осознал, что сотворил, отвернулся и продолжил спорить с другим мальчишкой. Учитель добился того, чтобы встал вопрос об отчислении этого ученика из школы.

*Ситуация 3.* Ученица 8 класса одевается опрятно, но довольно скромно из-за социального положения семьи. Когда ученица приходит в школу, одноклассники подшучивают над ней, не хотят общаться. Об этом узнает классный руководитель.

Конфликт имеет свою динамику развития.

*Динамика конфликта:*

1. Возникновение конфликтной ситуации.
2. Осознание конфликтной ситуации.
3. Переход к конфликтному поведению.
4. Разрешение конфликта.

Часто причиной конфликтов становится так называемая «модальность общения». Это речевые средства, которые направлены на другого человека, и они звучат так: «Ты должен», «Ты обязан». Это обостряет взаимоотношения между людьми.

*Практическая часть*

Психолог раздает каждой группе по три фразы и просит перефразировать их в другую, приемлемую форму:

1. Ты должен хорошо учиться!
2. Сколько можно бездельничать. Ты должен, наконец, заняться учебой!
3. Ты постоянно срываешь мне урок! Ты должен сидеть спокойно и слушать внимательно!
4. Кто разбил стекло? Ты должен говорить правду!
5. Давай дневник, я поставлю тебе двойку. Ты всегда должен иметь дневник с собой!
6. Родители тебя кормят, учителя учат. Ты должен быть благодарным!
7. Хватит кричать!
8. Что сидеть спокойно не можешь?
9. Вечно ты опаздываешь!

*Способы урегулирования конфликта:*

1. Соревнование – стремление добиться своего в ущерб другому.
2. Уклонение – уход от ответственности за решение.
3. Приспособление – сглаживание разногласий за счет собственных интересов.
4. Компромисс – поиск решений за счет взаимных уступок.
5. Сотрудничество – поиск решения удовлетворяющего всех участников конфликта.

На наш взгляд, в школьной среде компромисс и сотрудничество является наиболее оптимальным способом урегулирования конфликта.

В заключение предложить участникам заполнить анкету.

#### Анкета для участников семинара

Сегодняшний семинар понравился мне на...	10-20-30-40-50-60-70-80-90-100%
Я доволен своей работой на семинаре на...	10-20-30-40-50-60-70-80-90-100%
Информация, полученная сегодня, полезна и важна для меня на...	10-20-30-40-50-60-70-80-90-100%
Какие темы семинара были особенно интересны и полезны?	10-20-30-40-50-60-70-80-90-100%
Какие темы Вы бы хотели обсудить на будущих кустовых семинарах?	10-20-30-40-50-60-70-80-90-100%

### Программа летнего профильного лагеря «Давай договоримся!»

#### Информационная карта программы

Программа летнего профильного лагеря «Давай договоримся!» на базе МОБУ УМЦ	
Цель программы	Познакомить учащихся с основами конфликтологии. Научить вести переговоры. Познакомить с методами регуляции эмоциональных состояний.
Тип лагеря	Социально-педагогический с дневным пребыванием
Направление деятельности	Психолого-педагогическое
Краткое содержание программы	Организация комплекса мероприятий: тренинговые занятия, мини-лекции, дискуссии, тестирование
Авторы программы	Яюк Галина Дмитриевна, педагог-психолог. Таратон Анастасия Игоревна,

	педагог-психолог
Название проводящей организации	МОБУ Учебно-методический центр
Адрес организации	Приморский край г. Арсеньев, ул. Октябрьская д.63/2
Место проведения лагеря	МОБУ Учебно-методический центр
Количество участников программы	18
География участников программы	Учащиеся городских общеобразовательных учреждений Возраст: 14–15 лет
Сроки проведения	06–20.06.2016г.
Количество смен	1
Кадровое обеспечение	Начальник лагеря, воспитатель, зам. директора по АХЧ.
Условия участия в реализации программы	Наличие заявления, медицинской справки.

*Актуальность.* Современное образовательное пространство школы имеет потенциально конфликтную среду, поскольку обучаются дети разных возрастов, из разных культур, социальных слоев, национальностей. В настоящее время случаи проявления детской агрессии, силового способа решения конфликтов не являются редкостью.

Таким образом, создание школьных служб примирения в наших школах достаточно актуально и своевременно. В этом процессе активная роль отведена самим обучающимся. Конфликт должен быть решен его непосредственными участниками, поскольку только они смогут найти лучшее решение. Помогает им нейтральный посредник (медиатор), который не судит, не воспитывает, не принуждает, а создает условия для ведения переговоров между конфликтующими сторонами.

*Цель программы:* подготовка подростков для работы в школьных службах примирения, формирование умений у учащихся разрешать конфликтные ситуации.

*Задачи программы:*

1. Расширить представления о конфликте.
2. Развивать навыки конструктивной коммуникации.
3. Сформировать позитивное отношение подростка к самому себе и окружающему миру.
4. Учить расширять круг видения проблемы за счет мнения других.
5. Развивать способности к адекватной оценке ситуации и умению находить конструктивные пути выхода из нее.
6. Познакомить с основами восстановительного подхода в разрешении конфликтов.
7. Отработать навыки проведения программы примирения с использованием медиативных технологий.

*Этапы и сроки реализации программы*

Подготовительный этап:

- рассмотрение вопроса летней оздоровительной компании 2016 г.;
- разработка проектов основных мероприятий, расчет необходимых средств для их финансирования;
- подбор кадров для работы в лагере;
- составление списков воспитанников лагеря;
- составление необходимой документации;
- обеспечение условий реализации программы;
- подготовка материально-технической базы.

Основной этап

*Организационный период:*

- знакомство с санитарно-гигиеническими требованиями лагеря;
- размещение подростков в лагере;
- диагностика личностных особенностей учащихся;
- планирование;
- принятие правил поведения учащимися в профильном лагере.

*Основной период:* проведение тренинговых и практических занятий, дискуссий, мини-лекций.

Заключительный период:

- награждение участников смены;
- рефлексия участников смены: анкетирование, творческое задание, материалы на сайт;
- педагогический анализ реализации программы смены.

*Сроки реализации программы:* с 6 июня по 20 июня 2016 года в период летних каникул на базе МОБУ Учебно-методического центра.

#### План мероприятий лагеря «Давай договоримся!»

№пп.	Тема занятия	Кол-во часов
1.	Знакомство участников. Диагностика. Цели и задачи курса	3
2.	Структура, функции и средства общения	1
3.	Особенности эмоционального общения. Тренинг положительного эмоционального кон-	2

	такта	
4.	Как развить навыки самообладания при общении с неприятными вам людьми	2
5.	Эмоции и чувства	2
6.	Понятие толерантности, ее границы	1
7.	Барьеры в общении	2
8.	Понятие «Конфликт». Стили разрешения конфликтов	2
9.	Конструктивное преодоление конфликтов	2
10.	Условия и технологии эффективной коммуникации	2
11.	Медиация восстановительный подход.	2
12.	Приемы работы медиатора	2
13.	Создание школьной службы медиации	2
14.	Бизнес-игра «Новое начало»	2
15.	Кинотренинг	2
16.	Подведение итогов	1
	Всего	30 часов

*Материально-техническое обеспечение программы:* помещения учебных классов, спортивный инвентарь, канцелярские принадлежности, ПК, диагностическая программа «Профиль».

*Прогнозируемые результаты программы*

По завершению программы должны быть достигнуты следующие результаты: сформированы навыки позитивной коммуникации и владение умениями адекватно оценивать ситуацию и находить варианты конструктивного разрешения конфликтной ситуации.

**Занятие для учащихся-медиаторов школьных служб примирения «Я – медиатор»**

*Цель:* формирование у учащихся умения на практике применять полученные знания, уметь высказывать свое мнение и аргументировать его, обобщать полученные знания и делать выводы, формировать понимание необходимости мирного решения конфликта.

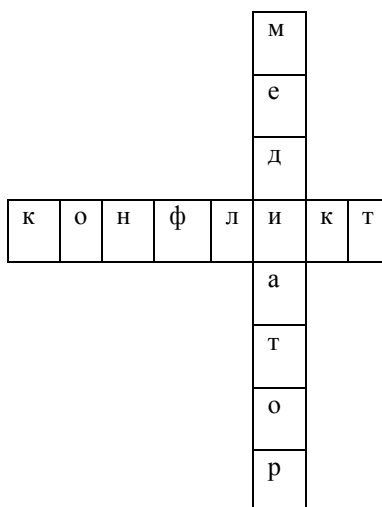
*Ход урока:* на сегодняшнем занятии мы закрепим умения применять восстановительные технологии в разрешении конфликтных ситуаций.

*Сказка:* «Жили неподалеку друг от друга три государства. Одни владели большой широкой рекой, другие – лесом, третьи – равниной. Жили зажиточно, хорошо и спокойно, пока однажды не появился странник, обедневший король. Был он по этой причине зол, желчен, завистлив. И решил король поссорить между собой два государства и воссесть заново на трон. Пустил слух, что жители заречья решили напасть на лесных жителей и завладеть их лесом».

*Упражнение «Медиатор».*

*Инструкция:* придумать 8 слов, имеющих отношение к школьной службе примирения, в каждом из которых используется одна буква из слова «Медиатор». Время – 2 минуты. Обсуждение.

Например,



*Сказка продолжается:* «Лесные жители не стали разбираться, в чем дело, поверили всему и напали первыми. Люди заречья не поняли ситуации, послали своих посыльных выяснить, в чем дело. Посыльных встретили очень агрессивно, с грубыми высказываниями. Разгорелся спор».

- Ребята, как важно оценивать свое состояние, свои чувства при взаимодействии с другими людьми, особенно в ситуации конфликта и противоречий.

*Упражнение «Качества успешного посредника».* Каждой группе заранее выдается подготовленный силуэт человеческой фигуры.

*Инструкция:* подумайте, какими качествами должен обладать успешный медиатор. Запишите эти качества на предложенном силуэте. Кроме того, подумайте, к какой части тела можно отнести эти качества (голова – способность правильно оценивать ситуацию, сердце – способность сопереживать). Время – 3 мин. Обсуждение.

*Этический кодекс медиатора:*

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

*Упражнение «Галерея эмоций»*

- Приглашаю вас посетить галерею эмоций. Здесь представлены изображения с различными эмоциями.

*Инструкция:* вам необходимо взять карточку и подобрать соответствующее изображение (учащимся выдаются карточки с эмоциями – обида, грусть, удивление, решительность, ужас, увлеченность, восхищение, горе, тревожность, опасение, интерес, радость, азарт). Одна группа называет эмоцию, другие группы либо соглашаются, либо аргументируют свой выбор. Время – 10 мин. Обсуждение.

*Упражнение «Отражение чувств»*

*Инструкция:* вам предлагаются высказывания, определите, какие чувства испытывал человек, говоря эти слова?

1. Может быть, я сделала что-то не так? (Неуверенность, тревожность, сомнение)
  2. Я ей пытался объяснить, что ни в чем не виноват, а она как набросилась, как давай орать, ну я и не выдержал. (Раздражение, обида, возмущение, злость)
  3. Теперь я хотя бы могу сидеть на уроках. Пусть не разговаривают, зато не обзываются. (Успокоение, уверенность)
  4. Как она могла так поступить со мной, я же была ее подругой. (Сожаление, обида, унижение, предательство)
  5. Он обозвал мою сестру, а я что молчать должен? (Гнев, возмущение)
  6. Я ничего не делал, просто мне хотелось после его слов ему треснуть. (Злость, гнев, раздражение)
  7. Я не понимаю, что я сделал не так, почему он так поступил. (Сомнение в своих действиях, неуверенность, бессилие)
  8. Не хочу я с тобой разговаривать ни о чем, оставьте меня в покое. (Обида, раздражение, злость)
  9. А если он снова начнет обзывать. (Тревожность, беспокойство, страх)
  10. Я все делаю неправильно! (Страх, раздражение, огорчение)
  11. Это все глупости! (Обида, злость, возмущение)
  12. Я больше не пойду в школу! (Тревога, обида, страх, протест)
- Время – 15 мин. Обсуждение.

*Сказка продолжается:* «Не разобравшись в ситуации, посыльные вернулись домой. На совете было сказано несколько предложений. Одни предлагали уйти с этого берега, бросить все нажитое, переплыть на другой берег и заново зажечь спокойно. Другие предлагали драться до победного конца. Третьи предложили сесть за стол переговоров и обсудить сложившуюся ситуацию. Четвертые полагались на других, тихо молчали, уйдя от обсуждения, и не принимали никаких попыток к разрешению конфликта».

- Ребята, какие способы поведения в конфликте мы сами знаем?

*Упражнение «Способы поведения в конфликте»:*

- наступление (акула);
- обсуждение (сова);
- отступление (медвежонок);
- уход от конфликта (черепаха);
- компромисс (лиса).

- Ребята, а какой способ применяется в восстановительных технологиях, в медиации? (обсуждение). Чем в этот способ привлекателен? (потому что эмоциональное состояние в данном случае наиболее позитивное).

Время – 5 мин. Обсуждение.

*Сказка продолжается:* «Встал из-за стола уважаемый старец и предложил обсудить создавшуюся ситуацию на нейтральной стороне двух враждующих государств в присутствии третьей страны. Выясняя причины конфликта, третья сторона задала простой вопрос «А зачем это было нужно?» Кто-то вспомнил странствующего короля и его злые высказывания».

- В примирительной встрече важно узнать потребности оппонентов. Представьте себе, что вы ведете программу примирения и вам нужно понять, какие потребности есть у каждой из конфликтующих сторон. Уточняя потребности, вы должны начать свою фразу со слов «Тебе важно, чтобы ...».

#### *Упражнение «Отражение потребностей»*

*Инструкция:* вам предлагаются фразы конфликтующих сторон, вы должны понять, какие потребности стоят за произнесенными словами.

Уточняя потребности, вы должны начать свою фразу со слов: «Тебе важно, чтобы ...».

1. Я не люблю, когда на меня кричат. Он не имеет права. Тебе важно, чтобы тебя уважали. Тебе важно, чтобы с тобой разговаривали нормальным тоном.
2. Если я с ним помирюсь, то все будут считать, что он победил, а я проиграл. Тебе важно победить. Тебе важно не потерять свой авторитет.
3. Я не думаю, что наша встреча что-то изменит. Тебе важно рассмотреть разные варианты решения ситуации. Тебе важно самостоятельно решить этот вопрос.
4. Почему он заставляет носить то, что мне не нравится? Я хочу носить одежду, какую хочу. Тебе важно самому принимать решения.
5. Я ему хочу ответить тем же. Пусть знает, как мне было. Тебе важно восстановить справедливость. Тебе важно постоять за себя. Тебе важно отомстить.
6. Я даже не знаю, что и рассказать, я вроде бы ничего плохого и не делал. Тебе важно обдумать, чтобы рассказать. Тебе важно избежать наказания.
7. А почему я должна извиняться. Он должен. Тебе важно доказать, что он виноват.

Время – 10 мин. Обсуждение.

#### *Упражнение «Работа с медиаматериалом»*

Задание: проанализировать видеосюжет с точки зрения медиатора (эпизод из мультфильма)

Работа в группах:

1. Какие чувства испытывают участники конфликта?

Обидчик \_\_\_\_\_

Жертва \_\_\_\_\_

2. Какие потребности испытывают участники конфликта?

Обидчик \_\_\_\_\_

Жертва \_\_\_\_\_

- 3) Какие варианты решения конфликта возможны?

- 4) Если конфликт будет разрешен, какие преимущества получают стороны?

- 5) В каких случаях медиатору может показаться сложным, сохранить нейтральную позицию?

Время – 10–12 мин.

*Сказка продолжается:* «Сидя за круглым столом, зашел разговор о более насущных делах. Три государства пришли к выводу, что нужно объединиться и жить вместе».

- Таким образом, ведя переговоры, обсуждая проблемы, зная позиции каждой стороны, мы решаем конфликты. Разрешайте конфликты цивилизованно! Я вам желаю большого терпения, надежды, удачи и крепкого психологического здоровья. Спасибо за внимание!

### **Программа элективного курса «Школа медиации (примирения)»<sup>23</sup>**

*Актуальность.* В образовательных учреждениях обучаются дети из разных социальных слоев, разных национальностей, разных стилей воспитания, что создает потенциально конфликтную среду, в которой школьники обязаны находиться значительную часть своего времени. Для многих подростков в школе важными вопросами являются их статус среди сверстников, общение, взаимоотношения с противоположным полом, способность влиять на других, принадлежность к определенной группе в классе, опробование разных социальных ролей.

Наиболее распространенными способами реагирования на конфликты в школе являются административное наказание, направление к социальному педагогу или просто замалчивание. Таким образом, не происходит полного решения конфликта, удовлетворяющее всех участников. В результате, школьники не осваивают конструктив-

<sup>23</sup> Г.Д. Яюк, педагог-психолог, Учебно-методический центр г. Арсеньева;  
А.И. Таратон, педагог-психолог, Учебно-методический центр г. Арсеньева.

ные способы разрешения конфликтных ситуаций, а потому и в школе, и в дальнейшей жизни они часто необоснованно применяют силу или становятся жертвами агрессивно настроенных людей.

Отсюда следует, что конфликт должен быть решен его непосредственными участниками, поскольку только они смогут найти лучший путь решения и наверняка его выполнят. Помогать в примирении участникам конфликта должен нейтральный посредник (медиатор), который не судит, не советует, не воспитывает, не защищает, не винит и не принуждает. Медиатор помогает всем участникам снизить эмоциональный накал, услышать и понять друг друга, найти выход из конфликтной ситуации. А школьная служба примирения призвана развивать и закреплять как культурную традицию способность людей к взаимопониманию.

*Цель программы* – повышение у школьников уровня толерантности, развитие умений адекватно реагировать на неблагоприятные воздействия со стороны всех участников учебно-воспитательного процесса, обучение работе медиатора с целью дальнейшего посредничества в оказании помощи сверстникам, попавшим в конфликтную ситуацию.

*Задачи:*

- Формировать позитивное отношение подростка к самому себе и окружающему миру.
- Развивать коммуникативные, интерактивные и перцептивные стороны общения.
- Развивать способности адекватно оценивать фрустрирующие ситуации и умение находить конструктивные пути выхода из них.
- Познакомить с приемами снятия эмоционального напряжения.
- Развивать терпимость к различным мнениям и поведению людей и событий.
- Формировать готовность оказывать помощь сверстникам по разрешению конфликтных ситуаций.

*Структура программы:*

1-й блок – диагностический (определение свойств личности).

2-й блок – теоретический (понятие «конфликт», его структура и особенности, разрешение конфликтных ситуаций; понятие «эмоции», виды, особенности проявления, развитие эмоциональной стабильности; стратегия ведения переговоров, особенности делового общения).

3-й блок – практический (умение вести медиативные процедуры).

*Целевая группа:* учащиеся 7–9 классов.

*Содержание программы*

Название блока	Кол-во часов	Тема
Введение	1	Что такое медиация? Области применения. Отличие медиации от судебных институтов
Диагностический	1	Какой я? (тесты Баса-Дарки, Кеттела, Томаса) Мой стиль поведения в конфликте
Эмоции	7	Особенности эмоционального общения. Тренинг положительного эмоционального контакта
		Как развить навыки самообладания при общении с неприятными вам людьми
		Эмоции и чувства
		Психические состояния и их свойства
		Как управлять своим состоянием и как его изменить
		Стресс
		Трудные ситуации и развитие
Невербальная коммуникация	5	Что такое невербальная коммуникация
		Зоны общения
		Жесты руками
		Жесты кистями и руками
Толерантность	4	Мошенничество, сомнение, ложь
		Понятие толерантности
		Толерантная личность
		Границы толерантности
Конфликты	6	Барьеры в общении
		Понятие «конфликт»
		Основные стадии протекания конфликта.
		Основные стратегии поведения в конфликтной ситуации
		Взаимодействие в конфликте
Практические занятия	3	Самоконтроль в общении.
		Анализ и разрешение конфликтных ситуаций
		Отработка навыков ведения медиативных процедур



*Ожидаемые результаты:*

- улучшение психологического климата в ученическом коллективе;
- расширение спектра способов решения конфликтных ситуаций;
- установление доверительных отношений между всеми участниками образовательной деятельности.

*Правовое обоснование служб примирения (ШСП) и восстановительных программ в школе*

Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012–2017 годы, принятая Указом Президента Российской Федерации от 01.06.2012 № 761, определила ряд мер, имеющих прямое отношение к восстановительному правосудию и службам примирения:

- приоритет восстановительного подхода и мер воспитательного воздействия;
- наличие системы специализированных вспомогательных служб (в том числе служб примирения);
- развитие сети служб примирения в целях реализации восстановительного правосудия;
- организация школьных служб примирения, нацеленных на разрешение конфликтов в образовательных учреждениях, профилактику правонарушений детей и подростков, улучшение отношений в образовательном учреждении;
- внедрение технологий восстановительного подхода, реализация примирительных программ и применение механизмов возмещения ребенком-правонарушителем ущерба потерпевшему, а также проведение социальной, психологической и иной реабилитационной работы с жертвами преступлений, оказание воспитательного воздействия на несовершеннолетних правонарушителей.

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» определяет, что государственная политика и правовое регулирование отношений в сфере образования основываются, в частности, на принципе свободного развития личности, воспитании взаимоуважения, ответственности и т.д.

В статье № 45 «Защита прав обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся» указывается, что в организации, осуществляющей образовательную деятельность, создается «Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений».

В образовательной организации служба примирения способствует реализации требований ФГОС среднего (полного) общего образования к результатам освоения обучающимися основной образовательной программы. «Личностные результаты должны отражать готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения. Метапредметные результаты должны отражать умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты».

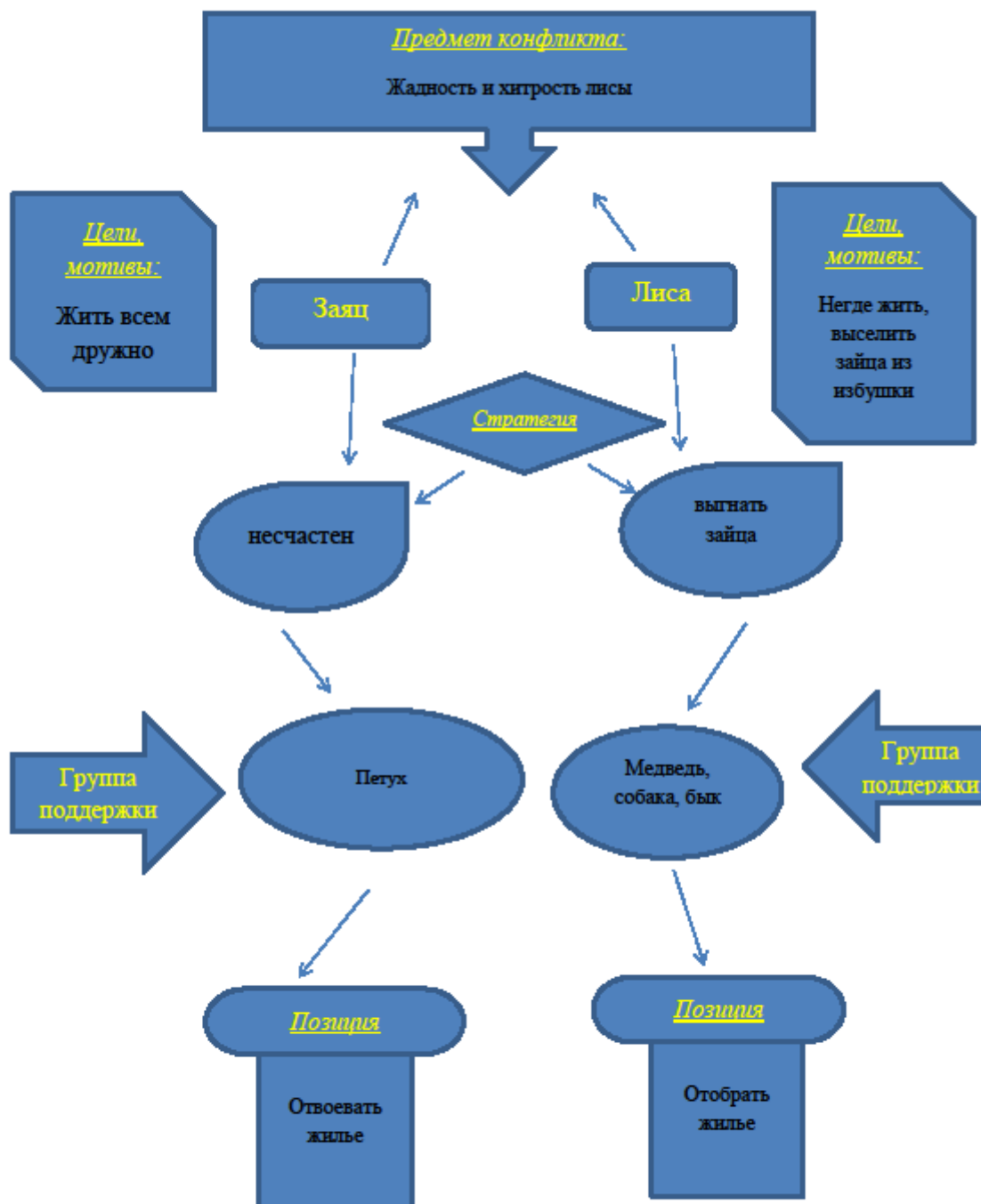
Профессиональный стандарт педагога, утвержденный 18 октября 2013 года при реализации программ основного и среднего общего образования устанавливает необходимое для педагога умение «владеть технологиями диагностики причин конфликтных ситуаций, их профилактики и разрешения».

Рекомендации по организации служб школьной медиации в образовательных организациях Минобрнауки Российской Федерации от 18.11.2013 указывают, что в «образовательных организациях должны быть организованы службы школьной медиации».

Литература

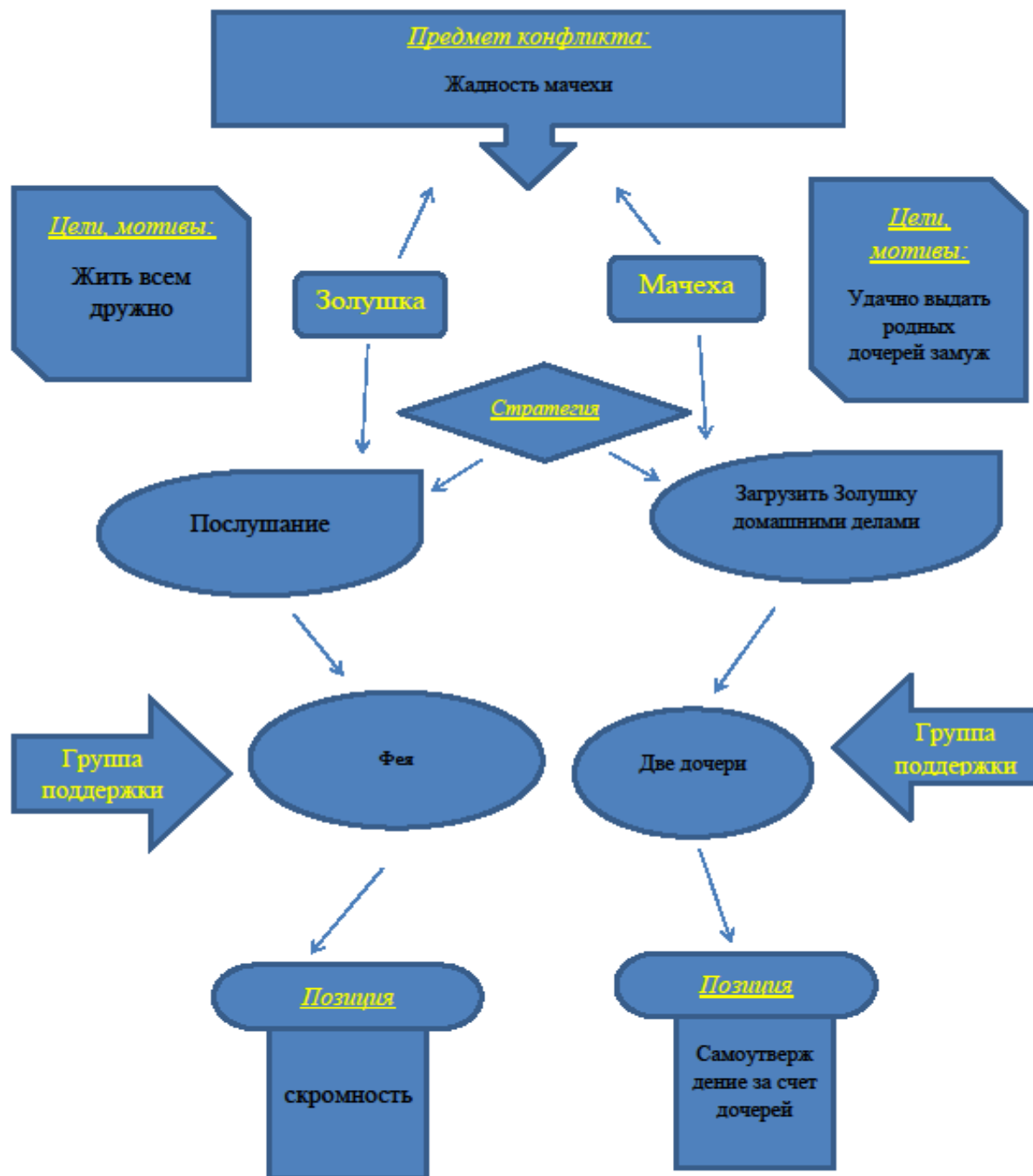
1. Баева И.А. Тренинги психологической безопасности в школе. – СПб: Речь, 2002.
2. Коновалов А.Ю. Служба примирения в системе школьного самоуправления // Директор школы. – 2008. – № 9. – С. 12–20.
3. Чалдини Р., Кенрик Д., Нейберг С. Социальная психология. Пойми других, чтобы понять себя. – СПб: прайм\_ЕВРОЗНАК, 2002. (Серия «Главный учебник»)
4. Шамликашвили Ц. Явные и незаметные преимущества медиации // Медиация и право. – 2009. – 2 (12).
5. Макарычева Г.И. Тренинг для подростков: профилактика асоциального поведения. – СПб: Речь, 2007.
6. Прутченков А.С. Программа социально-психологического тренинга межличностного общения.

Сказка «Лубяная избушка»

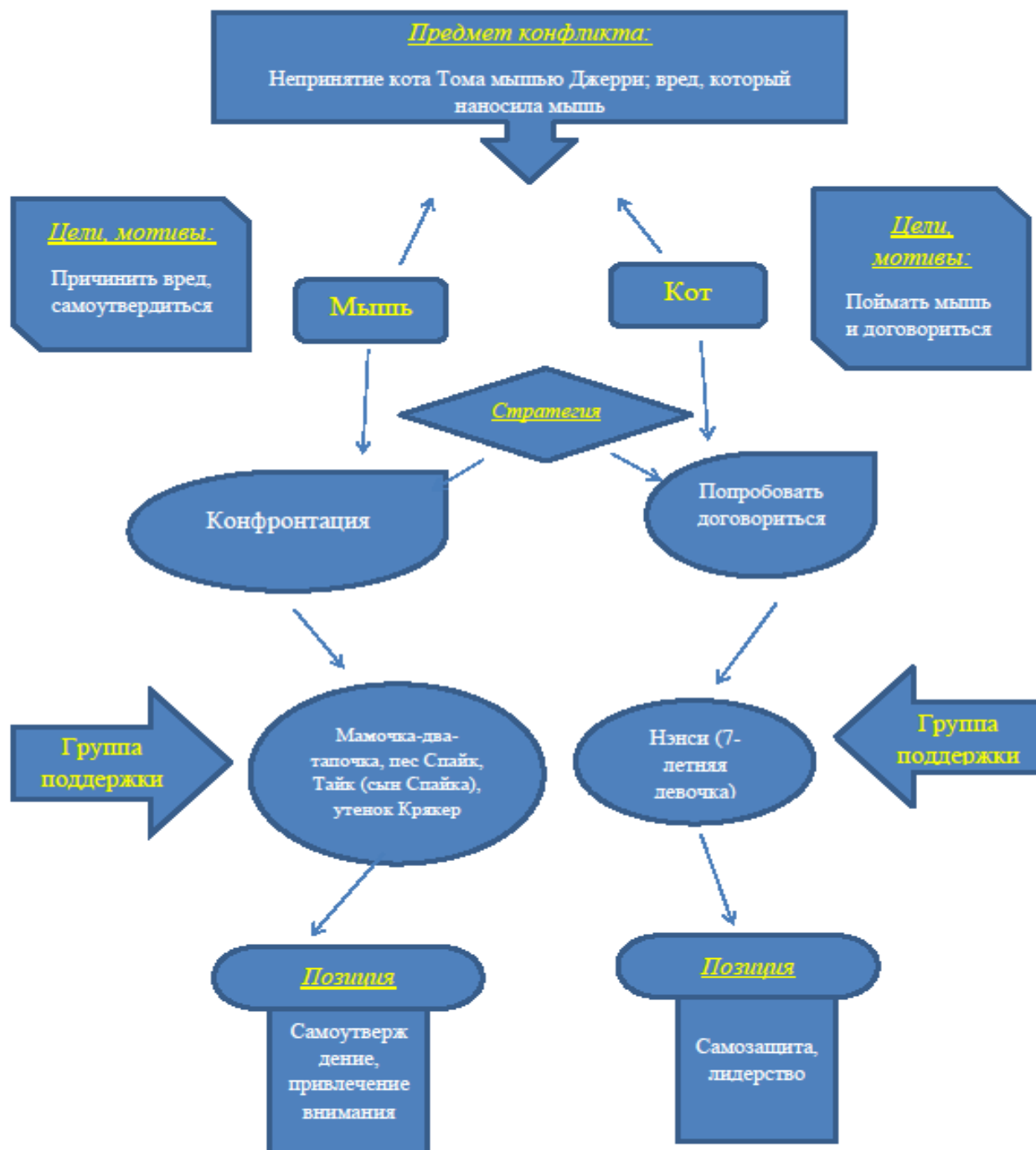


<sup>24</sup> Ю.А. Слободяникова, руководитель ШСМ, МОБУ «Лицей № 9» Арсеньевского городского округа;  
Е.В. Илюшина, медиатор, МОБУ «Лицей № 9» Арсеньевского городского округа.

Сказка «Золушка»



Мультфильм «Том и Джерри»



1. Мультфильм «Теория конфликта», 3:12  
<https://www.youtube.com/watch?v=mW4e6H8568M>

2. Социальный видеоролик «Победа над конфликтом», 5:50  
<https://www.youtube.com/watch?v=4glvPtG5s40>

3. Х/ф «Капитан Фантастика», 2:19  
<https://www.youtube.com/watch?v=nwIr-bfGjIQ>

*Фрагмент из фильма «Капитан Фантастика», в котором великолепно показан принцип, который можно использовать для разрешения практически любой назревающей конфликтной ситуации! Всем смотреть и мотать на ус!*

4. (1981) – «Это не я, это Пушкин Александр Сергеевич», 3:37  
<https://www.youtube.com/watch?v=PWNj3r0ow8o>

5. Опровержение (1976) – «Не знать этого вы просто не имеете права», 3:02  
<https://www.youtube.com/watch?v=4CVUVN9xjuc>

*Герои проблемного фильма о колхозном строительстве – журналисты одной из районных газет Нечерноземья.*

6. Разные люди (1973) – «Это не «ну да» – это русская грамматика» 1:31  
<https://www.youtube.com/watch?v=qyCBNPyFvFE>

7. Близнецы (1945) – «Будьте любезны на уголочек», 1:31  
<https://www.youtube.com/watch?v=VxnYAxu5yZY>

*На вокзале потерялись очаровательные близнецы, грудные младенцы. В устройстве их судьбы принимают участие и молодая девушка-электромонтер, и военные моряки, и садовод, и старый профессор психологии. В заботах о малышах каждый находит и свое счастье.*

8. «Блинки», 12:50  
<https://www.youtube.com/watch?v=IWHFRPj5h4>

*Блинки – робот-помощник, который может сделать все что угодно, но заставить родителей маленького мальчика не спориться он не в силах.*

*Блинки – это тема. Этот фильм играет на ужасах сломанной детской психики и сдерживаемой злобе в условиях непрекращающегося конфликта. Такой же эффект имеет фильм «Звонок», где холодная черноволосая девушка выбиралась из белого шума телевизора.*

*Насилие является более жестоким, когда оно исходит от невинности. «Блинки» – ужастик, конечно, но очень красиво и качественно сделанный. Уложившись всего в \$48 000, Робинсон создал полностью анимированного, по японскому шаблону, реалистичного робота.*

9. «Молотилка» 7:41  
<https://www.youtube.com/watch?v=SqNdbHHWtVc>

10. «Шут» 1988 г. 1:33:30 драма, молодежный фильм, социальная драма, экранизация  
<https://www.youtube.com/watch?v=gkfVYLTB478>

*По мотивам одноименной повести Юрия Вяземского. Действие фильма происходит в Москве. Пользуясь интеллектуальным превосходством, подросток Валя Успенский утонченно и безжалостно мстит окружающим за малые и большие обиды. Он считает себя «психологом по призванию», и, используя особую систему приемов, которые он называет шутэнами, юноша постоянно производит психологические эксперименты над окружающими. Порой его развлечения бывают достаточно жестокими, с другой стороны неординарность юноши вызывает интерес со стороны самой симпатичной одноклассницы Ирины Богдановой. Девушка в свою очередь начинает провоцировать юношу – сначала предлагает ему вступить в интимную связь, а после отказа приводит Валью к своим друзьям, где уединяется с одним из них. Раздосадованный, Успенский вызывая себе ведет, чем вызывает агрессию к себе со стороны хозяев положения, и они его избивают. Вернувшись после этого домой, юноша в оскорбительной форме демонстрирует свое непризнание ценностей своих родителей – профессора-япониста и его преданной жены. Теперь в поле его интересов попадает и молодой учитель математики Игорь Александрович, ум и тактичность которого должным образом повлияют на парня. Валя решает создать ловушку и для него, однако тому удается просчитать логику подростка. В итоге юный интеллектуал терпит свой самый сокрушительный проигрыш в самой, казалось бы, обычной житейской ситуации, которую подстроит ему сама жизнь, хотя бы для того, чтобы раз и навсегда проучить самовлюбленного шута.*

11. Аркадий Райкин. «Волшебная сила искусства» 20:52  
<https://www.youtube.com/watch?v=ot82TG6WaFY>

12. Игрушка 1976 (Франция) 1:33:53  
<https://www.youtube.com/watch?v=ednbSRrydkU>

---

<sup>25</sup> **В.М. Волошина**, медиатор, учитель географии и истории МОБУ «СОШ № 8» Арсеньевского городского округа (1–17 пп.);  
**Е.А. Коновалова**, руководитель школьной службы медиации; **Н.Г. Рудакова**, **Е.А. Павлова**, медиаторы КГОБУ «Арсеньевская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа» (18–19 пп.);  
**Е.В. Чеченкова**, руководитель ПСМ; **С.Д. Романюк**, медиатор МОБУ «ООШ № 6» Арсеньевского городского округа (20–31 пп.);  
**Т.В. Кутепова**, медиатор, учитель физики, **Т.А. Кордова**, медиатор, педагог-библиотекарь МОБУ «СОШ № 8» Арсеньевского городского округа (31–39 пп.)

*Франсуа Перрэн (Пьер Ришар) – безработный журналист. После многих месяцев поиска работы ему удается устроиться в газету France Hebdo. Первым серьезным заданием Перрена стало написание статьи о магазине игрушек, принадлежащем, как и сама газета, миллионеру Пьеру Рамбалью-Кошю. Хозяин правит своей империей как диктатор, глубоко презирая всех подчиненных (к примеру, приказывает уволить одного журналиста только за то, что у него влажные руки), но при этом лицемерно называет всех «семьей».*

*В магазине Перрен попадает на глаза сыну миллионера, Эрику, которого привели покупать игрушки за хорошее поведение. Мальчик безапелляционно заявляет, что хочет именно его в качестве игрушки. Перрен протестует, но его все же уговаривают поселиться на некоторое время в доме миллионера. Однако при всей униженности такой роли Перрен полон чувства собственного достоинства. Играя с Эриком и одновременно узнавая его ближе, журналист понимает, что ситуация не так однозначна, как кажется на первый взгляд.*

*Позже, благодаря откровению Бленака, Перрен узнает, что мальчик глубоко одинок, у него существуют проблемы, связанные с разрывом родителей и лицемерным характером отца. Перрен все-таки сумел подружиться с ребенком и показал ему всю эгоистичность и недостойность его поведения и поведения его отца. Одним из развлечений Перрена и Эрика становится выпуск сатирической «газеты», приводящей Рамбаля-Коше-старшего в ярость, но в то же время вызывающей в нем невольное уважение к Перрену.*

*В итоге маленький Эрик предпочитает Франсуа отцу.*

13. Короткометражка «Щенок»

<https://www.youtube.com/watch?v=G2PKmbyfMbg>

14. Фильм «Галая вода»

<https://www.youtube.com/watch?v=aoIGM1JTr6w>

15. Фильм-притча от Сбербанка

<https://www.youtube.com/watch?v=BWfBP5sTW18>

16. Азиатский короткометражный фильм «Человек из очереди»

<https://www.youtube.com/watch?v=Ve7ECzYrfxI>

17. Фильм о ценности людей

<https://www.youtube.com/watch?v=LOv31tRLBlw>

18. Короткометражный художественный фильм «Что это? Воробей!»

[https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=1&v=i4LU4P6JE1I](https://www.youtube.com/watch?time_continue=1&v=i4LU4P6JE1I)

Целевая группа: учащиеся, педагоги, родители

Возрастная категория: 14+

*Трогательный фильм о родительском терпении и любви и детской неблагодарности.*

19. Социальная реклама «Мальчик ругает кота»

<http://funkot.ru/videokoteka/reklama-malchik-rugaet-kota/>

Целевая группа: педагоги, родители

Возрастная категория: 18+

*Рекламная кампания по пропаганде ответственного родительства.*

20. [https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=860&v=ZKmaaOPj-OU](https://www.youtube.com/watch?time_continue=860&v=ZKmaaOPj-OU) Школьная медиация

21. <https://www.youtube.com/watch?v=ZFmqAMbhNTY> Учебная медиация

22. <https://www.youtube.com/watch?v=OgAYq9IyGVs> Процедура медиации

23. <https://www.youtube.com/watch?v=hOtXm0fcxXU> Восстановительная медиация. Работа медиатора с трудными ситуациями.

24. [https://www.youtube.com/watch?v=QZCO\\_8Thz9s](https://www.youtube.com/watch?v=QZCO_8Thz9s) Фильм «Школьные службы примирения».

25. <https://www.youtube.com/watch?v=nkTufP8xhkM> Зачем нужна служба школьной медиации?

26. [https://www.youtube.com/watch?v=HcFsdY\\_5K9A](https://www.youtube.com/watch?v=HcFsdY_5K9A) Школа № 32 – конкурс «Презентация школьной службы примирения»

27. <https://www.youtube.com/watch?v=tc9f6VWNRQM> Школьная служба медиации.

28. <https://www.youtube.com/watch?v=YKu1oi8lZi4> Что такое школьная служба медиации.

29. <https://www.youtube.com/watch?v=wcE9YeE76Uc> Что такое медиация

30. <https://www.youtube.com/watch?v=fqxmgvHUXIE> Россия 1 о школьной службе медиации.

31. [https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=1&v=uMFziitm-WU](https://www.youtube.com/watch?time_continue=1&v=uMFziitm-WU) Концепция развития сети служб медиации. Метод «Школьная медиация».

32. Возвращение блудного попугая

<https://www.youtube.com/watch?v=Lqmb7gvAMmE>

*Возмущающийся, поющий, мечтающий, требующий «свободу попугаям!» и трогательно извиняющийся голосом Геннадия Хазанова птах по имени Кеши постоянно попадает в непростые ситуации: то в порыве самостоятельности вылетит зимой в окошко, то, в очередной раз поссорившись с добрым, терпеливым Вовкой, отправится искать себе «хорошего» хозяина и угодит в клетку, то, желая насладиться прелестями привольной загородной жизни, отправляется в колхоз, где устраивает настоящий переполох, то решит сняться в кино со всеми вытекающими последствиями. Иными словами, скучать в компании неунывающего авантюриста со взъерошенным хохолком вам точно не придется!*

33. Домовенок Кузя

<http://onlinemultfilm.ru/domovenok-kyu/>

*Кузю давно полюбился всем, и сейчас повзрослевшие мальчишки и девчонки смотрят его вместе со своими детьми. А начиналась история драматически: переселили людей из частного дома, чтобы построить новый мик-*

рорайон, а они забыли взять с собой самое главное – домового. Ну как домового – домовенка еще, потому что он совсем ребенок по домовым понятиям.

34. Карлсон вернулся

<http://onlinemultfilmy.ru/malysh-i-karlson/>

*Мальшу не пришлось долго скучать по Карлсону – в один прекрасный день летающий человечек снова приземлился в его комнате. А это значит, что будут новые приключения и шалости! При участии Карлсона строгая и властная домохозяйка (или, скорее, домохозяйка) Мальша Фрекен Бок будет перевоспитана и станет очень доброй. А потом друзья все вместе закатят костюмированное представление с плясками и будут пить чай с плюшками.*

35. Трое из Простоквашино

<https://www.youtube.com/watch?v=pXD3txG2bVQ>

*Очень известный советский мультфильм, который смотрело не одно поколение.*

36. Ну, погоди!

[http://seasonvar.ru/serial-6591-Nu\\_pogodi.html](http://seasonvar.ru/serial-6591-Nu_pogodi.html)

*Хулиган Волк и смысленный Заяц бегают друг за другом, попадая в смешные и нелепые ситуации, что наводит на мысль, что Волк постоянно голодный.*

37. Приключения Буратино

<http://www.online-life.club/2190-priklyucheniya-buratino-1975.html>

*Популярный двухсерийный фильм «Приключения Буратино» представляет собой музыкальную экранизацию одноименной сказки А. Н. Толстого. Однажды шарманщик по имени Карло получает от своего старого знакомого – столяра Джузеппе говорящее полено. Из него он за один вечер вырезает куклу. Вскоре говорящая кукла полностью оживает, и папаша Карло дает ей имя Буратино. С этого момента остренький нос Буратино начинает попадать в самые невероятные приключения.*

38. Полосатый рейс

<http://hdrezka.ag/films/family/8088-polosatyy-reys.html>

*Экцентрическая кинокомедия «Полосатый рейс» рассказывает о необычной истории, приключившейся с самым обычным поваром из буфета Глебом Савельевичем Шулейкиным.*

39. Жизнь Пи

<http://hdrezka.ag/films/fantasy/195-zhizn-pi.html>

*Этот фильм повествует об удивительной истории, произошедшей с простым индийским парнем Пи.*

## Риски службы медиации<sup>26</sup>

1. Нарушение конфиденциальности. Медиатор может гарантировать, что он будет сохранять произошедшее конфиденциально и предупредить об этом стороны, но гарантировать, что противоположная сторона ничего не расскажет другим, невозможно. Если речь идет о несовершеннолетних, которым нельзя запретить рассказать обо всем своим родителям (законным представителям), а те могут поделиться с другими родителями и т. д.

2. Встречаться с человеком, которого считаешь врагом или находишься в споре, людям неприятно. Могут быть агрессия, оскорбления и пр. Конечно, медиатор следит за правилами вплоть до прекращения встречи, но «слово не воробей», и высказанное оскорбление может «выскочить» нечаянно или намеренно. И риск эскалации конфликта и психологической травмы существует.

3. Договор медиации выполняется на добровольной основе самими участниками, и если нет «доброй воли», то придется заново обращаться в суд, администрацию школы или применять другие способы, однако время уже потеряно.

4. Не исключено использование процедуры медиации одной стороной (или обеими) для манипуляции другой стороной сбора информации о другой стороне с целью усилить свою позицию в суде, согласие на медиацию ради получения документа, что медиация пройдена и оказалась бесперспективной и пр. Вплоть до скрытой записи участниками процесса медиации (в гражданской медиации стороны подписывают договор о конфиденциальности, но при медиации школьных конфликтов нельзя такого исключить).

5. Нередко стороны пытаются использовать медиатора как бесплатного адвоката, психолога с целью добиться выигрыша своего дела. Начинающий медиатор рискует поддаться на давление или манипуляцию и потерять свою позицию, а вторая сторона это чувствует и потому отказывается.

6. В школе специалист, выполняющий роль медиатора, является сотрудником школы, получает зарплату как специалист, подчиняется директору. Если директор принимает восстановительный подход, доверяет медиатору и его нейтральной позиции, то сложностей быть не должно, но так далеко не везде. Если стороны договорились о решении, которое администрацией воспринимается как противоречащее интересам школы, если медиатор отказывается сообщать директору интересующие его подробности, то возможно столкновение позиций директора (администрации) и медиатора (специалиста). Специалисты готовы к противостоянию и риску потерять зарплату и расположение администрации ради соблюдения чистоты принципов медиации? Кто-то будет твердо отстаивать, кто-то нет.

<sup>26</sup> *Е.В. Чеченкова*, руководитель ШСМ, *С.Д. Романюк*, медиатор МОБУ «Основная общеобразовательная школа № 6» Арсеньевского городского округа.

7. Конфликт между большой загруженностью педагогов во время образовательного процесса и большим количеством времени, требуемым на реализацию восстановительных программ.

8. Опасность сойти с роли медиатора или замена роли медиатора на роль заместителя директора, психолога, инспектора и др.

9. Отсутствие кабинета для проведения медиаций.

Это важно учитывать при принятии решения о проведении медиации и при подготовке участников к совместной встрече на медиации.

### **Сложности создания службы школьной медиации<sup>27</sup>**

На разных стадиях своего развития службы школьной медиации сталкиваются с различными сложностями.

*На этапе становления:*

1) Низкая информированность всех участников образовательного процесса о новых социальных технологиях и их практическом применении.

2) Несформированность правовой базы (отсутствие правовой защиты медиаторов).

3) В школах не хватает подготовленных специалистов-медиаторов, имеющих психологическую подготовку и специализированного образования в области разрешения конфликтов, поэтому у медиаторов низкая уверенность в себе и мало опыта, существует страх ошибиться.

4) Куратором службы школьной медиации чаще всего назначается / является социальный педагог или психолог со своими функциональными обязанностями и большой нагрузкой. Следовательно, он не имеет возможности систематически встречаться с учащимися-волонтерами, а это необходимо, особенно при запуске службы в школе.

5) Администрация школы оказывает слабую поддержку. Службе нужно выделить место для проведения медиаций, собраний команд школьников-медиаторов, руководителю службы необходимо пройти обучение, а затем иметь в своем расписании время для работы в службе.

6) Педагогический коллектив оказывает слабую поддержку, так как некоторым педагогам по-прежнему сложно отказаться от привычной административной позиции, нет личной мотивации и заинтересованности педагогов в результатах работы службы. Поэтому в службу не поступает информация о конфликтах, следовательно, нет практики, и со временем желание проводить медиации проходит.

7) Игнорирование родительского сообщества.

*На этапе интеграции в систему образовательной деятельности школы:*

1) Трудность с разграничением областей деятельности воспитательной службы, психологической службы и службы школьной медиации.

2) Трудность с преодолением консерватизма педагогических коллективов в способах урегулирования школьных конфликтов.

3) Трудность в распространении информации о конфликтах, которая часто просто не доходит до специалистов служб школьной медиации.

*На этапе поддержания эффективной деятельности службы школьной медиации:*

1) Возникают трудности, связанные со сменой поколений специалистов, набором и обучением взрослых и ребят.

2) Сложность с передачей накопленного опыта.

*Трудности, связанные с личностным потенциалом конфликтующих сторон:*

1) Участники придут к соглашению только при наличии таких личностных качеств, как способность к самоанализу, самооценке, самоконтролю, умение понять оппонента, сдерживать свои негативные чувства, распорядиться правом выбора.

2) Учащиеся школы не доверяют специалистам-посредникам, которые настаивают на добровольном решении проблемы от сторон (неверие в собственные силы).

3) Готовность к участию в процедуре примирения учащихся, но родители иногда препятствуют их проведению.

### **План вступительного слова (из опыта деятельности медиатора)<sup>28</sup>**

1. Знакомство. Основная цель – налаживание коммуникационных связей. Медиатор представляется, тем самым определяет то, как сторонам следует к нему обращаться. Медиатор проговаривает свою компетенцию. Медиатор договаривается о форме своего обращения к сторонам.

2. Время и техника. Медиатор обговаривает длительность медиационной сессии и те последствия, которые наступят, если стороны не придут к общему решению до истечения этого срока. Обговариваются «технические» аспекты медиационной сессии: кофе-паузы, понятие и возможности для сторон такого медиационного приема, как кокус.

3. Медиационная тайна. Медиатор объясняет сторонам, какие он предпринял и еще предпримет меры для сохранения медиационной тайны: не ведет аудио и видеозаписей, уничтожит свои письменные записи по оконча-

<sup>27</sup> О.Ю. Котельникова, руководитель ШСМ, Н.В. Емельянова, медиатор МОБУ «СОШ № 1» Арсеньевского городского округа.

<sup>28</sup> А.А. Орлова, И.А. Высоцкая, КГАУСО «Арсеньевский СРЦН «Ласточка»



нии медиационной сессии и т.п. Медиатор указывает сторонам на запрет использования последними записывающих устройств, просит отключить сотовые телефоны.

4. Описание роли медиатора. Медиатор указывает, что его основная роль – поддерживать диалог между спорящими сторонами. Медиатор не будет подсказывать сторонам пути разрешения их конфликта, этот путь стороны могут найти лишь самостоятельно.

5. Описание этапов проведения медиации. Медиатор разъясняет, какие этапы им вместе предстоит пройти: презентация, дискуссия, формирование и утверждение повестки, выработка предложений, закрепление результатов медиации. Результаты зависят только от сторон. Медиатор объявляет сторонам то, что только они сами ответственны за результаты медиационной сессии.

6. Свобода сторон. Медиатор разъясняет свободу воли сторон. Эта свобода заключается в свободе выхода каждой из сторон из медиационного процесса и свобода вывести медиатора из процесса (право удалить медиатора).

7. Подписание соглашения о правилах поведения в ходе процедуры медиации.

8. Необходимо проговорить те основные цели, которые преследует медиатор при произнесении вступительного слова:

- установление доверительных отношений со сторонами;
- установление рапорта;
- создание комфортной атмосферы;
- создание атмосферы безопасности;
- предоставление информации.

#### *Речь медиатора*

Здравствуйте, меня зовут ...ФИО..., я медиатор (свидетельство медиатора № ... от .....года), я буду сопровождать Вас в разрешении Вашей ситуации.

Представьте так, как бы Вы хотели, чтобы к Вам обращались на медиации.

Прошу подтвердить Ваши полномочия на участие в процедуре медиации, принятия решения и подписания соглашения.

Не требуется ли присутствие кого-либо еще, кто может оказать влияние на принятия Вами решения?

Благодарю Вас, что выбрали медиацию как способ разрешения Вашей ситуации и меня в качестве медиатора.

На проведение медиации может уйти 2-3 часа. Располагаете ли вы этим временем?

Были ли Вы ранее участниками процесса медиации?

Я сейчас остановлюсь на отдельных важных моментах процесса медиации и на том, что Вас ожидает в этом процессе.

Одно из преимуществ медиации в том, что разрешение спора достигается сторонами на основе добровольности и равноправия.

Медиация – процесс добровольный. Какое-либо принуждение в медиации неприемлемо.

Я полагаю, что поскольку Вы подписали соглашение о проведении медиации, решение, принятое Вами, добровольно и добровольны намерения обсудить сложившуюся ситуацию и найти решение для ее урегулирования.

Прошу ответить каждую из сторон, добровольно ли Ваше здесь присутствие.

Добровольность означает также, что каждая из сторон в любой момент беспрепятственно может выйти из медиации.

Медиация – процесс равноправный. Каждой из сторон будет предоставлено одинаковое право высказаться, задать вопросы и быть выслушанным, одинаковое право предложить варианты разрешения ситуации, одинаковое право оценить приемлемость условий соглашения.

Я, как медиатор, являюсь гарантом равноправия сторон.

Все о чем будет говориться или обсуждаться в процессе медиации не может быть вынесено за пределы этой комнаты. Все записи, которые я буду делать, по окончании процесса будут уничтожены.

Если Вы желаете подчеркнуть важность сохранения в тайне любой информации, которая будет озвучена здесь, и установить ответственность за ее разглашение, по Вашему обоюдному согласию может быть составлено дополнительное соглашение о конфиденциальности.

Я, как медиатор, в процессе медиации буду нейтральна по отношению к каждой из сторон, непредвзята и беспристрастна к каждому из Вас.

Я подтверждаю, что не нахожусь в личных и деловых отношениях со сторонами.

Медиатор – это не судья, он не может выносить решения, судить о том, кто прав, кто виноват. Медиатор не может давать вам какие-либо консультации и советы, не может говорить, как разрешить ситуацию.

Для того чтобы Ваши переговоры шли максимально эффективно, оперативно, рационально и с наименьшими затратами, я призываю Вас к сотрудничеству. Будьте гибкими, активными в поиске решений, постарайтесь внимательно слушать и услышать друг друга.

Есть ли на данном этапе ко мне какие-либо вопросы? Может что-то требует пояснений?

Процесс медиации состоит из нескольких этапов.

После того, как я закончу свое вступительное слово, Вам будет предоставлено право поочередно высказаться, прояснить свою позицию.

Затем у каждой из сторон будет возможность задать другой стороне вопросы, пояснить свою точку зрения и дать оценку ситуации. По окончании этого этапа будет сформирован перечень вопросов, необходимых для обсуждения и принятия решения.

Далее по процедуре вы перейдете к поиску приемлемых для всех сторон вариантов решений.

Лучшие из них лягут в основу соглашения или соглашений.

В процессе медиации вам либо мне могут понадобиться индивидуальные встречи. Они будут проводиться в режиме конфиденциальности, и каждой стороне будет уделено равное время.

Моя роль, как медиатора, помочь вам построить конструктивный разговор, для того, чтобы вы нашли приемлемое, взаимовыгодное для каждой из сторон решение.

Основную роль в процессе играете вы, стороны. Это Ваша ситуация, и никто лучше Вас не сможет найти правильный выход из нее.

Есть ли у вас какие-либо вопросы по процедуре проведения медиации? Есть ли то, что не понятно и требует пояснений?

В медиации существует ряд правил поведения сторон:

Не следует перебивать друг друга и «переходить на личности».

Необходимо вести себя корректно, не употреблять обидных слов и выражений.

Прошу вас отключить телефоны.

В случае если вам необходимы перерывы, прошу вас сообщить мне об этом.

Если вы считаете нужным, данный перечень правил может быть дополнен и другими правилами. Есть ли у Вас какие-либо предложения?

Понятны ли Вам правила поведения?

Готовы ли вы им следовать?

Желаю вам конструктивной и успешной работы.

#### *Возможные ошибки медиатора при произнесении вступительного слова*

1. Торопливость. Медиатор спешит поскорее приступить к поиску решения конфликта и «комкает» вступительное слово. Медиатору следует помнить, что без налаживания коммуникации, а это основная цель вступительного слова, дальнейшее продвижение процедуры будет затруднено или вообще невозможно.

2. Затягивание. Медиатор точно следует написанному им плану вступительного слова, скрупулезно проговаривая все его пункты. Вступительное слово не является монологом медиатора. Он должен оставаться в контакте со сторонами и если он видит, что какой-то пункт сторонам ясен, его можно дальше не разворачивать подробно. С другой стороны, если медиатор видит, что сторонам что-то не понятно, он может заострить на этом внимание.

3. Выражение предпочтения к одной стороне. Иногда невольно медиатор в ходе вступительного слова отдает предпочтение одной из сторон. Например, большую часть времени обращен лицом к одной стороне, чаще проверяет понимание у одной стороны, то есть обращается к ней с вопросом: «Вам понятно?». Допускать подобное на этой стадии очень опасно. Стороны еще не доверяют медиатору и любое проявление предпочтения медиатора к «противнику» не будет способствовать установлению этого доверия.

### **Кроссворд на тему «Коммуникации»<sup>29</sup>**

*По горизонтали:*

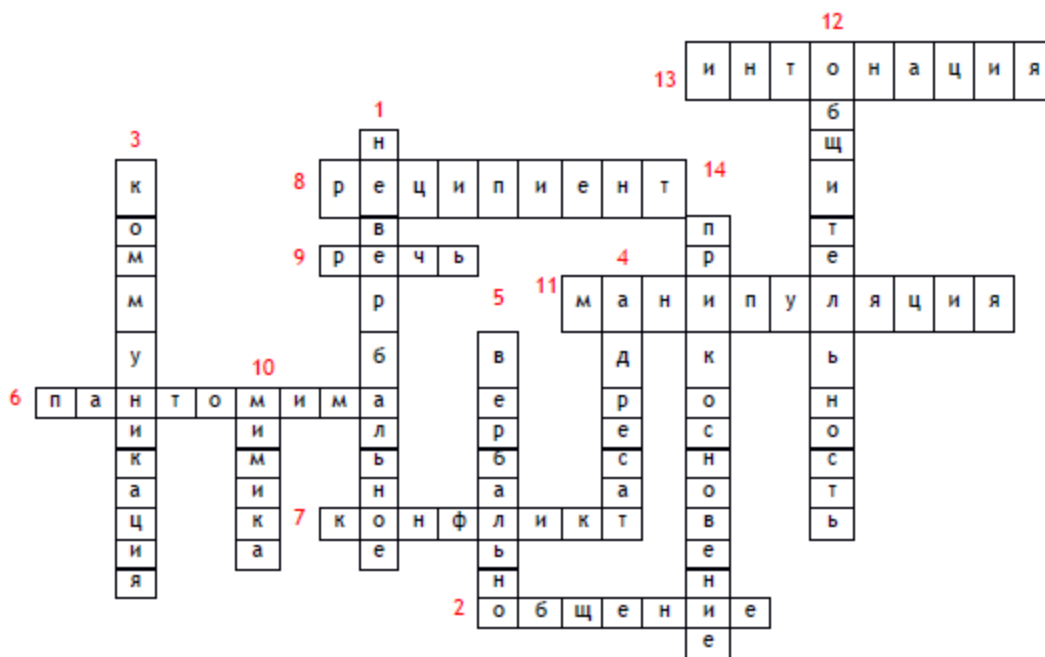
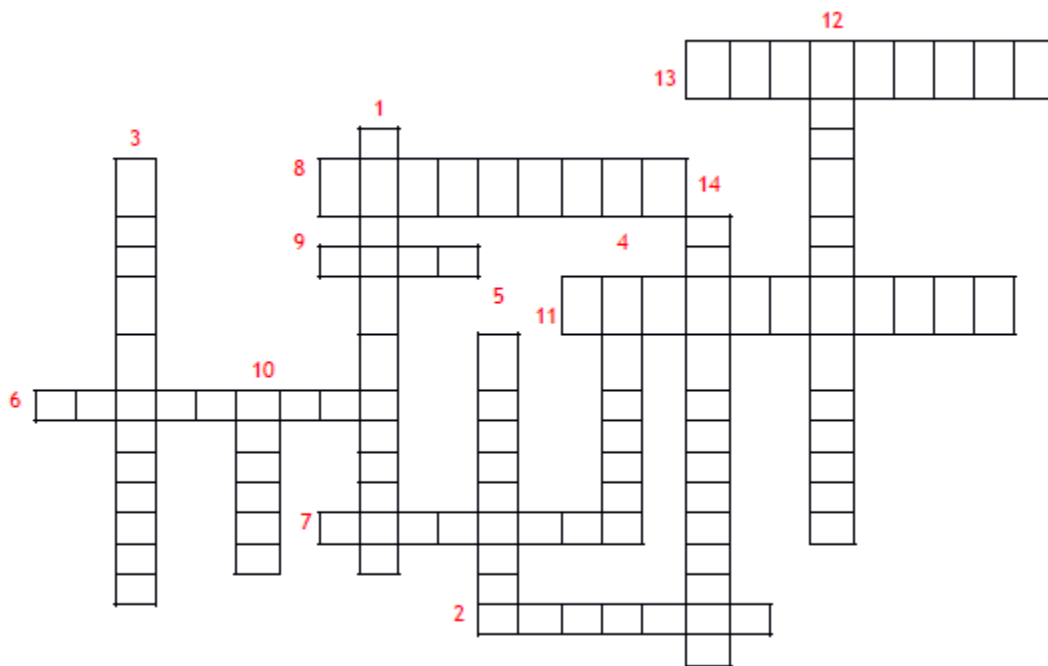
2. Обмен между людьми мнениями, чувствами.
6. Одно из невербальных средств общения, в котором важна поза человека.
7. Столкновение сторон, мнений.
8. Человек, принимающий информацию.
9. Универсальный способ передачи информации, при котором смысл сообщения искажается менее всего.
11. Это общение, направленное на получение выгоды одним из субъектов общения.
13. Эмоциональная выразительность речи, способная передать различный смысл.

*По вертикали:*

1. Общение с помощью жестов.
3. Передача информации от человека к человеку.
4. Как называется тот, кому адресовано сообщение.
5. Общение посредством речи.
10. Как называется движение разных элементов лица?
12. Качество личности, которое обеспечивает коммуникацию.
14. Средство невербального общения, связанное с касательным взаимодействием с человеком.

---

<sup>29</sup> *Н.Г. Никитина*, руководитель ШСМ, *В.М. Волошина, Т.В. Кутепова, Т.А. Кордова*, медиаторы МОБУ «СОШ № 8» Арсеньевского городского округа



Использован электронный ресурс  
[http://pedprospekt.ru/kabinet\\_lichnyi/publikaciya\\_materiala/skachat\\_rabotu?dir=doshkolnoe&nomer=2609](http://pedprospekt.ru/kabinet_lichnyi/publikaciya_materiala/skachat_rabotu?dir=doshkolnoe&nomer=2609)

## Роль родительского сообщества в работе школьной службы медиации (примирения)<sup>30</sup>

Метод «Школьная медиация» – это инновационный метод, который применяется для разрешения споров и предотвращения конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса в качестве современного альтернативного способа разрешения споров.

Правовая основа служб школьной медиации в образовательных организациях:

1. Конституция Российской Федерации;
2. Гражданский кодекс Российской Федерации;
3. Семейный кодекс Российской Федерации;
4. Конвенция о правах ребенка;
5. Федеральный закон от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
6. Закон Российской Федерации от 27 июля 2010г. №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедура медиации)»;
7. Указ президента Российской Федерации от 01 июня 2012 г. № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы»;
8. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
9. Концепция развития до 2017 г. Служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 июля 2014 г. № 1430 - р.
10. ФГОС ориентирован на «становление личностных характеристик выпускника» («портрет выпускника основной школы»)

*Причины:*

- социальное расслоение в обществе;
- усиление миграционных процессов;
- ослабление роли семьи как фундаментального общественного института.

*Цель службы школьной медиации:* формирование благополучного, гуманного и безопасного пространства (среды) для полноценного развития и социализации детей и подростков, в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций, включая вступление их в конфликт с законом.

Структура деятельности школьной службы примирения



<sup>30</sup> МОБУ «Учебно-методический центр» Арсеньевского городского округа

*Функции школьной службы примирения:*

- восстановительная – состоит в восстановлении взаимоотношений между участниками конфликта и нормализации отношений в школьном сообществе;
- образовательная – предполагает оказание помощи в установлении контакта между учащимися и педагогами и обучение участников медиации практическим навыкам разрешения конфликтных ситуаций, налаживания контакта, снижение эмоционального накала;
- воспитательная – служба примирения позволяет научить взаимодействующие стороны строить коммуникацию, понимать себя и других, контролировать свое эмоциональное состояние, принимать ответственность за исправление ситуации;
- профилактическая – предотвращение повторных появлений конфликтных ситуаций среди участников образовательных отношений.

*Состав школьной службы примирения:*

- Куратор – в обязанности входит организация работы службы и ее обеспечение информацией о конфликтах и криминальных ситуациях.
- Медиаторы-специалисты – принимают участие в процедуре медиации, обеспечивают теоретическую и практическую подготовку учащихся-медиаторов, развивают службу примирения, учувствуют в супервизиях и поддержке других медиаторов.
- Учащиеся 8–11 классов – проведение примирительных программ по конфликтным ситуациям между детьми, а также встреч вместе со взрослыми медиаторами.
- Родители, прошедшие обучение.

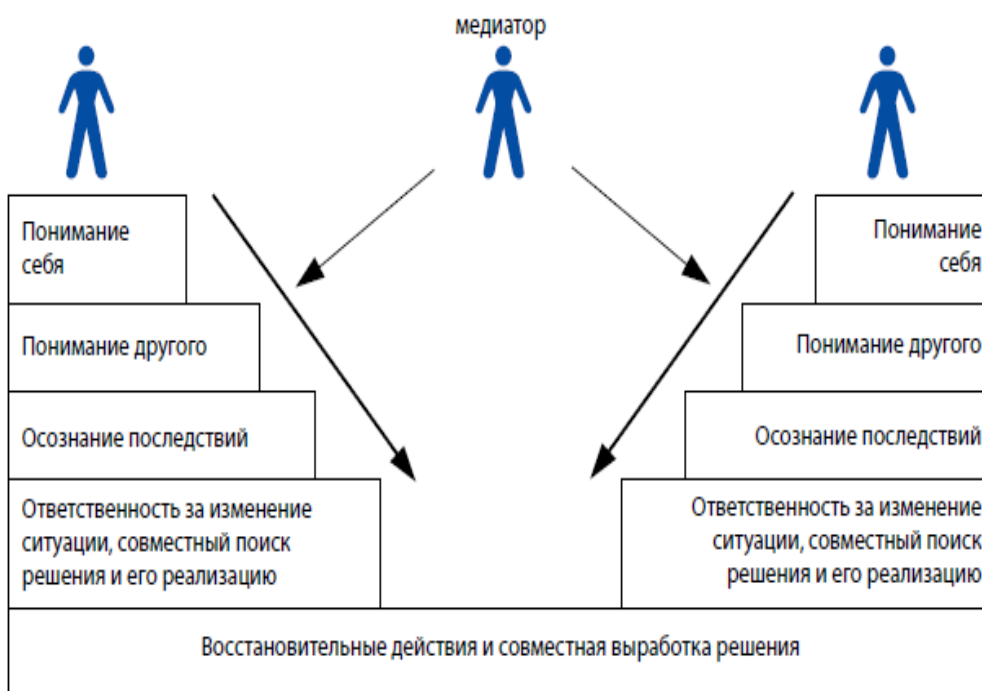
*Основные принципы медиации:*

- Беспристрастность – является центральной в процессе медиации. Медиатор участвует в тех делах, в которых он может оставаться беспристрастным и справедливым.
- Добровольность – принуждение в какой-либо форме недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в медиации как до ее начала, так и уже в процессе.
- Конфиденциальность – защита должна быть обеспечена как самому процессу, так и документам, его касающимся. Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо с возможностью совершения преступления.

Медиатор – нейтральный посредник, помогающий наладить конструктивный диалог между сторонами по поводу возможного разрешения конфликта и в равной степени поддерживающий их в этом. Его главная цель – организовать переговоры таким образом, чтобы стороны пришли к взаимовыгодному решению.

Основная задача медиатора – не помирить стороны, а создать такие условия, в которых они смогут сами прийти к важному восстановительному эффекту примирения и заключению договора.

Восстановительные действия и совместная выработка решений



I этап. Подготовительный:

- получить информацию о случае;
- определить, подходит ли он по критериям для работы с использованием восстановительных программ;
- договориться о проведении индивидуальной встречи.

II этап. Индивидуальные встречи:

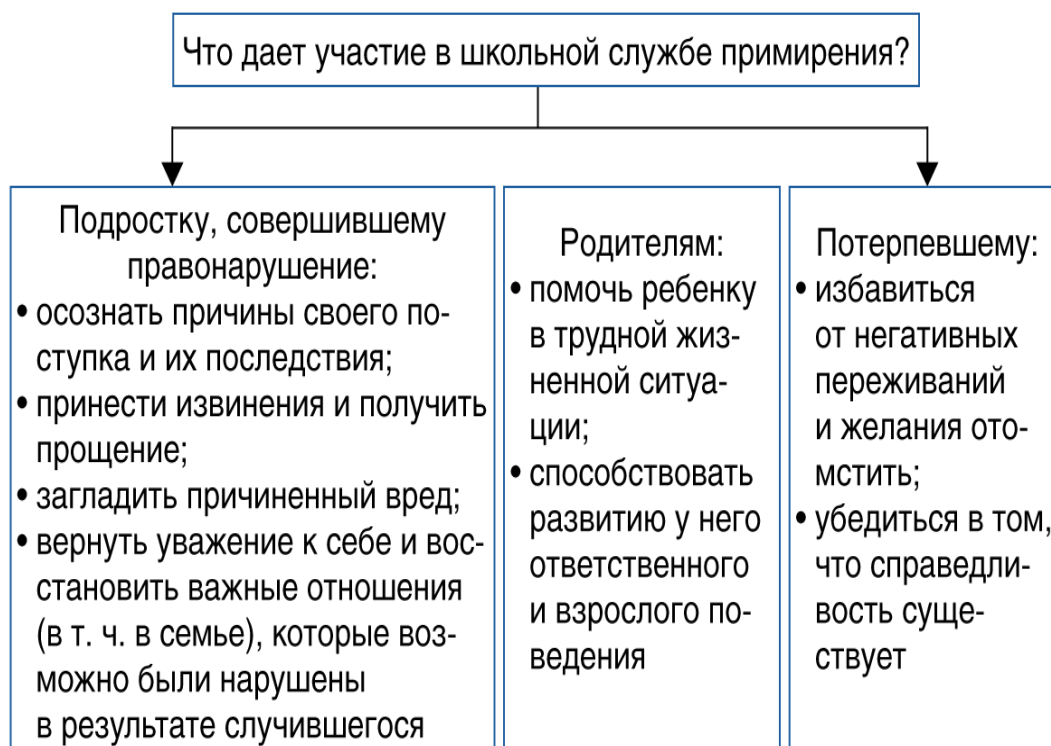
- создание основы для диалога со стороны;
- обсуждение ситуации;
- обсуждение последствий;
- поиск вариантов выхода;
- подготовка к встрече обеих сторон.

III этап. Встреча сторон:

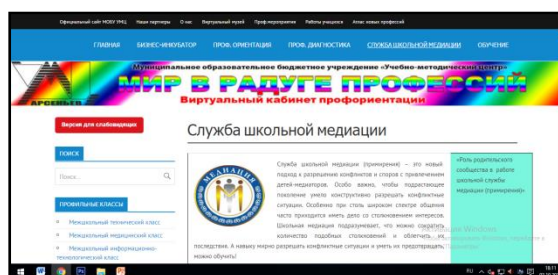
- создание условий для диалога между сторонами;
- организация диалога между сторонами;
- поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решения сторон;
- обсуждение будущего;
- заключение соглашения;
- рефлексия встречи.

IV этап. Аналитическая беседа:

- может проходить через 2–3 недели;
- провести рефлексии результатов медиации;
- выяснить, выполнено ли достигнутое соглашение;
- обсудить ценности восстановительного способа разрешения конфликта.



Интернет ресурс службы школьной медиации:



<http://prof.umvc.ru/служба-школьной-медиации/>

## Копилка эмоций и чувств (из опыта деятельности службы школьной медиации)<sup>31</sup>

*Цель создания копилки эмоций и чувств* – познакомить всех участников образовательных отношений с эмоциями и чувствами и научить различать различные эмоциональные состояния человека.

*Основные эмоции:* радость, грусть, печаль, страх, гнев, злость, удивление, презрение, отвращение.

*Слова, выражающие злость:* рассерженный, раздраженный, ожесточенный, недовольный, взбешенный, сердитый, враждебный, разгневанный, возмущенный, разъяренный, жестокий, сердитый.

*Слова, выражающие страх:* напуганный, взволнованный, встревоженный, озабоченный, угрожающий, испуганный, ужаснувшийся, беспокоившийся, остолбеневший, панический, дрожащий, запуганный, тревожный, обеспокоенный.

*Слова, выражающие грусть, печаль:* унылый, удрученный, подавленный, печальный, мрачный, суровый, угнетенный, угрюмый, гнетущий, безрадостный, приниженный, грустный, невеселый, жалкий, замкнутый, огорченный, скорбный, обеспокоенный, изнуренный, опечаленный, подавленный, разбитый.

*Слова, выражающие радость, счастье:* оживленный, восхищенный, восторженный, ликующий, довольный, удовлетворенный, возвышенный, веселый, радостный, жизнерадостный, счастливый.

*Слова, выражающие презрение, отвращение:* брезгливый, мерзкий, противный, презираемый.

*Слова, выражающие удивление:* шокирующий, поражающий, изумленный, потрясенный.

*Чувства:* облегчения, удовлетворенности собой, безопасности, долга, справедливости, чести, ответственности, патриотизма, солидарности, оскорбления, возмущения (негодования), ненависти, зависти, ревности, угрызение совести.

## Рассказы для дополнительного использования<sup>32</sup>

### Жалоба трех братьев

Из соседнего села приехали к князю Шахназару жалобщики.

– Нас три брата. Да продлится жизнь князя! – сказал один из жалобщиков. – Отец оставил нам наследство, в том числе семнадцать верблюдов. В своем завещании он написал, что половина этих верблюдов должна достаться мне, как старшему брату, третья часть – среднему брату, а одна девятая – младшему брату. Мы сами не можем разделить верблюдов и из-за этого поссорились. Не нашлось человека, который мог бы нас рассудить и выделить каждому его долю. Я предлагал продать все семнадцать верблюдов и разделить деньги так, как велел отец, но младший брат не согласился. Теперь мы приехали к тебе с просьбой, – да продлится жизнь князя! – чтобы ты решил нашу тяжбу.

Князь подумал-подумал и понял, что это не его ума дело и что тут нужен судья Пул-Пуги.

– Что ты скажешь, Пуги? – обратился к нему князь Шахназар.

Пул-Пуги знал, что разделить семнадцать верблюдов пополам невозможно, это число не делилось также ни на три, ни на девять частей.

– Хорошо, – сказал он наконец братьям, – поезжайте к себе в село, завтра я приеду туда и разделю верблюдов.

На следующее утро Пул-Пуги сел на верблюда и поехал в село к братьям, которые с нетерпением ждали его.

– Где ваши верблюды? Гоните их сюда, – сказал Пул-Пуги.

Братья пригнали семнадцать верблюдов.

– Теперь подгоните к вашим верблюдам и моего, – распорядился Пул-Пуги.

– Сколько их стало? – спросил он, когда его приказание было выполнено.

– Восемнадцать, – в один голос ответили братья.

– Половиной от восемнадцати будет девять... Это старшему брату. Получилось? – спросил Пул-Пуги.

– Получалось, – сказали братья.

– Третьей частью от восемнадцати будет шесть, правильно? – спросил Пул-Пуги.

– Правильно, – подтвердили братья.

– Это среднему брату. Так?

– Так, – сказали братья.

– Девятой частью от восемнадцати будет два, правильно? – спросил Пул-Пуги.

– Правильно, – сказали братья.

– Это младшему брату. Получилось?

– Получилось, – подтвердили братья.

– Остался один верблюд. Это мой. Будьте здоровы, – сказал Пул-Пуги и, сев на своего верблюда, уехал.

<https://dmitrydavidenko.livejournal.com/6749.html>

<sup>31</sup> *И.М. Козинец*, руководитель школьной службы медиации, *В.В. Егупенко*, *О.Б. Козлова*, медиаторы МБОУ «СОШ № 5» Арсеньевского городского округа.

<sup>32</sup> *Н.Г. Никитина*, руководитель ШСМ, *В.М. Волошина*, *Т.В. Кутепова*, *Т.А. Кордова*, медиаторы МОБУ «СОШ №8» Арсеньевского городского округа

### Каждый по-своему прав

Как-то к сегуну привели двух знатных торговцев. Их глаза были налиты кровью. Кулаки сжимались и разжимались. Из ноздрей вырывался пар на морозном воздухе. Каждый из них доказывал правоту своей версии конфликта. Сегун молча выслушал гневные отповеди купцов. Но лишь равнодушно предложил:

– Давайте перенесем подробное рассмотрение вашей ссоры на завтра, – все склонили головы, не смея возразить.

Утром состоялась вторая встреча высокопоставленных господ. Эмоций поубавилось, и на предложение сегуна изложить суть спора каждый торговец пытался казаться более сдержанным.

Сегун молча выслушал насыщенные доказательствами речи спорщиков. И сказал:

– Что ж, для более полного понимания картины происшедшего предлагаю перенести вынесение моего вердикта на завтра. Прошу быть готовыми еще раз всесторонне осветить ваши позиции, – все склонились и, не смея перечить повелителю, почтительно удалились прочь.

Утром все повторилось. Однако торговцы уже не так пылко излагали свои позавчерашние мысли. В их голосах, позах и жестах читалась неуверенность и страх. Они искренне недоумевали – что задумал сегун? Куда он клонит? Чем кончится эта история? Как бы не было хуже...

Сегун выждал долгую паузу... И грозно промолвил:

– Завтра утром жду ваших детальных отчетов по произошедшей ссоре. Надеюсь, вы оба поняли меня верно! – все в страхе поклонились и поспешно удалились восвояси.

Утром четвертого дня оба торговца приготовили ценные подарки для сегуна. Каждый из них произнес речь, полную учтивости к сегуну и к своему сопернику. Сегун же принял принесенные дары и тут же неожиданно передал их каждой из сторон.

Купцы в радости склонили свои головы, мысленно благодаря богов, что они у них еще на плечах, обняли друг друга, как товарищи, пережившие великое несчастье, и со слезами на глазах покинули резиденцию правителя.

Сегун же попросил принести ему набор для каллиграфии. Словно весенний ветер скользнула его кисть по поверхности бумаги, оставляя следы едва заметного хайку:

Лед и вода...

Каждый по-своему прав,

Под весенним дождем...

<https://www.proza.ru/2013/10/18/879>

### Когда люди ссорятся

Один раз Учитель спросил у своих учеников:

– Почему, когда люди ссорятся, они кричат?

– Потому, что теряют спокойствие, – сказал один.

– Но зачем же кричать, если другой человек находится с тобой рядом? – спросил Учитель.

– Нельзя с ним говорить тихо? Зачем кричать, если ты рассержен?

Ученики предлагали свои ответы, но ни один из них не устроил Учителя.

В конце концов он объяснил:

– Когда люди недовольны друг другом и ссорятся, их сердца отдаляются. Для того чтобы покрыть это расстояние и услышать друг друга, им приходится кричать. Чем сильнее они сердятся, тем дальше отдаляются и громче кричат.

– А что происходит, когда люди влюбляются? Они не кричат, напротив, говорят тихо. Потому, что их сердца находятся очень близко, и расстояние между ними совсем маленькое. А когда влюбляются еще сильнее, что происходит? – продолжал Учитель.

– Не говорят, а только перешептываются и становятся еще ближе в своей любви.

– В конце даже перешептывание становится им не нужно. Они только смотрят друг на друга и все понимают без слов.

<http://inoskaz.com/category/pritchi/page/4/>

### Это хорошо

У одного африканского короля был близкий друг, с которым он вместе вырос. Этот друг, рассматривая любую ситуацию, которая когда-либо случалась в его жизни, будь она позитивная или негативная, имел привычку говорить: «Это хорошо!»

Однажды король находился на охоте. Друг, бывало, подготавливал и заряжал ружья для короля. Очевидно, он сделал что-то неправильно, готовя одно из ружей. Когда король взял у своего друга ружье и выстрелил из него, у него оторвало большой палец руки. Исследуя ситуацию, друг как обычно изрек: «Это хорошо!» На это король ответил: «Нет, это не хорошо!» – и приказал отправить своего друга в тюрьму.

Прошло около года, король охотился в районе, в котором он мог, по его мнению, находиться совершенно безбоязненно. Но каннибалы взяли его в плен и привели в свою деревню вместе со всеми остальными. Они связали ему руки, натаскали кучу дров, установили столб и привязали короля к столбу. Когда они подошли ближе, чтобы



развести огонь, они заметили, что у короля не хватает большого пальца на руке. Из-за своего суеверия они никогда не ели того, кто имел ущербность в теле. Развязав короля, они его отпустили.

Возвратившись домой, он вспомнил тот случай, когда он лишился пальца, и почувствовал угрызения совести за свое обращение с другом. Он сразу же пошел в тюрьму, чтобы поговорить с ним.

– Ты был прав, – сказал он, – это было хорошо, что я остался без пальца.

И он рассказал все, что только что с ним произошло.

– Я очень жалею, что посадил тебя в тюрьму, это было с моей стороны плохо.

– Нет, – сказал его друг, – это хорошо!

– Что ты говоришь? Разве это хорошо, что я посадил своего друга на целый год в тюрьму?

– Если бы я не был в тюрьме, то был бы там вместе с тобой.

### Моралист и хитрый жук<sup>33</sup>

*Вместо эпиграфа.* В советское время был некий психолог, который активно работал с отделами кадров автоколонн и других опасных производств, выявляя латентных алкоголиков. Для этого он разработал десяток проблемных вопросов. И никто не мог понять его феномена вплоть до тех пор, пока он сам не раскрыл свою тайну.

Бутылочное стекло в СССР было преимущественно темно-зеленого и темно-коричневого цвета, а ответы в его вопроснике предполагали то, что человек назовет свой любимый цвет. Всех склонявшихся к темно-зеленому и называвших следующим любимым темно-коричневый он уже усиленно проверял по более сложным методикам.

Так и в следующих историях интересно не столько само их содержание, а реакция конкретных людей на них. Правда, знающий человек, одним из первых прочитавший эти истории, сказал, что ни на каком конкурсе за эти истории не проголосуют, так как у каждого есть свои «скелеты в шкафу», а способностью к оценке и корректировке своего поведения обладают единицы. Значит и ворошить их не стоит, кому ж приятно-то пощечины получить за старые грехи... А может стоит все-таки шкафчик-то перетряхнуть?

*История вводная.* Хорошо одетый мужчина идет по скверу и видит, как карапуз 5-7 лет бегает за голубями и старается их догнать и попинать. С лавочки кричит женщина: «Илья! Прекрати сейчас же! Ты вспотеешь!» Мальчик меняет тактику преследования голубей: он находит старую асфальтовую крошку вперемешку с щебнем и начинает бросать в птиц камнями. Женщина довольна и углубляется в свой планшет. Мужчина на ходу замечает женщине: «Что-же вы не контролируете агрессию ребенка по направлению к слабым? Это же чревато в будущем». Женщина тут же начинает агрессивно ругать его за грубое вмешательство в ее педагогический процесс. Мальчуган, почувствовав настроение матери, начинает бросать камни в лужу рядом с мужчиной. Фонтан грязных брызг. Посрамленный мужчина уходит. Женщина гладит сына по голове: «Ах ты мой защитник! Совсем взрослый стал... Плохого дядю прогнал...» Все. Она ориентировала ребенка в соответствии со своим пониманием жизни, заодно извратив понимание плохой-хороший. А что из этого получится, я описал в дюжине историй ниже.

*История первая.* Лес. Опушка. Грибы. Много. Метрах в 20 проходит дорожка. По ней идет незнакомая женщина. Видит, что что-то ищем. Сходить с дорожки в траву ей неохота. Кричит, спрашивает, есть ли что. Честно отвечаем: «Грибов очень много! На всех хватит! Идите к нам!» Пришла. Шустро нарезала себе сумочку. Заторопилась в поселок: «Сейчас мужа с тележкой приведу... А вы тут больше не рвите, найдите себе другое место». И с сожалением, что не может проследить качество исполнения своего указания, умчалась.

А. Соседу рассказываю. Он доволен: «Вам интеллигентам нужна крепкая рука. Ушли, поди?»

Б. Знакомой рассказываю. Филолог. Интеллигент в десятом поколении: «А я бы ушла! Пусть она этими грибами подавится! И записку бы с соответствующим содержанием ей на видном месте оставила»... не торопитесь осуждать даму-филолога. Сначала дочитайте.

*История вторая.* Сосед по подъезду, живя на третьем этаже, свой поддверный коврик додумался отнести на площадку второго этажа, перед первой ступенькой вверх. То, что площадка крохотная и коврик его оказался под дверьми соседей второго этажа, для него не важно. Он-то живет в «верхнем» (чистом) мире. А всю грязь с ног надо обметать в «нижнем» (грязном) мире. Под дверью соседей.

*История третья.* Огород. Только-только получили землю, и друг друга не знают. Есть сосед, у которого дочь с машиной. Его дочь по-соседски подвозит остальных. А потом ее машина отправилась на несколько дней на станцию техобслуживания... И у остальных неожиданно тоже нашлись дети... и тоже с машинами. Причем, самая честная из соседок выдала формулировку: «Ваша-то машина отечественная... Дешевая... А у моей девки дорогая импортная... Чего ж я ее машину об наши ухабы бить-то буду без нужды?» Когда соседская дочка свою отечественную машину из сервиса вернула, то опять выстроилась очередь из желающих, якобы «безлошадных». Стоят в очереди, и даже претендентка в багажнике ехать есть: «Нарушь правила! Довези! А то мне тяжело пешком идти...».

*История четвертая.* Почтовые ящики. Куча рекламной рассылки вместе с бесплатными газетами. Сосед-чистюля аккуратно относит бумажки из своего почтового ящика под выходную дверь и бросает их там в угол под батарею. Спрашиваю: «А Вы с кем заключили договор на вынос мусора из подъезда?» Молчит. Сопит. Презирает...

*История пятая.* Дочка соседей по дому «поднялась», заматерела, свой крупный бизнес и «завязки» с властью. Родителям своим выделила здоровенный черный автомобиль с водителем. Наемный водитель всеми силами выслуживается. Теперь, когда этот автомобиль летит на полной скорости по двору, все разбегаются. Раз им сказали, они проигнорировали. Два сказали. Но никто ведь не запретит новоявленному «дворянину» подъезжать «с шиком».

<sup>33</sup> *Е.А. Коновалова*, руководитель школьной службы медиации, *Н.Г. Рудакова*, *Е.А. Павлова*, медиаторы КГОБУ «Арсеньевская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа»

*История шестая.* Раньше как дачи покупали? Знакомились с домом и участком. Потом шли к соседям: познакомиться, узнать про почвенные воды, расспросить про виды на урожай, что растет, а что нет, втихую (соседи ведь! могут и не сказать!) узнать, не на гнилых ли сваях стоит покупаемый дом и какие проблемы в садоводстве. Сейчас при покупке дачи физиономия делается хитрая-хитрая, и стараются не допустить некой утечки информации. Звучит ахинея вида: «Это коммерческая тайна!» (будто дом не для себя, а для перепродажи берут). В первый же день лезут на все соседние участки: где ягодкой поживиться, а где палку добыть, чтобы шашлык начать готовить. Потом вместо того чтобы птиц и цикад слушать, колонки от четверти до киловатта привозят. И с чего бы не начали, хоть с «Милицейской волны», все равно к концу попойки-празднования «Владимирский централ» врубят.

*История седьмая.* 80-е годы. Советское время, а потому все вокруг общее. На шоссе в крутой и глубокий овраг перевернулась здоровенная фура с сельхозудобрениями. Когда автомобиль и нераспаковавшееся удобрение увезли, то на дне оврага осталось еще несколько тонн россыпью. Гаишники заехали в ближайшее садоводство к председателю и четко по-военному сказали, что можно пойти и бесплатно забрать россыпь. С собой наделали ведер. И уехали. Председатель обошел все дачи, люди добыли веники, мастерки (совочки), ведра и мешки. Пока взрослые лезли вниз в овраг, дети ждали наверху при мешках. Сторожили добытое и смотрели, чтобы не рассыпалось второй раз. Тут примчалась взрослая тетка. Заглянула в глубокий овраг, оценила свои силы с точки зрения сползания вниз. И, не задумываясь, отправилась к первому попавшемуся мешку, отгонять ребенка и отсыпать свою «законную» половину. Ведь она же припозднилась, а все вокруг общее, а, значит, и ее тоже...

*История восьмая.* Вида: «Памперсы! Невозможно отвыкнуть...». Садовое товарищество. Меньше всего за электроэнергию умудряются платить те, кто живет на дачах весь летний сезон. При том, что почти у всех таких «деятелей» используются электрообогревающие приборы. Один из таких дачников за весь сезон с мая по сентябрь включительно заявил 50 киловатт. Председатель СНТ пошла проверять у него счетчик, первым делом нашла подключение мимо счетчика. Наложила штраф, так его родственники пришли к ней физиономии бить за «беспредел». Причем, когда эту историю пересказывают по садоводству, то многие, по тем или иным позициям конфликтовавшие с председателем СНТ, умудряются занять сторону хулигана. По принципу: враг моего врага – мой друг. А справедливость? Справедливость по боку. И пусть за украденную электроэнергию садоводство платит из общих средств.

*История девятая.* Стоит район старых пятиэтажек. Во дворе одной из них на месте старой хоккейной коробки построили новенькую многоэтажку (как при точечной застройке и положено). Первым делом жильцы этой многоэтажки в своем ТСЖ приняли два решения по поводу мусора: мусоропровод завинтить (чтобы не воняло), мусорных баков во дворе не будет, а забор и вывоз мусора будет раз в неделю (чтобы недорого платить за машину). Скажете, невозможно? Вполне возможно, Договор-то на вывоз мусора есть. А в законе частота вывоза мусора не прописана! И, главное, рядом мусорные контейнеры соседних домов, а там ТСЖ нет. Так что никто и не заметит, что мусора у них стало больше.

*История десятая.* Профессор. Доктор наук. В магазин (даже за хлебом) домашние посылать его боятся. Больно большой искус у многих продавцов при виде чисто профессорского лица (вечно погруженного в свои думы) подsunуть самый негодный товар. Или по крайней мере на сдачу дать самую рваную купюру из всех найрванейших.

*История одиннадцатая.* Соседи по лестничной клетке: семья профессора и простая работница бухгалтерии с сыном и своим гражданским мужем пьяницей запойным. Каждый раз, когда жена профессора находила пьяницу где-то на микрорайоне в состоянии нестояния, то она вместо того, чтобы принести/привести его домой, приходила к соседке и ставила ее в известность о месте лежки ее супруга (стеснялась тащить пьяного мужика на глазах у всего микрорайона). Соседка-бухгалтерша обижалась страшно: «Я же не прошу тебя штаны его менять? Ты нос заткни, подними и приволоки. Как по-соседски, от века у нас повелось... Обязана помочь!» Пока пьяница от нее не ушел, так и не здоровались. Потом только мир наступил, соседка так и сказала профессору: «Ой, твоя баба умна! Сразу поняла, чем дело кончится! А я его, подлеца, столько лет на себе таскала!»

*История двенадцатая.* Советское время. Все живут тяжело, от зарплаты и до зарплаты. Безработных нет. Кредитов банковских потребительских еще не существует. В общем, финансовая серость. К молодой семье (только въехали в квартиру, знать еще никого не знают) звонит в дверь соседка по подъезду: «Займи до зарплаты пятерочку». Та отказывается, говорит, что еще ни одной зарплаты на новом месте не получала... а тут пеленки-распашонки покупать надо. Через две недели та же квартира и та же соседка: «У тебя сегодня (!!!) зарплата была. Займи пятерочку». Круглые глаза на такую информированность и опять отказ. К вечеру бабка из соседнего подъезда осуждает в коллективе товарок: «Наши-то, новые – жадные. Сегодня зарплату получили, а Юльке не дали... А ей нужно... Душа горит... На опохмел. Я бы сама дала, да пенсия маленькая...»

*История заключительная.* Дедушка с бабушкой. Сильно под 80. Дети разъехались по большим городам, а они остались в маленьком. Хозяйство сами ведут: есть и огород под картошку, есть и участок в садоводстве. Дед в сад по осени без тележки не ходит: яблоч много, вот он с соседями по подъезду привезенным урожаем и делится. А с огородом – просто беда, земля «устала» и родить перестала. Решили дед с бабушкой под осень его перекопать и на следующий год землю «под паром» оставить, чтоб отдохнула. А следующим летом сосед по огороду встретился: оказывается на участке новая владелица появилась, которая решила, что дедушка с бабушкой померли, объявила всем, якобы участок у них купила и свою картошку по чужой земле посадила. Внуки в школе экзамены сдали и приехали на каникулы. Предложили участок по летнему времени перекопать (если земля «под паром», то так положено, чтобы сорняков не было). Знаете, что им дед ответил? Участок она обманом получила и с жульничеством и обрабатывать будет, а земля ни одного, ни другого не любит. Так что урожая она с чужой земли не снимет и сама уйдет (так и получилось в итоге). А «под паром» у нас земля и на следующий год постоит. А души ни ваши, ни свою (если недоброе дело разрешу) я вам портить не дам...

Электронный ресурс <http://eku.ru/moralist-i-khityri-zhuk/>

### 3.2. ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ДЛЯ ДЕТЕЙ, НУЖДАЮЩИХСЯ В ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ И МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ, ЦЕНТР ПСИХОЛОГО-МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ВАСИЛЕОСТРОВСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

#### Рабочая программа «Медиация от А до Я: букварь медиатора»<sup>34</sup>

##### Раздел 1. Нормативно-правовые документы

Реализация положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 гг.», утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 октября 2012 г. № 1916-р, предполагает организацию и развитие службы школьной медиации, обеспечивающей защиту прав детей и создающей условия для формирования безопасного пространства, равных возможностей и защиты их интересов.

Программа разработана в соответствии с

- Рекомендациями Минобрнауки Российской Федерации от 18.11.2013 г. по организации службы школьной медиации;
- Концепцией развития до 2017 г. сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2014 г. № 1430);
- Распоряжением Правительства Санкт-Петербурга от 25.12.2012 № 73-рп «О плане мероприятий на 2013–2015 гг. по реализации Стратегии действий в интересах детей в Санкт-Петербурге на 2012–2017 гг.», п.47.

##### Раздел 2. Целевой.

###### 2.1. Пояснительная записка

«Букварь медиатора» – информационно-просветительская программа для учащихся 5–7 классов (12–15 лет), является частью программы по развитию навыков эффективного поведения в конфликте и освоению медиативных технологий «Медиация от А до Я», реализуемая в школах Василеостровского района. Программа рассчитана на групповую работу с целым классом с использованием Тетради учащегося.

###### 2.2. Актуальность программы

Идея создания школьных служб медиации заимствована из-за рубежа. Такие службы есть в Северной Америке, Новой Зеландии, Австралии, практически во всех городах Европы. Первые службы медиации в школах в России были созданы при содействии центра более 10 лет назад.

Деятельность службы школьной медиации включает работу со всеми участниками образовательного процесса с целью развития культуры коммуникации и конструктивного поведения в различных конфликтных ситуациях. Основными направлениями работы школьных служб является информационно-просветительская и обучающая деятельность, а также участие в урегулировании конфликтных ситуаций в школе с применением процедуры медиации.

«Речь идет о таком разрешении спора, который одновременно позволяет изменить отношение участников не только к данному конфликту, но и способствует формированию культуры конструктивного поведения в конфликте в ситуациях напряжения вообще» [14, с. 16]. Школьная служба медиации привносит новую технологию решения конфликтных ситуаций в школе, в которой наравне со взрослыми принимают участие и ребята.

Когда взрослый человек начинает разрешать школьные конфликты, он может прибегать к манипуляции, клеймению, формальному разрешению и угрозе наказанием. Формальное разрешение конфликтов («оба виноваты и поэтому надо мириться»), срабатывающее в младшем школьном возрасте, в средней и старшей школе не дают эффективного результата. Конфликт не завершается. Служба же обеспечивает возможность не карательного, а конструктивного разрешения конфликтов. Активное участие каждой из конфликтующих сторон в урегулировании конфликта, прояснение интересов, выработка договоренностей и последующее их выполнение воспитывает чувство ответственности за собственные решения, поскольку в медиации принятие и исполнение решения лежат на самих сторонах. Участие в медиациях учащихся, таким образом, делает их более самостоятельными и приспособленными к окружающему миру, в котором умение договариваться начинает цениться все выше. Это важно как для грамотной ориентации будущих профессионалов в деловой сфере, так и для построения личных отношений.

Более чем десятилетний опыт работы школьных служб медиации в Москве и других регионах России показал их вклад в улучшение психологического климата и безопасности образовательной среды [6]. Важно понимать, что создание благоприятного климата и безопасного пространства, а в конечном итоге и повышение качества обучения невозможны без понимания простой, но часто игнорируемой истины, что общение и есть воспитание. «От качества общения зависит и качество образования. Именно поэтому одной из основ метода школьной медиации является позитивное общение» [15, с. 3].

Создание безопасной среды и безопасного пространства для всех участников взаимодействия в образовательном процессе – одна из важнейших целей внедрения метода медиации. Для того чтобы пространство было физически и психологически безопасным, должны быть созданы определенные условия: защищенность, стабиль-

<sup>34</sup> Л.В. Быкова, педагог-психолог; Н.А. Александрова, педагог-психолог

ность, отсутствие страха, тревоги и хаоса, наличие порядка, правил и границ [9]. Применение медиативных технологий в школе позволяет обеспечить потребности в безопасности.

Метод медиации основан на неукоснительном соблюдении принципов, на правилах, понятной и четкой процедуре, что дает участникам конфликта, использующим медиацию, ощущение и гарантии безопасности и соблюдения их интересов [3].

Таким образом, медиация в школе является одной из форм социально-психологической помощи всем участникам образовательного процесса в конфликтах, тяжелых жизненных ситуациях, случаях правонарушений обучающихся. Надеемся, что использование медиативных технологий в урегулировании конфликтов очень скоро станут обычным навыком в работе каждого педагога, станут привычной формой поведения в конфликте среди школьников.

Одной из наиболее значимых составляющих функционирования службы школьной медиации в образовательной организации является создание «групп равных», позволяющих активно вовлекать в работу по урегулированию конфликтов среди учащихся самих учащихся. Программы для детей, благодаря которым развиваются коммуникативные навыки и умения эффективно разрешать конфликты с позиций сотрудничества, возможно проводить с ребятами с самого раннего возраста. Н.В. Гришина ссылается на опыт японских специалистов, работающих с дошкольниками [5, с. 541].

Подростковый возраст – возраст, в котором на первое место выходит потребность в общении и, конечно, это идеальный период для развития и совершенствования коммуникативных навыков. На начальном этапе обучения ребята узнают об эффективной коммуникации, о различных стратегиях разрешения конфликтов, получают позитивный опыт взаимодействия, затем осваивают навыки переговорного процесса и медиации. В нашем центре мы проводим программы разного уровня сложности для ребят разных возрастов 5–7 и 8–10 классов. Далее представлено содержание программы для учащихся подросткового возраста «Букварь медиатора». В названии программы отражено наше желание, представляя содержательный материал, опираться на забытый еще ребятами опыт начальной школы, в котором большое значение имело оперирование звуками, буквами, словами, в котором было много ребусов, анаграмм, загадок. В упражнениях и в оценке закрепления знаний в программе «Букварь медиатора» мы используем задания такого типа.

### 2.3. Ведущие идеи, на которых базируется программа

Современные исследователи оценивают конфликт не только как явление естественное и закономерное, но и важное и полезное в жизни человека. Р. Мэй высказывался, что «личность динамична... ее цель – конструктивное перераспределение напряжений, а не абсолютная гармония».

Полное устранение конфликтов приведет к застою; нашей задачей является превращение деструктивных конфликтов в конструктивные». Не сами конфликты становятся источником дисфункциональных явлений, а неспособность участников конфликта разрешать их.

Ведущие конфликтологи (Анцупов, Шипилов, Здравомыслов, Гришина и др.) выделяют существенные признаки, определяющие конфликт: биполярность (противоречие, взаимопротивоположность [5, с. 19]; активность, направленная на преодоление конфликта и наличие субъектов, носителей конфликта. Конфликт, по определению, содержит большой эмоциональный, информационный потенциал, который субъектам конфликта необходимо научиться преобразовывать в продуктивную совместную деятельность (сотрудничество).

С работы К. Левина «Разрешение социальных конфликтов» (1948 г.) ведется интенсивная практическая работа по управлению, сдерживанию, профилактике конфликтов. Выявление условий деструктивного и конструктивного развития процессов конфликта, разработка тактик и методик поведения в конфликте, поиск факторов, способствующих достижению соглашений, являются основными направлениями деятельности конфликтологов, начиная с М. Дойча, С. Шикмана, Дж. Бретона и других.

Основной формой урегулирования конфликтов являются переговоры. Переговоры с участием третьей стороны становятся все более популярной формой конструктивного управления конфликтом. Известные притчи о царе Соломоне и другие иллюстрируют естественное стремление человека при неразрешимом конфликте обратиться за помощью к нейтральной стороне, обладающей авторитетом, властью, особыми качествами. К настоящему времени детально разработаны технологии проведения медиации при урегулировании конфликтов любого уровня (в том числе международных), в любой области общественной жизни, созданы стандарты профессиональной деятельности (Глазл, Бесемер, Линкольн, Редлих, Карпенко, Алахвердова, Иванова и др.). Ведущим специалистом по школьной медиации в России является Ц. Шамликашвили.

В настоящее время Школьная медиация выделилась в отдельное направление психолого-педагогического сопровождения образовательного процесса.

### 2.4. Специальные термины<sup>35</sup>.

Агрессия – индивидуальное или групповое поведение, направленное на нанесение физического или психологического ущерба другому человеку или социальной группе.

Антагонизм – непримиримое противоречие.

Антипатия – устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку (социальной группе); проявляется в неприязни, недоброжелательности.

Арбитр – третья сторона в конфликте.

Динамика конфликта – ход развития конфликта по этапам и фазам.

<sup>35</sup> Цит. по Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – 2-е изд. – СПб: Питер, 2004.  
Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб: Питер, 2016.

Инцидент: 1) внешнее открытое противоборство сторон, возникшее впервые; 2) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Интерес – то, что побудило участника конфликта занять свою позицию.

Конфликт – явление, возникающее в результате столкновения противоположных действий, взглядов, интересов, стремлений, планов различных людей или мотивов, потребностей одного человека.

Компромисс – стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки.

Коммуникативная компетентность – совокупность знаний, умений и навыков, необходимых человеку для общения с людьми, является комплексным навыком использовать адекватные ситуации, способы общения.

Конфликтная ситуация – накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и объективно создающие почву для реального противоборства между этими субъектами.

Состояние в отношениях сторон, вызванное актуализацией существующих между ними противоречий по поводу ценностей, интересов или правил поведения и характеризующееся негативным эмоциональным фоном и искажением восприятия.

Конфликтогены – слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту, вызывают возмущение, ярость, злость и другие отрицательные эмоциональные состояния.

Процесс коммуникации – процесс обмена информацией между двумя или более людьми.

Цель коммуникационного процесса – обеспечить понимание информации, которую можно называть сообщением. Знание роли и содержания каждого из этапов позволяет более эффективно управлять процессом в целом.

Медиация – переговорный процесс по разрешению конфликта с участием посредника-медиатора.

Межличностные конфликты – противоборство личностей в процессе социального взаимодействия, возникающее на основе противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий.

Мотивы – истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту.

Обратная связь – воспринимаемая человеком реакция других людей на его деятельность (поведение и слова). Без обратной связи человек не сможет скорректировать собственное поведение в процессе общения.

Важную роль в получении обратной связи играет «активное слушание», оно подразумевает активное выражение собственных переживаний и мыслей в процессе коммуникации.

Оппонент – противник в споре.

Процедура медиации – конкретная последовательность шагов, посредством которых может быть наилучшим образом организован процесс обсуждения проблемы и выработки взаимовыгодного решения. В зависимости от стиля медиации процедура может быть более или менее «жесткой», сохраняя при этом общие для медиации принципы и правила.

Принципы медиации:

- добровольности – правило, согласно которому проведение примирительной процедуры, заключение и выполнение соглашения, осуществляется на основе взаимного согласия всех участников медиации;

- конфиденциальности – правило, согласно которому сам факт проведения процедуры медиации, а также документы и устная информация, используемые при проведении медиации, не подлежат разглашению;

- равноправия – правило, согласно которому ни одна из сторон не имеет преимуществ по отношению к другой стороне, в ходе медиации стороны имеют равные возможности;

- независимости – правило, согласно которому медиатор в ходе медиации стремится к равному и справедливому отношению к сторонам, а также не находится в зависимости от сторон конфликта.

Роль – нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности в группе.

Служба школьной медиации – объединение участников образовательно-воспитательного процесса различных уровней (сотрудников образовательного учреждения, учащихся, родителей), созданное для предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе воспитательной деятельности, с помощью медиативного подхода, а также проведения профилактических мероприятий по работе с последствиями конфликтов, асоциальных проявлений, правонарушений.

Соперничество – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением одержать победу над соперником.

Сотрудничество – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

Установка – готовность, предрасположенность субъекта к определенной ситуации, определенному поведению, действию.

Установка конфликтная – предрасположенность и готовность действовать в предполагаемом конфликте определенным образом.

Уступка – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя и значимого для соперника.

Уход, игнорирование – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта в качестве несущественного как для себя, так и для соперника.

Школьная медиация – инновационная методика, учебная технология, рассчитанная на применение во всех институтах, принимающих участие в воспитании и формировании личности ребенка. Метод школьной медиации основан на принципах: добровольности участия, равноправия, взаимного уважения, принятия людей, ситуаций,

событий; признания ценности каждой отдельной личности, признания права каждого на удовлетворение потребности и защиты своих интересов при условии признания такого же равноправия за другими<sup>36</sup>.

Цели метода «Школьной медиации»:

- 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);
- улучшение качества жизни всех участников образовательного процесса с помощью медиативного подхода, основывающегося на позитивном общении, уважении, открытости, доброжелательности, взаимном принятии как внутри групп взрослых и детей, так и между этими группами<sup>37</sup>.

#### 2.5. Адресат.

Программа предназначена для подростков 5–7 классов, учащихся общеобразовательных учреждений района, развивающих навыки эффективной коммуникации, знакомящихся с различными стратегиями разрешения конфликтов, осваивающих навыки переговорного процесса и медиации.

#### 2.6. Цель и задачи программы.

Цель: обучение подростков навыкам эффективного разрешения конфликтов с использованием медиативного подхода.

Задачи:

1. Познакомить подростков с принципами и процедурой медиации.
2. Отработать навык эффективного общения как инструмента медиатора.
3. Развить навыки анализа конфликта. Познакомить с понятием, структурой и динамикой конфликта.

#### 2.7. Ожидаемые результаты в соответствии с ФГОС. Система оценки.

1. Личностные результаты: у подростков развиваются навыки сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской и других видах деятельности; у подростков развивается личная ответственность за свои поступки.

2. Метапредметные результаты: у подростков развиваются умения продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты; у подростков развиваются навыки познавательной рефлексии как осознания совершаемых действий и мыслительных процессов, их результатов и оснований, границ своего знания и незнания, новых задач и средств их достижения.

### Технология оценки результативности программы

#### Критерии

Оценка освоения содержания программы выражается в наличие у подростков:

- навыков сотрудничества и продуктивного общения в командной работе;
- проявлении личностной ответственности в учебных смоделированных ситуациях конфликтного взаимодействия;
- демонстрации навыков познавательной рефлексии;
- знаний об эффективных способах разрешения конфликтов, принципах и процедуре медиации.

*Методы, сроки диагностики:* наблюдение за поведением в специально смоделированных учебных конфликтных ситуациях; индивидуальные собеседования с участниками по окончании программы для выяснения понимания и объема пройденного материала (вопросы указаны в Приложении 1).

Анализ результатов групповых занятий также может проводиться на основе отзывов, полученных от учащихся, родителей, педагогов и администрации школы в конце всех занятий.

#### Критерии результативности программы

Всего зачислено учащихся в группу	Из них имеют положительный результат (средний и выше среднего по группе) чел./%	Устойчивый положительный результат (развитое понимание и осведомленность по вопросам конфликтологии, коммуникации и основам медиации, сформированные навыки продуктивного общения и познавательной рефлексии)

#### Уровень эффективности реализации программы

Численное значение эффективности (положительный результат) в %	Уровень эффективности программы	Ранг уровня
70 – 100	высокая эффективность	первый
50 – 69	достаточная эффективность	второй
0 – 49	низкая эффективность	третий

<sup>36</sup> Методические рекомендации по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательных организациях. – ФГБУ «Федеральный институт медиации». – М., 2015.

<sup>37</sup> Шамликашвили Ц.А. Что такое «Школьная медиация» в теории и на практике? // Медиация и право. – 2008.

Высокая эффективность (первый уровень) – устойчивый положительный результат наблюдается как минимум у 70% учащихся.

Достаточная эффективность (второй уровень) – устойчивый положительный результат наблюдается как минимум у 50% учащихся.

Низкая эффективность (третий уровень) – устойчивый положительный результат наблюдается меньше чем у половины учащихся.

### Раздел 3. Содержательная характеристика программы

#### 3.1. Содержательные компоненты структуры.

1. Введение. Знакомство. Правила. Знакомство с принципами и процедурой медиации
2. Конфликт – плюсы и минусы.
3. Структура и динамика конфликта.
4. Принципы грамотного общения.
5. Кто может быть медиатором. «Волшебные вопросы» медиатора.
6. Школьная служба примирения начинает работу.
7. Итоговая викторина. Заключение. Подведение итогов

#### Содержание программы

Тема	Содержание	Кол-во часов	Формы работы	Методическое обеспечение
Введение. Знакомство с принципами и процедурой медиации	Знакомство. Правила. Основы медиации. Принципы и процедура. Рефлексия, тематическое сообщение. Коммуникативная разминка. Ведущий на доске пишет начальные буквы основных понятий, ребята отгадывают слова	1	Групповые	Бумага для записей, ручки по числу участников группы
Конфликт: плюсы и минусы	Коммуникативные навыки: формирование умения слушать и давать обратную связь. Основные понятия конфликта и условий его возникновения. Коммуникативная разминка. Упражнение «Конфликт по буквам», ассоциации на каждую букву. Групповая дискуссия. Примечание по проведению упражнения. Когда собраны все слова, проводится анализ понятий. Выделяются негативно окрашенные понятия и нейтральные. Обсуждение содержания понятий. Выводы по теме занятия	1	Групповые	Бумага для записей, ручки по числу участников группы
Структура и динамика конфликта	Отработка навыка распознавания конфликтных ситуаций. Обобщение опыта и знаний подростков об эмоциональных проявлениях в общении и конфликтах. Анализ структуры и динамики конфликта. Разбор конфликта (учебный случай), групповая дискуссия. Примечание по проведению упражнения. Ребята называют источники конфликта: вещи, отношения, друзья, нарушение договоренностей и пр. Далее проводится обсуждение границ полномочий ребят в самостоятельном урегулировании конфликта	1	Групповые	Бумага для записей, ручки по числу участников группы
Принципы грамотного общения	Понятие «общение». Стороны общения, коммуникативная компетентность. Этапы коммуникативного процесса. Начало общения. Знакомство и проблемы, связанные с ним. Факторы, влияющие на продолжительность контакта. Выход из общения. Выявление сложностей в общении. Нахождение и закрепление успешных способов и приемов общения в практических игровых ситуациях. Анализ возможного поведения и чувств сторон в потенциально конфликтной ситуации. Формирование механизма безопасного выражения чувств	1,5	Групповые	Бумага для записей, ручки по числу участников группы
Кто может быть медиатором. «Волшебные вопросы» медиатора	Анализ личностных качеств медиатора и своих, как возможного медиатора. Отработка умений анализировать личностные особенности других. Рефлексия. Получение обратной связи. Отработка умений психологически грамотно участвовать в переговорах в качестве медиатора. Рефлексия, групповая дискуссия. Тематическое сообщение «Конструктивное разрешение конфликта с помощью медиативных технологий». Разбор учебных случаев. Рольевые игры.	1,5	Групповые	Бумага для записей, ручки по числу участников группы

Тема	Содержание	Кол-во часов	Формы работы	Методическое обеспечение
Школьная служба примирения начинает работу	Интеграция полученных знаний, обратная связь. Прояснение опасений и преимуществ при обращении в СШМ. Разбор учебных случаев. Ролевые игры (по запросу). Проектная работа в группах; разработка логотипа службы школьной медиации, кодекса поведения и пр.	1	Групповая	Бумага для рисования и для записей, наборы цветных карандашей по числу участников группы
Заключение. Подведение итогов	Обобщение и закрепление сформированных на предыдущих этапах знаний и навыков, обсуждение достигнутого, анализ полученного в ходе занятий опыта. Итоговая викторина для определения результативности программы	1	Индивидуальная и командная работа с заданиями.	Бумага для записей, ручки по числу участников группы

### Учебно-тематическое планирование

#### Учебный план

Темы	Кол-во занятий		
	Теор. часть	Практ. часть	Итого
Знакомство с принципами и процедурой медиации	0,5	0,5	1
Конфликт: плюсы и минусы	0,5	0,5	1
Структура и динамика конфликта	0,5	0,5	1
Принципы грамотного общения	0,5	0,5	1
Кто может быть медиатором. «Волшебные вопросы» медиатора	0,5	0,5	1
Школьная служба примирения начинает работу	0,5	0,5	1
Итоговая викторина. Заключение. Подведение итогов	0,5	0,5	1
Всего 7			

#### Тема 1. Знакомство с принципами и процедурой медиации

Понятие медиации. Кто такой медиатор. Область применения медиации. Принципы и процедура медиации.

Школьная медиация – процедура урегулирования спора (конфликта) между участниками образовательного процесса с участием нейтрального посредника, заинтересованного лишь в том, чтобы стороны разрешили конфликт максимально выгодно для обеих сторон. Медиация не может состояться без наличия и выполнения ряда принципов. К ним относятся: добровольность, нейтральность, беспристрастность медиатора, равноправие сторон, конфиденциальность.

Реализация принципов медиации возможна при участии в качестве медиатора, в зависимости от стадии и содержания конфликта, подготовленного старшеклассника, педагога, библиотекаря, школьного психолога, прошедших обучение медиации, а также соблюдении процедуры медиации.

Конфликт, в случае применения медиативного подхода, решается его непосредственными участниками, поскольку только они смогут найти лучшее решение. И если они приняли на себя ответственность за решение, то наверняка его выполнят и больше не попадут в подобную ситуацию [3].

Задача медиатора на переговорах в ситуации конфликта – помочь сторонам договориться. В школьной практике это может быть и простая ссора из-за забытой тетрадки, и серьезный конфликт из-за разницы в мнениях по оценке успеваемости между родителем учащегося и учителем.

Медиатор – это нейтральный посредник на переговорах конфликтующих сторон, который не судит, не советует, не воспитывает, не защищает, не винит и не принуждает.

Медиатор создает условия для проведения переговоров, проясняет ситуацию конфликта, помогает конфликтующим сторонам:

- помогает всем участникам снизить эмоциональный накал;
- создает условия, позволяющие сторонам услышать и понять друг друга (в чем, на их взгляд, проблема, какой и кому причинен вред);
- помогает выявить круг вопросов, требующих урегулирования;
- помогает понять каждому участнику конфликта собственные интересы и интересы другой стороны;
- помогает рассмотреть варианты решения конфликта таким образом, чтобы эти варианты отражали интересы каждой стороны, и выработать решения, разрешающие конфликт;
- помогает сторонам самим не только найти выход из конфликтной ситуации, но и обсудить, как избежать повторения подобного в будущем.

Школьная медиация осуществляется в школах через службы примирения. В вашей школе вы можете обратиться к представителю службы школьной медиации (назвать контактное лицо в школе).

Преимущества использования медиации в школе [2]:

– Школьная медиация является эффективным инструментом предупреждения и разрешения конфликтов и споров между всеми участниками образовательного процесса, а также создания безопасного пространства в школе.



- Процедура медиации позволяет урегулировать споры и конфликты независимо от возраста и социального статуса участников.
  - Процедура медиации транслирует уважение к личности каждого участника, развивает отношения и выводит их на более высокий уровень взаимодействия, развивая навыки сотрудничества.
  - Участие в медиации способствует личностному росту, развивает эмпатию, учит осознанности и самоконтролю.
  - Участие в медиации в формате школьной службы примирения дает возможность для реализации социальных, лидерских потребностей у подростков, содействует их успешной социализации.
  - Медиация создает условия для предотвращения асоциальных форм поведения трудных детей и подростков, коррекции поведения несовершеннолетних правонарушителей.
  - Наличие в образовательных учреждениях района служб медиации (школьных и районной) является одним из факторов поддержания безопасности среды.
- Развитие службы медиации в школе способствует реализации Федерального образовательного стандарта (Приказ № 1897 Минобрнауки от 17.12.2010) по становлению личностных характеристик выпускника школы, уважающего других людей, умеющего вести конструктивный диалог, достигать взаимопонимания, сотрудничать для достижения общих результатов, а также формированию коммуникативной компетентности.

### *Тема 2. Конфликт: плюсы и минусы*

Конфликт – явление, возникающее в результате столкновения противоположных действий, взглядов, интересов, стремлений, планов различных людей или мотивов, потребностей одного человека. В последнем случае говорят о внутреннем конфликте.

Конфликты являются естественной частью нашей жизни. Они могут ожидать нас при встрече с новым человеком или новой ситуацией. В какой-то мере они даже необходимы для развития ситуации и отношений, для роста личности. Хотя чаще всего конфликтную ситуацию мы переживаем как серьезную неприятность.

Понимание сути конфликта помогает:

- избежать конфликт там, где это возможно;
- правильно относиться к конфликту;
- управлять конфликтом;
- эффективно разрешать конфликты.

Конфликты имеют разные причины. Многие конфликты возникают (или усугубляются) из-за ошибок во взаимодействии с окружающими. Одной из таких частых ошибок является использование при общении с окружающими конфликтогенов.

Конфликтогенами называются слова, интонации, жесты, действия (или бездействие), могущие привести к конфликту. Дословный перевод этого слова – «рождающий конфликты», ибо окончание «ген» в сложном слове означает «рождающий».

Конфликтогены появляются из-за

- стремления к превосходству;
- проявления агрессивности;
- проявления эгоизма;
- нарушение правил;
- неблагоприятного стечения обстоятельств.

Поскольку конфликтогены мешают общению, нужно контролировать свой стиль общения и исключить из него конфликтогены.

*Конструктивное разрешение конфликта с помощью медиативных технологий.* Понимание и применение некоторых правил поможет урегулировать возникшие конфликты.

Правило 1. В конфликте нет победителей, конфликт имеет особенность «разрастаться». В течение очень короткого времени в нем становится все больше участников, что приводит к неуправляемости конфликтом. Если вы действительно хотите разобраться в сути конфликта, найдите место и время для разговора со своим оппонентом. Не «разбирайтесь на глазах» у окружающих. Если вам нужна помощь – обратитесь в школьную службу медиации, медиатор поможет организовать диалог и разрешить конфликт.

Правило 2. Будьте готовы высказывать свое мнение, искать варианты разрешения конфликта. Расскажите своему оппоненту, как вы видите сложившийся конфликт, а затем, что вы чувствуете в данной ситуации. В медиации сначала участники конфликта по очереди рассказывают о своем видении ситуации, а затем переходят к обсуждению, в котором в первую очередь говорят о чувствах.

Правило 3. Будьте открытыми. Открыто скажите, что Вы хотите получить в результате урегулирования конфликта и попросите дать такой же открытый ответ другую сторону. Даже если вы не помириться сейчас, вам будет понятна позиция другой стороны и ее готовность договариваться. Конфиденциальность процедуры медиации и нейтральность позиции медиатора в переговорах помогают сторонам сосредоточиться на выработке договоренностей.

Правило 4. В конструктивном урегулировании конфликтов важна последовательность. Невозможно сразу заключить соглашение между участниками спора. Конфликтующие стороны просто не способны думать над вариантами урегулирования, пока они не выскажут свои взгляды на конфликт, не покажут свое раздражение, досаду и

другие эмоции. Применение медиации позволяет соблюдать последовательность, которая логично приведет стороны к урегулированию конфликта.

### Тема 3. Структура и динамика конфликта

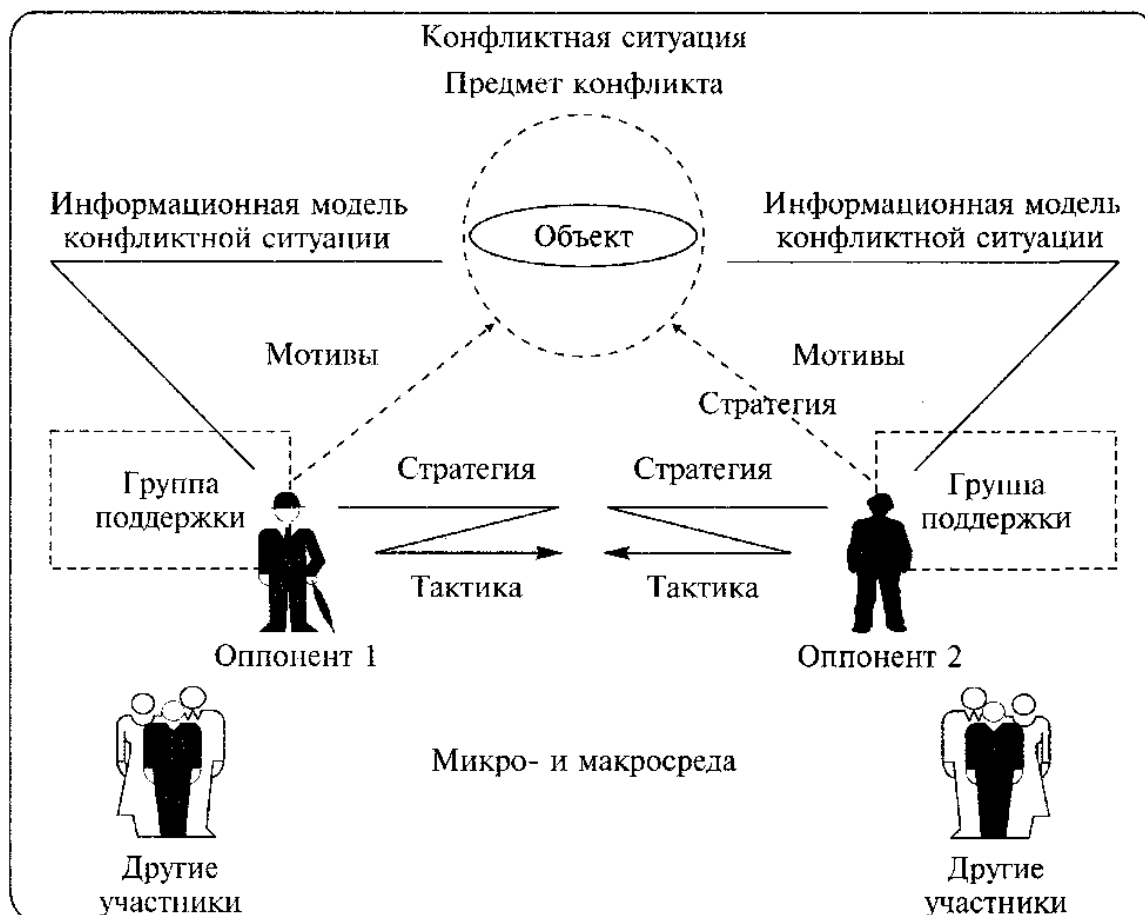
Анализ структуры и динамики конфликта. Разбор учебного случая, ролевые игры, групповая дискуссия.

Примечание по проведению упражнения. Ребята называют источники конфликта: вещи, отношения, друзья, нарушение договоренностей и пр.

Далее проводится обсуждение границ полномочий ребят в самостоятельном урегулировании конфликта.

*Ведущий:* Что может являться источником конфликта?

На доске рисует схему конфликта и производит разбор учебного случая.



### Тема 4. Принципы грамотного общения

Понятие коммуникации. Процесс коммуникации понимается как процесс обмена информацией, т.е. во время совместной деятельности люди обмениваются между собой разными идеями и интересами, настроениями и чувствами.

При всяком рассмотрении человеческого общения с точки зрения теории информации фиксируется лишь формальная сторона дела: как информация передается, в то время как информация не только передается, но и формируется, уточняется, развивается.

При описании коммуникативной стороны общения надо выявить специфику в самом процессе обмена информацией, где он имеет место в случае коммуникации между двумя людьми:

1. Общение нельзя рассматривать лишь как отправление информации от какой-то передающей системы к другой принимающей. Это взаимодействие двух активных участников.

2. Обмен информацией сводится к тому, что посредством системы знаков партнеры могут повлиять друг на друга, следовательно, обмен информацией предполагает воздействие на поведение партнера, т.е. знак изменяет состояния участников коммуникативного процесса.

3. Коммуникативное влияние как результат обмена информацией возможно лишь тогда, когда «все говорят на одном языке», так как всякий обмен информацией возможен лишь при условии, что знаки и, главное, закрепленные за ними значения известны всем участникам коммуникативного процесса. Таким образом, необходимо учесть выработку сходной системы изложения информации, сходные значения этой информации и сходное понимание ситуации участников коммуникации.

4. В условиях человеческой коммуникации могут возникать совершенно специфические коммуникативные барьеры.

Барьеры общения. Барьеры, возникающие во взаимодействии друг с другом, не всегда оказывают негативное влияние на коммуникации. Тем не менее, они являются факторами высокого риска, когда люди взаимодействуют в условиях стресса.

Вместо укрепления взаимопонимания барьеры коммуникации могут уязвить самооценку, вызвать обиду, оборонительную реакцию и в конечном итоге снизить способность принимать решения.

Типы общения (см. Тетрадь учителя):

- Общение масок.
- Ролевое общение.
- Деловое общение.
- Межличностное общение.
- Светское общение.
- Примитивное общение

Модель коммуникативного процесса включает пять элементов

Кто? (передает сообщение) – Коммуникатор

Что? (передается) – Сообщение (текст)

Как? (осуществляется передача) – Канал

Кому? (направлено сообщение) – Аудитория

С каким эффектом? – Эффективность

Одним из наиболее важных моментов в любом общении и слушании является обратная связь, благодаря которой у собеседника и создается ощущение, что он говорит не в пустоту, а с живым человеком, что его слушают и понимают. Причем в любом высказывании предполагается два содержательных уровня: уровень информационный и уровень эмоциональный. В этой связи обратная связь тоже может быть двух видов: отражение информации и отражение чувств говорящего.

Постановка вопросов. Вопросы, используемые в ходе беседы, могут быть открытыми (процессуальными) и закрытыми. Открытые вопросы обычно начинаются со слов «что», «как», «почему», «а если». Они требуют развернутого ответа от человека, так как на них трудно ответить «да» или «нет». Открытые вопросы дают нам довольно важную информацию о сути затруднений клиента

Закрытые вопросы обычно включают в себя частицу «ли». На них можно ответить «да» или «нет». Закрытые вопросы используются для сбора информации и уточнения информации, а также для того, чтобы сконцентрировать внимание, сузить область суждений [1].

#### *Тема 5. Кто может быть медиатором. «Волшебные вопросы» медиатора*

Медиатор обладает навыками активного слушания, соблюдения правил общения, вербализации эмоций, на переговорах – преимущественного использования проясняющих вопросов.

Что повлияет на мою успешность в качестве школьного посредника?

- Соблюдение принципов медиации.
- Нарботка и сохранение репутации.
- Престиж.
- Использование преимущества метода медиации.
- Информированность учащихся школы о работе школьной службы.

Использование открытых проясняющих вопросов помогает сторонам освободиться от мешающих чувств и прояснять свои интересы.

Примерные вопросы [15]:

1. Что случилось?
2. Что ты чувствуешь?
3. Что ты хочешь?
4. Зачем тебе ...?
5. Что сделать, чтобы получить то, что ты хочешь?

#### *Тема 6. Школьная служба примирения начинает работу*

Школьная служба медиации способствует развитию коллектива и личности:

- в коллективе развивается культура иного отношения к конфликту (как к области развития и роста);
- формируется культура проведения переговоров, открытого диалога по существу, выработки совместных решений на принципах добровольности, прозрачности процесса принятия решения, сотрудничества; развивается культура диалога в образовательной среде;

- в некоторых конфликтных ситуациях медиация – это возможность быть услышанным и понятым;
- реализуется на практике понятие «ответственности» за свои действия, за свои решения; развивается самоконтроль<sup>38</sup>;
- формируется четкое представления о правилах и границах поведения и общения, развиваются коммуникативные навыки;

<sup>38</sup> И.Э. Петрова, И.А. Исакова. Медиация глазами школьников: опыт исследования в Нижнем Новгороде: Сб. материалов Первой всероссийской научно-практической конференции «Медиация: теория, практика, перспективы развития». 23–24 апреля 2015 года, г. Москва / Отв. ред. О.П. Вечерина. – М.: ФГБУ «ФИМ», 2015.

- открывается возможность развития и реализации лидерских качеств, качеств переговорщика, педагога, психолога, медиатора;
- формируется высокий уровень развития коммуникативной компетенции – развиваются навыки активного слушания, вербализации, анализа и систематизации информации, передаваемой и получаемой в диалоге;
- формируется эмоциональная устойчивость и конструктивное поведение в конфликтной ситуации;
- развивается способность разрешать проблемы взаимодействия с окружающими используя стратегии сотрудничества.

#### *Тема 7. Итоговая викторина для определения результативности программы*

Обобщение и закрепление сформированных на предшествующих этапах знаний и навыков, обсуждение достигнутого, анализ полученного в ходе занятий опыта.

#### Раздел 4. Организационно-педагогические условия.

##### 4.1. Временные и материальные ресурсы.

В курсе программы 7 занятий по 1 или 1,5 астрономическому часу. В группе могут быть подростки одного класса, одной школы.

Материальное оснащение: помещение, оборудованное доской (флипчартом), предназначенное для групповой работы; материалы для рисования и записи (в достаточном количестве): фломастеры, карандаши, ручки; бумага формата А4, А3 (в достаточном количестве).

##### 4.2. Сроки

Программа может быть реализована как последовательный цикл занятий, т.е. в течение полутора месяцев, так и с разрывом в занятиях, т.е. в течение четверти или полугодия. Занятия могут проводиться на базе ГБУ ДО ЦППМСП и на базе ОУ района.

##### 4.3. Требования к квалификации педагогов, реализующих данную программу.

Данную программу реализуют педагоги-психологи, педагоги, классные руководители, прошедшие подготовку по работе с программой «Букварь медиатора».

4.4. Структурная организация и модели рабочих групп. Программа реализуется специалистами служб сопровождения ОУ и классными руководителями, прошедшими обучение по использованию программы.

4.5. Описание сути деятельности в подпрограмме. Программа реализуется на базе ОУ в рамках учебных часов, выделенных для программ дополнительного образования, в рамках часов, выделенных для воспитательной работы.

#### Раздел 5. Характеристика целесообразной методики построения курса.

##### 5.1. Формы, методы работы

Групповые занятия с применением следующих форм работы:

- Краткие информационные сообщения, направленные на знакомство с основными закономерностями, особенностями и правилами процесса общения, возникновения конфликтов, основ медиации и переговорного процесса;

- Беседы и дискуссии;
- Мозговой штурм;
- Самооценка сильных и слабых сторон участников группы, способствующих или затрудняющих поведение в конфликтных ситуациях, общении со сверстниками и взрослыми, в проведении процедуры медиации;
- Ролевое проигрывание различных ситуаций, возникающих в процессе общения и конфликтов;
- Получение обратной связи от группы, позволяющей контролировать и исправлять поведение, затрудняющее процесс межличностного взаимодействия;
- Работа с Тетрадью учащегося.

##### 5.2. Рекомендуемый стиль общения и взаимодействия участников.

Программа транслирует уважение к личности каждого, добровольность участия и равенство прав каждого участника программы на время, информацию, высказывание мнений, проявление эмоций, получение обратной связи и поддержки от всех участников программы. Программа учитывает индивидуальные и возрастные особенности участников.

##### 5.3. Ритуалы, традиции, атрибуты (слеты, выезды и т.д.).

Одно из занятий программы посвящено проектной командной работе по разработке атрибутов школьной службы медиации. Ребята разрабатывают эмблему службы, стиль, памятки, правила поведения для школьных медиаторов и пр.

#### Литература

1. Алахвердова О.В., Карпенко А.Д. Медиация – конструктивное разрешение конфликтов.– СПб, 2008.
2. Баева И.А. Тренинги психологической безопасности в школе. – СПб: Речь, 2002.
3. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах. – Калуга, 2004
4. Быкова Л.В., Александрова Т.В., Александрова Н.А. Опыт организации службы медиации в ППМС-Центре Василеостровского района: Сб. материалов XIX международной научно-практической конференции «Служба практической психологии в системе образования: психологическая компетентность специалистов (состояние, факторы, условия формирования)» (12-13 февраля 2015 г., СПб) – СПб: АППО, 2015.
5. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб: Питер, 2016.

6. Иванова Е.Н. Коммуникация в конфликте. – СПб: Изд-во «Роза ветров», 2007.
7. Коновалов А.Ю. Служба примирения в системе школьного самоуправления. // Директор школы. – 2008. – № 9. – С. 12–20.
8. Макарычева Г.И. Тренинг для подростков: профилактика асоциального поведения. – СПб: Речь, 2007.
9. Маслоу А. Мотивация и личность. – СПб: Питер, 2007. – 352 с.
10. Солдатова Г.В. Служба медиации в образовательной организации: Учебно-методическое пособие. – СПб., 2015.
11. Хазанова М.А. Значение и возможности метода медиации в современной образовательной системе // Медиация и право. – 2012. – № 4. – С. 66–74.
12. Хазанова М.А. Путь становления личности. Психологические основы и социальная значимость «школьной медиации» // Медиация и право. – 2008. – № 2. – С. 18–23.
13. Чалдини Р., Кенрик Д., Нейберг С. Социальная психология. Пойми других, чтобы понять себя! – СПб: Прайм\_ЕВРОЗНАК, 2002. (Серия «Главный учебник»)
14. Шамликашвили Ц.А. Что такое «Школьная медиация» в теории и на практике? // Медиация и право. – 2008. – № 2. – С. 16–17.
15. Шамликашвили Ц.А. Основы медиации как процедуры урегулирования споров: Учебное пособие. – М., 2013.
16. Шапиро Д. Конфликт и общение. Путеводитель по лабиринту регулирования конфликтов. – Кишинев, 1997.

## *Приложение 1*

### **Интерактивные упражнения, используемые в программе «Букварь медиатора»**

Упражнение к теме 2 «Конфликт: плюсы и минусы».

Упражнение «Конфликт по буквам» проводится с использованием метода «мозгового штурма». Учащиеся вспоминают слова, начинающиеся на буквы слова «конфликт», ведущий записывает все слова на доске [16].

Когда собраны все слова, проводится анализ слов, связанных с понятием конфликт.

Выделяются понятия, имеющие разное эмоциональное наполнение, – негативное, нейтральные и позитивное. Проводится анализ содержания понятий, имеющих различную эмоциональную нагрузку. Проводится обсуждение содержания понятий, среди них выделяются: физические реакции на конфликт, чувства, сопровождающие конфликт, действия в конфликте и пр.

Выводы по итогам упражнения: в основе конфликта находятся противоречия, не имеющее самостоятельной негативной нагрузки; конфликт урегулируется с помощью грамотной коммуникации; отрицательные составляющие конфликта связаны с эмоциями, поведением, которое ущемляет интересы конфликтующих сторон, последствиями враждебных действий.

Таблица «Плюсы и минусы конфликта»

Упражнение к теме 3 «Структура и динамика конфликта».

Разбор учебного случая с использованием схемы анализа конфликта, в которой показана структура конфликта и его возможное развитие, позволяет ребятам прийти к выводу, что отсутствие действий по урегулированию конфликта, увеличивает интенсивность конфликта, приводит к увеличению числа участников конфликта и росту «цены его урегулирования».

С целью анализа конфликта выбирается случай, типичный для школы, содержание которого понятно для ребят.

Пример случая «Пирожок». На перемене пятиклассница купила пирожок, вышла из столовой и ела его, стоя в коридоре у кабинета, где будет проходить следующий урок. Мимо пробежал шестиклассник, он задел девочку, она уронила пирожок на пол. Девочка заплакала и обратилась за помощью к дежурному учителю.

Ведущий зачитывает содержание конфликта, задает вопросы ребятам, итоги обсуждения фиксирует на доске.

Вопросы:

1. Кто участвует в конфликте?
2. Назовите стороны конфликта?
3. Кто урегулирует конфликт?
4. Как могут развиваться события?
5. В каком случае девочка позвонит родителям?
6. Что будет делать мама девочки?
7. В чем проблема девочки?
8. В чем проблема шестиклассника?
9. Как прояснить интересы сторон?

И так далее

Выводы по итогам упражнения: конфликт легко урегулировать, если использовать своевременные вопросы, проясняющие интересы сторон конфликта. Отсутствие условий для урегулирования конфликта его сторонами приводит к тому, что каждая из сторон обращается за помощью к группе поддержки, и конфликт разрастается дальше. Для урегулирования конфликта необходимо прояснить суть проблемы, интересы участников и создать условия, чтобы конфликтующие стороны смогли договориться.

Упражнения к теме 4 «Принципы грамотного общения».

Предложенные упражнения могут проводиться в разной последовательности или выборочно.

4.1. Упражнение «Активное слушание» – это вид слушания, когда на первый план выступает отражение информации.

Ведущий раздает участникам памятки «Приемы активного слушания»

Правила активного слушания	Приемы активного слушания
Доброжелательный настрой. Спокойно реагировать на все, что говорит собеседник. Никаких личных оценок и замечаний к сказанному. Не устраивать расспросы. Строить предложения в утвердительной форме. Делать паузу. Давать собеседнику время подумать. Не бойтесь делать ошибочные предположения насчет испытываемых собеседником чувств. Если что не так, собеседник поправит вас. Зрительный контакт: глаза собеседников находятся на одном уровне. Если вы понимаете, что собеседник не настроен на разговоры и откровенность, то оставьте его в покое	1. Кивание (но не в режиме китайского болванчика). 2. Использование междометий «да», «ага», «угу» и пр. 3. Принятие позы внимания и заинтересованности (легкий наклон в сторону собеседника, открытая или нейтральная поза, зрительный контакт). 4. Использование вопроса-«эхо». Клиент: «Хотел бы попробовать это средство». Продавец: «Это средство? Оно действительно хорошее». 5. Повторение фразы. Не бойтесь повторять за человеком его собственные слова и фразы, но обязательно перефразируйте их, чтобы не быть похожим на попугая. Начинать повтор фразы лучше со слов: «ты считаешь», «ты сказал(а)», «тебе кажется».

Приемы активного слушания

- Короткие реплики («Да-да», «ага», «угу», «Очень интересно», «Я тебя слушаю» и т.п.).
- Уточнение («Что ты имеешь в виду, говоря о...?», «Что значит...?» и т.п.).
- Дословное или почти дословное повторение слов собеседника, выражения.
- Сопереживание, понимание чувств собеседника («Похоже, ты расстроен(а)», «Ты на него обиделся»).
- Перефразирование (повторение сказанного собеседником в более сжатой форме или своими словами).

Упражнение к теме 5.

Учебная ситуация. Из прошлой темы мы узнали, что существуют открытые и закрытые вопросы. В комиксе справа (в Тетради учащегося) представлены пять последовательных открытых вопросов. Для того чтобы лучше понять, как они работают, прочитайте ситуацию и заполните комикс.

Ситуация: у одного мальчика (или девочки) в классе есть кличка, которая ему очень неприятна. Некоторые дети в классе считают кличку забавной и продолжают ее использовать. Таким образом, ребята не понимают друг друга и не могут договориться.

Сыграйте ситуацию по ролям (мальчик, у которого есть кличка; мальчик, который обзывается; медиатор). Для разыгрывания ситуации вам нужно определить, кто будет исполнять роль медиатора, а кто будет играть роли сторон в конфликте.

Задача медиатора:

1. Задайте вопросы из комикса, сохраняя последовательность вопросов.
2. Внимательно выслушайте ответы обоих участников конфликта и дайте обратную связь, используя приемы активного слушания. Сначала спросите одного из участников конфликта, затем задайте этот же вопрос второму участнику конфликта. Затем задайте следующий вопрос.
3. Выясните суть проблемы и помогите сторонам конфликта придумать варианты ее решения.

Задание к теме 7.

Сценарий проведения итоговой викторины. Группа делится на подгруппы, равные по количеству участников. Каждая подгруппа придумывает название. Затем педагог записывает все названия на доске. Количество вопросов озвучивается командам. Преподаватель начинает задавать вопросы. На обдумывание ответов дается 1 минута. Сначала идут вопросы индивидуальные, затем для работы в командах. Подгруппа дает ответ устно, выступает с ответом один участник от группы. Вопросы для работы в командах обсуждаются 3-4 минуты. Ответ может дать один человек, а остальные члены команды могут его дополнить в случае необходимости. Все результаты преподаватель записывает на доске. За каждый вопрос дается 1 балл – индивидуальные вопросы, 2 балла – работа в командах.

Такой способ контроля позволяет привлечь всех членов группы к озвучиванию пройденного материала и его активизации, возможности проявить себя и показать с новой стороны.

Примеры вопросов для проведения итоговой викторины

Индивидуальные вопросы:

1. Основные принципы медиации
2. Какие стили поведения в конфликте Вы знаете?
3. Какие виды коммуникации Вы знаете?
4. По какому принципу развивается конфликт?
5. Кто может участвовать в процедуре медиации?
6. В чем отличие позиции от интереса? Приведите примеры.
7. Какой вопрос поможет прояснить интерес? Приведите примеры.

Задания для работы в командах:

1. Какие конфликты сможет урегулировать медиатор-ровесник? Приведите примеры.
2. Зачем вашей школе служба медиации?
3. Каким должен быть медиатор? Создайте портрет медиатора-ровесника.

## Приложение 2

### Коммуникативные разминки

Использование коммуникативных упражнений позволяет не только отработать на практике теорию коммуникации, но и переключиться. Коммуникативные упражнения лучше проводить в середине занятия, когда наступает утомление.

Упражнение «Двойной сигнал». Все участники получают записанную на листе эмоционально окрашенную фразу, которая должна непосредственно относиться к общению и быть значимой. Некоторые из фраз должны быть противоречивыми по смыслу, например: «Я так рада, что ты разбил аквариум!», «Как жаль, что сегодня не было контрольной по математике» и т.п. Далее каждый участник по кругу зачитывает свою фразу, стараясь передать эмоциональный контекст. Обсуждение проводится сразу после прочтения фразы, акцентируется внимание на интонации, чувствах, искренности и ощущении доверия (в каких случаях оно возникает, в каких – нет).

Вывод: Упражнение дает представление о том, как воспринимают сказанное нами окружающие, независимо от содержания (дети также прекрасно чувствуют эмоциональный подтекст: искренность – неискренность, доброжелательность – раздражение).

Упражнение «Слушание». Участники делятся на две группы. Первая остается в комнате, в которой проводится занятие, участники второй выходят вместе с тренером для получения инструкций (инструкцию можно дать и в письменном виде).

Инструкция для второй группы: «По моему сигналу вы начинаете общение со своим партнером, основная ваша задача – внимательно его слушать, примерно через пять минут я подам вам другой условный сигнал, означающий изменение вашего задания. После него вы попытаетесь партнера не слушать. Ваш партнер не должен ничего знать о полученной вами инструкции».

Инструкция для первой группы: «Вы в течение отведенного вам времени рассказываете своему собеседнику что-либо (делитесь впечатлениями о фильме, о планах на отпуск и др.). По моему сигналу вы прекращаете общение».

Затем участники обеих групп делятся на пары (один человек из 1-й группы, другой – из 2-й) и по сигналу ведущего начинают общение в соответствии с полученными инструкциями.

По окончании упражнения участники делятся своими впечатлениями от общения. Сначала те, кто рассказывал: как их слушал собеседник, удалось ли ему быть внимательным на всем протяжении беседы, что мешало, что помогало в беседе, какие поведенческие проявления способствовали (не способствовали) общению. Затем высказывается второй собеседник: удалось ли ему выполнить инструкцию, были ли какие-либо трудности, какие чувства он испытывал и т. д.

Упражнения «Угадывание цветов». Каждый участник загадывает цвет и демонстрирует его мимикой и жестами так, чтобы водящий понял, какой цвет загадан. При этом нельзя указывать на присутствующие объекты такого цвета. Водящему дается 3 попытки на отгадывание каждого цвета, если он отгадал, то он меняется местами с участником, если нет – переходит к отгадыванию цвета, задуманного следующим участником. Игра проводится до пяти-шести отгадываний. Потом можно предложить побыть водящими двум-трем добровольцам из числа тех участников, которым еще не довелось оказаться в этом качестве.

Смысл упражнения. Развитие навыков экспрессии, выработка умения передавать информацию при недостатке доступных для этого средств, а также «расшифровывать» такую информацию.

Обсуждение. Обмен эмоциями и чувствами, возникшими в процессе работы. Обсуждение, благодаря каким «режиссерским находкам» удалось посредством мимики и жестов наиболее эффективно передавать информацию о цветах.

Упражнение «Отгадай предмет». Водящий загадывает любой предмет, находящийся на виду в том помещении, где проходят занятия. Задача остальных участников – отгадать, что это за предмет. Для этого они задают уточняющие вопросы, на которые водящий отвечает «Да» или «Нет» (допускается также ответ «Не знаю» или, если заданный вопрос неприменим к данному предмету, «Сложно сказать»). Каждый участник по очереди формулирует по одному вопросу. Если кому-то кажется, что он понял, о каком предмете идет речь, то он может в любой момент озвучить свою версию (не важно, его очередь задавать вопрос или нет). Если отгадка верна, он сам становится водящим и загадывает новый предмет, если неверна – выбывает из игры до конца раунда.

Цель упражнения – формирование умения задавать вопросы, позволяющие эффективно получить нужную информацию, тренировка сообразительности.

Обсуждение. Какие вопросы оказались наиболее информативными, позволяющими быстрее всего приблизиться к отгадке? Скорее всего, это были вопросы, которые не только были ясно и четко сформулированы, но и базировались на определенном предположении задающего, позволяли отнести предмет к какому-либо классу (мебель, одежда, деталь интерьера и т. п.). В каких жизненных ситуациях важно умение задавать точные и информативные вопросы?

## Тетрадь учителя «Букварь медиатора»<sup>39</sup>

### Тема 1. Знакомство с принципами и процедурой медиации

Целью первой темы является знакомство учащихся с понятием медиации и принципами ее проведения.

Медиация – любой процесс, при котором две и более стороны соглашаются на привлечение третьей стороны (медиатора) для оказания им помощи при разрешении их спора путем достижения согласия без судебного решения.

Процедура медиации – способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения (ст. 2 Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»).

Для изучения и лучшего запоминания материала предложите учащимся прочитать определения четырех принципов медиации, затем расшифровать ребусы и вписать названия принципов (в тетрадах учащихся выделенные слова отсутствуют).

*Принцип добровольности* – правило, согласно которому проведение примирительной процедуры, заключение и выполнение соглашения – осуществляется на основе взаимного согласия всех участников медиации.

(Добр о вол ьн осьт)



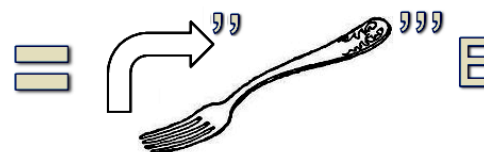
*Принцип конфиденциальности* – правило, согласно которому сам факт проведения процедуры медиации, а также документы и устная информация, используемые при проведении медиации, не подлежат разглашению.

(Конф иден ци аль нос ть)



*Принцип равноправия* – правило, согласно которому ни одна из сторон не имеет преимуществ по отношению к другой стороне, в ходе медиации стороны имеют равные возможности.

(Равно прав ви е)



*Принцип независимости* – правило, согласно которому медиатор в ходе медиации стремится к равному и справедливому отношению к сторонам, а также не находится в зависимости от сторон конфликта.

(Не за вис и мост ь)



### Тема 2. Конфликт: плюсы и минусы.

Целью занятия является знакомство учащихся с понятием конфликта и условиями его возникновения.

Конфликт – явление, возникающее в результате столкновения противоположных действий, взглядов, интересов, стремлений, планов различных людей или мотивов, потребностей одного человека. В последнем случае говорят о внутреннем конфликте.

Конфликты являются естественной частью нашей жизни. Они могут ожидать нас при встрече с новым человеком или новой ситуацией. В какой-то мере они даже необходимы для развития ситуации и отношений, для роста личности. Хотя чаще всего конфликтную ситуацию мы переживаем как серьезную неприятность. Понимание сути конфликта помогает:

- избежать конфликт там, где это возможно;
- правильно относиться к конфликту;
- управлять конфликтом;
- эффективно разрешать конфликты.

Проведите упражнение «Конфликт по буквам» (Приложение 1 в программе), по итогам обсуждения заполните вместе с ребятами таблицу.

В таблице приведены примерные варианты ответов.

<sup>39</sup> Л.В. Быкова, педагог-психолог, Н.А. Александрова, педагог-психолог, А.В. Андреева, педагог-психолог.



Плюсы конфликта	Минусы конфликта
Новый приобретенный опыт. Решение проблемы. Облегчение. Лучшее понимание оппонента. Может помочь сплочению единомышленников. Может помочь выявлению ранее скрытых достоинств оппонента. Развитие отношений после разрешения спора	Материальные и эмоциональные затраты; Возможное перерастание конфликта в открытую конфронтацию и физические воздействия; Ухудшение или разрыв отношений; Может помочь выявлению ранее скрытых недостатков оппонента;

Творческое задание для работы в группе. Предложите учащимся разыграть по ролям пример конфликта, описанный ниже, а затем проведите обсуждение.

Варианты вопросов для обсуждения:

Привлекли ли вы кого-то для решения конфликта?

Какие сложности возникли?

Какие чувства вы испытывали в этой ситуации?

Какие варианты решения проблемы были предложены?

Как вы урегулировали конфликт?

Учебная ситуация (Пример 1): у одного человека из класса есть кличка, которая ему очень неприятна. Некоторые ребята в классе считают кличку забавной и продолжают ее использовать. Таким образом, ребята не понимают друг друга, не могут договориться, недовольство друг другом и напряжение во взаимоотношениях растут.

Творческое задание. Эмоции в конфликте. Целью задания является рассказать учащимся о негативных эмоциях, испытываемых в конфликте. Для лучшего понимания своего эмоционального состояния предложите учащимся заполнить второй столбец таблицы «Мое поведение под влиянием чувств». Затем обсудите с классом, каким образом можно справиться с негативными эмоциями, и дайте учащимся заполнить третью колонку таблицы.

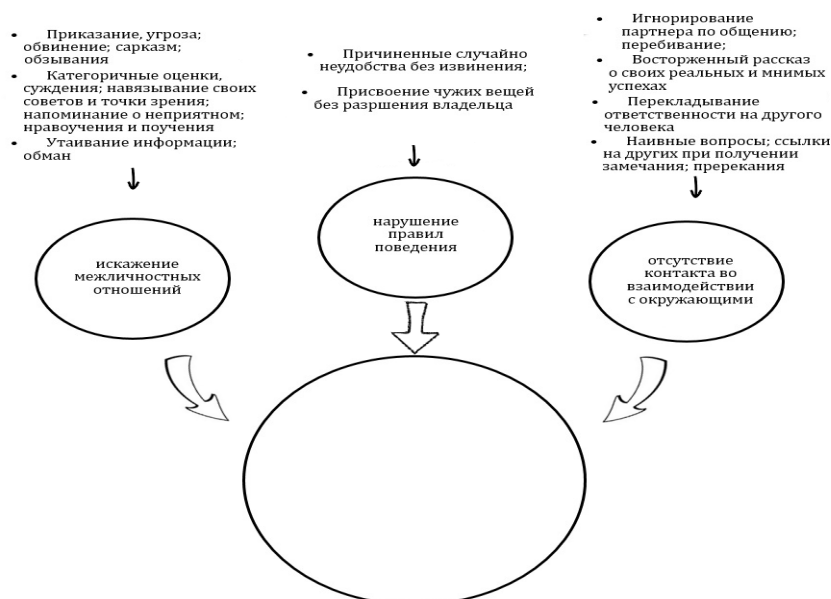
В таблице ниже приведены примерные варианты ответов.

Чувства	Мое поведение под влиянием чувств	Как справиться с эмоциями?
Гнев	«Дерусь», «могу сказать что-то грубое», «злюсь внутри себя»	Озвучить эмоцию, например: «это злит меня» или «я злюсь» Выразить эмоцию социально приемлемым образом (рисовать, рвать бумагу и т.д.)
Раздражение		
Страх		
Чувство вины		
Обида		
Печаль		
Отвращение		
Удивление		

Конфликтогены. Конфликтогенами называют слова, интонации, жесты, действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту. Дословный перевод этого слова – «рождающий конфликт».

После изучения схемы предложите учащимся нарисовать в центре схемы (в круге) образ конфликтогена.

Спросите у учащихся, какие примеры конфликтогенов они могут привести.



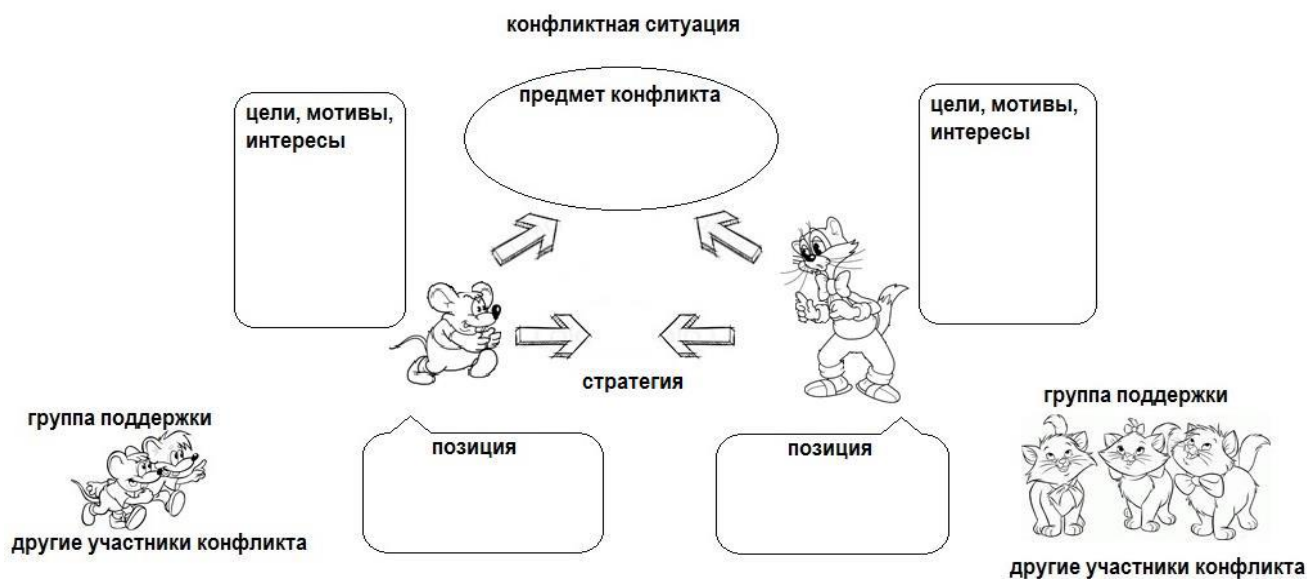
Схема, расположенная на предыдущей странице, может быть представлена в виде таблицы:

Характер конфликтогенов	Форма проявления
Прямое негативное отношение	Приказание, угроза; замечание, критика; обвинение, насмешка; издевка, сарказм
Снисходительное отношение	Унизительное утешение; унизительная похвала; упрек; подшучивание
Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах
Менторские отношения	Категоричные оценки, суждения, высказывания; навязывание своих советов, своей точки зрения; напоминание о неприятном; нравоучения и поучения
Нечестность и неискренность	Утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляции сознанием человека
Нарушения этики	Причиненные случайно неудобства без извинения; игнорирование партнера по общению (не поздоровался, не пригласил сесть, не проявил внимания, продолжает заниматься посторонними делами и т. п.); перебивание собеседника; перекладывание ответственности на другого человека

Конфликтогены типа «снисходительное отношение» относятся к области скрытой агрессии, т.к. они представляют собой посягательство на достоинство человека, его интересы. Скрытая агрессия провоцирует отпор в виде явной, более сильной агрессии. Примеры высказываний-конфликтогенов (содержат слова-конфликтогены и нарушение интонации и формы передачи информации):

- высказывания, выражающие недоверие: «вы меня обманули», «вы не разбираетесь» и др.;
- высказывания-угрозы: «мы еще встретимся», «я тебе это припомню», «ты еще пожалеешь» и др.;
- слова-насмешки; слова-оскорбления;
- высказывания-сравнения: «установился как баран», «захрюкал как поросенок», «роешься в бумагах, как свинья в апельсинах», «повторяешь как попка-дурак», «как телеграфный столб» и др.;
- высказывания, выражающие отрицательное отношение: «я тебя ненавижу», «я не хочу с тобой разговаривать», «ты мне противен» и др.;
- высказывания-долженствования: «вы обязаны», «ты должен» и др.;
- высказывания-обвинения: «это все из-за вас», «вы все испортили», «ты во всем виноват»;
- слова, выражающие категоричность: «всегда», «ничего и никогда», «все», «никто», «ни за что» и др.;
- высказывания-ссылки на отрицательные мнения других людей о человеке: «мне твой друг говорил», «недаром мне говорили, что ты...» и т. п.

### Тема 3. Структура и динамика конфликта.



Предложите ребятам изучить схему конфликтной ситуации и ответить на вопросы:

1. Подпишите, кто на картинке является сторонами конфликта. (*Кот Леопольд и мыши*)
2. Какие стратегии поведения в конфликте используют стороны? (см. Творческое задание к Теме 2) (*в данном случае может быть Избегание и Соперничество на начальном этапе взаимодействия*).
3. У каждого участника конфликта есть своя позиция (заявленная цель, ожидания и т.д.). Придумайте и подпишите позиции персонажей из мультфильма «Приключения кота Леопольда» (*например, в эпизоде, где мыши не дают смотреть Леопольду телевизор, позиция мышей – привлечь внимание, провоцировать кота на какие-либо действия; позиция кота – пусть они оставят меня в покое, дадут смотреть телевизор*).
4. В круге над картинкой подпишите предмет конфликта-противоречия, возникающий между сторонами.
5. Какие могут быть мотивы и интересы у конфликтующих сторон? Подпишите варианты ответов на рисунке.
6. У каждого участника конфликта есть группа поддержки, кто в ней может состоять? Подпишите.
7. Так же в любом конфликте есть еще участники. Кто это может быть?

Используя схему анализа конфликта, разберите пример 1 из Темы 2 (про клички у детей) и ответьте на вопросы.

Творческое задание для работы в группе. Предложите ребятам разыграть по ролям следующий пример конфликта и затем ответить на вопросы.

Учебная ситуация (Пример 2): на перемене пятиклассница купила пирожок, вышла из столовой и ела его, стоя в коридоре у кабинета, где будет проходить следующий урок. Мимо пробежал шестиклассник, он задел девочку, она уронила пирожок на пол. Девочка заплакала и обратилась за помощью к дежурному учителю.

Вопросы для обсуждения:

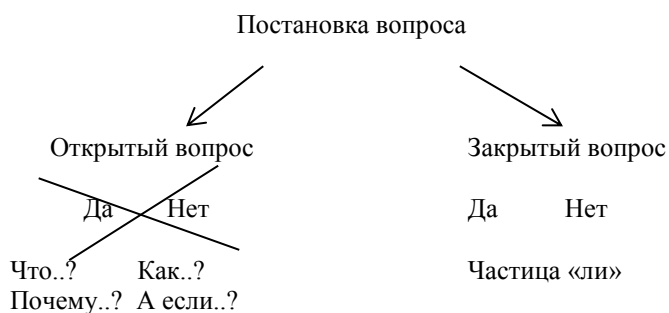
1. Назовите стороны конфликта? (*Пятиклассница и шестиклассник*)
2. Кто может урегулировать конфликт? (*При определенных навыках они сами могут, может взрослый человек-медиатор, может медиатор-ровесник*)
3. Как могут развиваться события? (*Зависит от стратегии поведения каждой стороны. Обсудите различные варианты с ребятами*)
4. Какие чувства испытывают стороны конфликта? (*обида, негодование, стыд, вину, расстройство, и т.д.*)
5. В каком случае девочка позвонит родителям? (*если ее интересы и чувства будут игнорироваться*)
6. Что будет делать мама девочки? (*обратиться к классному руководителю, завучу, и конфликт может разрастись*)
7. В чем потребность девочки? (*получить пирожок и возможно извинения мальчика*)
8. В чем потребность шестиклассника? (*чтобы девочка успокоилась*)
9. Как прояснить интересы сторон конфликта? (*задать им «волшебные вопросы» медиатора*)

Тема 4. Принципы грамотного общения.

Какие бывают вопросы и как научиться их задавать?

Расскажите учащимся об открытых и закрытых вопросах.

Вопросы, используемые, в ходе беседы, могут быть открытыми и закрытыми. Открытые вопросы обычно начинаются со слов «что?», «как?», «почему?», «а если?». Они требуют развернутого ответа от человека, так как на них трудно ответить «да» или «нет». Закрытые вопросы обычно включают в себя частицу «ли». На них можно ответить «да» или «нет». Закрытые вопросы используются для сбора информации.



Предложите учащимся вспомнить известные им вопросительные слова, а также написать варианты открытых и закрытых вопросов самостоятельно.

Открытые вопросы	Закрытые вопросы
«Пожалуйста, расскажите мне о...»	«Хочешь ли ты ... есть?»
«Я не совсем понял, каким образом...?»	«Ты сделал ... что-то?»
«Как ты считаешь...?»	«Ты согласен с чем-то?»
«Как это сделать?»	
«Что ты чувствуешь?»	

Разгадай ребус. Подсказка: это одно из самых важных моментов в общении



«Активное слушание» – это особая техника, которая позволяет точнее понимать психологическое состояние, чувства и мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающее активное высказывая собственных переживаний и соображений.

**Правила активного слушания:**

- Доброжелательный настрой. Спокойно реагировать на все, что говорит собеседник.
- Не устраивать расспросы. Строить предположения в утвердительной форме.
- Делать паузы. Давать собеседнику время подумать.
- Не бойтесь делать ошибочные предположения на счет испытываемых собеседником чувств. Если что-то не так, он вас поправит.

- Зрительный контакт: глаза собеседника находятся на одном уровне с вашими глазами.

- Если вы понимаете, что собеседник не настроен на разговоры и откровенность, то оставьте его в покое.

**Приемы активного слушания:**

- Кивание (но не в режиме китайского болванчика).

- Использование междометий «да», «ага», «угу» и т.д.

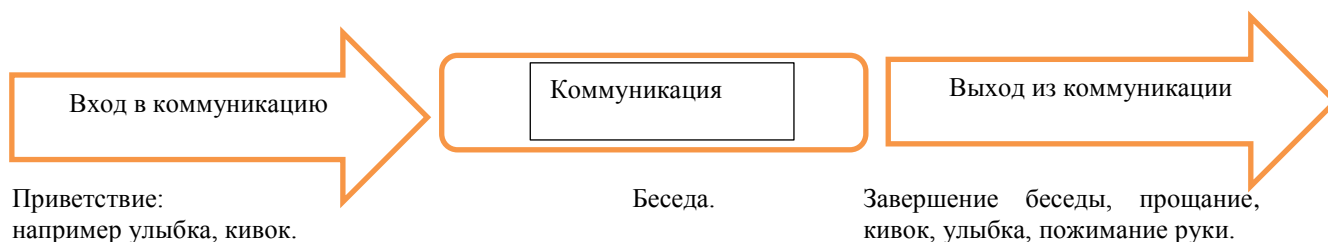
- Принятие позы внимания и заинтересованности (легкий наклон в сторону собеседника, открытая или нейтральная поза, зрительный контакт).

- Использование вопроса-«эхо». Клиент: «Хотел бы попробовать это средство». Продавец: «Это средство? Оно действительно хорошее».

Оно действительно хорошее».

- Повторение фразы. Не бойтесь повторять за человеком его слова и фразы, но обязательно перефразируйте их. Начинать повтор фразы лучше со слов: «ты считаешь», «ты сказал (а)», «тебе кажется».

Процесс коммуникации. Для лучшего понимания процесса коммуникации предложите учащимся изучить схему и затем написать примеры для каждого этапа коммуникации.



Расскажите учащимся, что включает в себя коммуникативный процесс и предложите им подписать этапы процесса на картинке, а также дорисовать недостающий этап.

Коммуникативный процесс включает несколько этапов:

Человек, который передает информацию – Коммуникатор.

Что передается – Сообщение (текст).

Как осуществляется передача – Канал (устно, письменно и т.д.).

Кому направлено сообщение – Аудитория, собеседник.

С каким эффектом – Эффективность (понятно переданное сообщение полностью или частично, или не понятно совсем) выясняется с помощью обратной связи, когда мы уточняем правильно ли поняли своего собеседника.



На картинке справа представлен конечный вариант задания. Недостающим этапом является получение коммуникатором обратной связи.

Творческое задание. Типы общения. Предложите учащимся задание, в котором необходимо соединить между собой линиями советующие друг другу части из трех колонок (картинку, определение и название).

	Это общение людей как носителей определенных социальных ролей (мать и ребенок, подчиненный и начальник, ученик и учитель).	Общение масок
	Общение, при котором люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.	Рольевое общение
	Собеседники «одевают маски» во время общения, для того, что бы, например, скрыть свои истинные чувства.	Светское общение
	Общение, при котором люди оценивают друг друга как мешающий или способный помочь объект. Получив желаемое, человек прекращает общение.	Деловое общение
	Неофициальное общение двух или более личностей, которое касается всех сторон жизни людей.	Приближенное общение
	В очереди: "скажите, что я за Вами"	Межличностное общение
	— общение, при котором учитываются особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела важнее.	

Ответ:

Общение масок – собеседники «надевают маски» во время общения, для того чтобы, например, скрыть свои истинные чувства (картинка – человек примеряет маски перед зеркалом).

Рольевое общение – это общение людей как носителей определенных социальных ролей (мать и ребенок, подчиненный и начальник, ученик и учитель, возлюбленные) (картинка – мужчина и женщина разговаривают).

Деловое общение – общение, когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы (картинка – люди за компьютером).

Межличностное – неофициальное общение двух или более личностей, которое касается всех сторон жизни людей (картинка – два мужчины и женщина разговаривают).

Светское – люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях (картинка – застолье).

Примитивное общение – общение, при котором люди оценивают друг друга как мешающий или способный помочь объект. Получив желаемое, человек прекращает общение (картинка – два человека указывают друг на друга).

Проведите обсуждение с помощью вопросов к заданию. (В скобках, рядом с каждым вопросом, написаны варианты ответов).

Подумайте, как несовпадение типа общения и текущей ситуации влияет на взаимоотношения между людьми? (Например, в ситуации светского общения, при котором люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях, человек использует примитивное общение, это может привести к конфликтной ситуации).

Какой тип общения является конфликтогеном и почему? (С наибольшей вероятностью примитивное общение может привести к конфликту)

#### Тема 5 «Волшебные вопросы» медиатора.

##### Творческое задание.

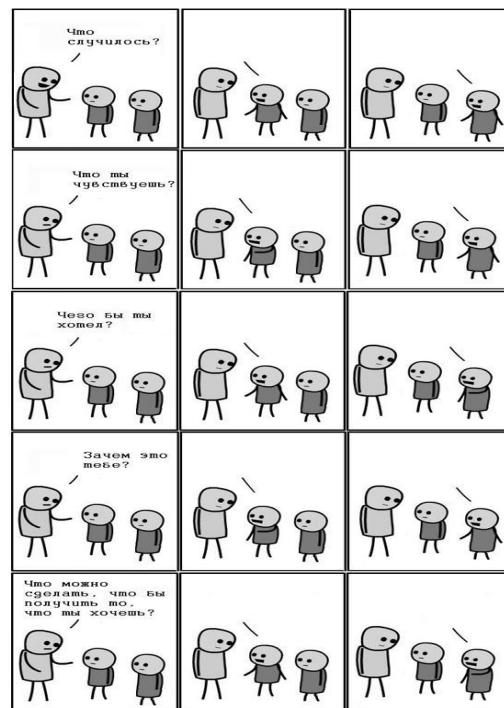
В комиксе представлены пять последовательных открытых вопросов: «что случилось?», «что ты чувствуешь?», «чего бы ты хотел?», «зачем тебе это?», «что можно сделать, чтобы получить то, что ты хочешь?»

Для запоминания «волшебных вопросов» медиатора предложите учащимся написать ответы детей в комикс, основываясь на описанной ниже конфликтной ситуации.

Учебная ситуация (Пример 3): вы дали однокласснику свою тетрадь с домашним заданием, чтобы он переписал тему. Вы договорились, что он принесет ее завтра на урок математики. На следующий день в назначенный час обнаружилось, что одноклассник забыл тетрадь дома, а вам нужно сдать выполненное домашнее задание.

##### Творческое задание для работы в группе.

Для улучшения навыка использования вопросов медиатора предложите учащимся разыграть ситуацию по ролям мальчик (девочка), у которого взяли тетрадь; мальчик (девочка), который взял; медиатор. Задача медиатора – задать вопросы, опираясь на схему, по очереди каждой стороне конфликта. Внимательно выслушивать и давать обратную связь. А также выяснить суть проблемы и помочь сторонам конфликта придумать варианты ее решения.



##### Задача медиатора:

1. Задайте вопросы из комикса, сохраняя последовательность вопросов.
2. Внимательно выслушайте ответы обоих участников конфликта и дайте обратную связь, используя приемы активного слушания. Сначала спросите одного из участников конфликта, затем задайте этот же вопрос второму участнику конфликта. Затем задайте следующий вопрос.
3. Выясните суть проблемы и помогите сторонам конфликта придумать варианты ее решения.

#### Тема № 6. Школьная служба примирения начинает работу.

Предложите учащимся придумать и представить эскизы эмблемы, логотипа школьной службы медиации, а также придумать правила поведения школьного медиатора. На работу выделите 15 минут, затем предложите представить свой проект перед классом.

##### Творческие задания к темам

Творческие задания к темам можно выполнять в классе или оставить для домашней работы. Однако для самостоятельного заполнения задание «кроссворд» может оказаться чрезмерно сложным. Задания могут выполняться дома вместе с родителями.

##### Творческое задание к теме 1. Знакомство с принципами и процедурой медиации.

Для изучения и запоминания основных определений предложите учащимся заполнить кроссворд.

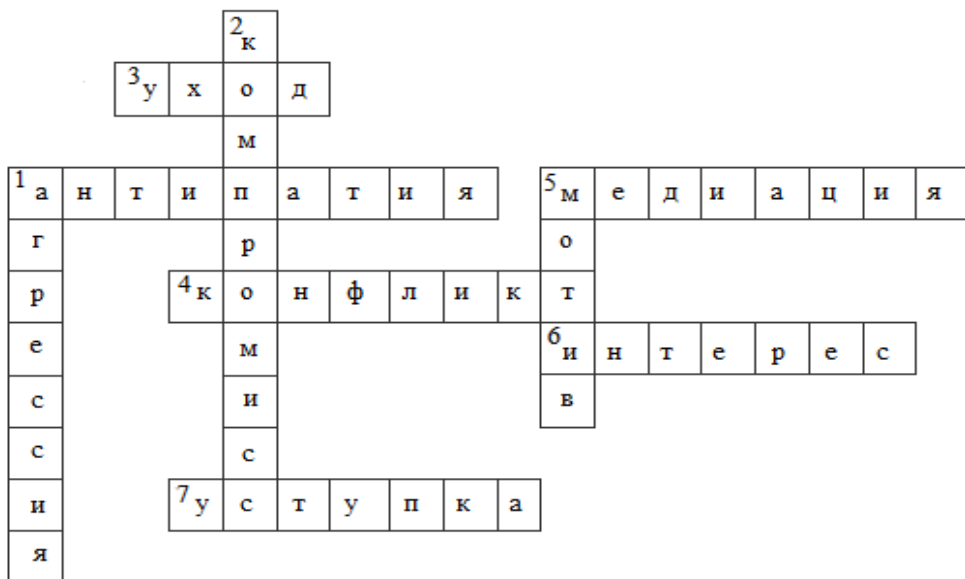
### Кроссворд

По горизонтали:

3. Одна из стратегий поведения, при которой человек отказывается от разрешения конфликта.
4. Явление, возникающее в результате столкновения противоположных действий, взглядов, интересов, стремлений, планов различных людей или мотивов, потребностей одного человека.
5. Переговоры по разрешению конфликта с участием посредника.
6. То, что побудило участника конфликта занять свою позицию (вести себя определенным образом).
7. Одна из стратегий поведения, при которой человек отказывается от своих целей в пользу другой стороны.

По вертикали:

1. Чувство неприязни, отвращения (отсутствие симпатии).
2. Взаимные уступки в конфликте.
5. Побудительные силы, подталкивающие человека к участию в конфликте.



Творческое задание к теме 2.

Способы поведения в конфликтной ситуации.

Предложите учащимся рассказать примеры из своего опыта или из материалов учебной школьной программы, каким образом можно решать конфликты. А затем нарисовать образ какого-либо животного, персонажа сказки или мультфильма, который ассоциируется с определенной стратегией поведения в конфликтной ситуации. (Линия поведения человека в какой-то ситуации – это стратегия). Исследователи выделяют пять стратегий поведения в конфликте: конкуренция, избегание, сотрудничество, уход, компромисс. Важно уметь использовать различные стратегии: в решении конфликтной ситуации, в зависимости от обстоятельств.

Цель задания – через ассоциацию с животным запомнить варианты поведения в конфликте, поэтому примеры животных могут быть любыми. Например:

Конкуренция – добиться своего, даже в ущерб другому человеку. Животное: акула (зубастая).

Компромисс – выбор, при котором оба что-то теряют, но что-то выигрывают. Животное: лиса (хитрая).

Сотрудничество – выбор альтернативного решения, подходящего обеим сторонам. Животное: сова (умная, все видит). Муравей (муравьи работают в команде).

Избегание – уход от конфликта. Животное: черепаха (уползла от конфликта).

Приспособление – отказ от своих интересов. Животное: заяц (трусливый заяц).

Приспособление – это путь-уступок, готовность пожертвовать своими интересами ради интересов другого. В такой ситуации сторона, идущая на уступки другой стороне, – проигрывает. Эта стратегия характера для человека, которому важнее сохранить хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы. Для такого человека важнее восстановление спокойствия, чем разрешение конфликта.

Компромисс – это путь взаимных уступок, который позволит сохранить взаимоотношения, и вы предпочитаете хоть что-то получить, чем все потерять. Настоять на своем мнении не имеет большого значения, и вы можете несколько изменить поставленную в начале цель.

Сотрудничество – это поиск взаимовыгодных решений. Эта стратегия является наиболее эффективной, потому что здесь выигрывают обе стороны. У вас и вашего оппонента есть время поработать над возникшей проблемой, вы хотите обсудить некоторые идеи и потрудиться над выработкой решения. Эта стратегия укрепляет отношения и дает взаимные выгоды.

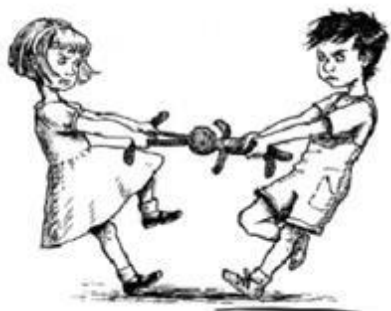
Игнорирование, избегание – это уход от конфликта, уклонение от принятия решения. Эта стратегия используется, когда предмет спора не имеет большого значения. Или при необходимости восстановить спокойствие,



ослабить напряжение. Часто одна сторона конфликта может избегать открытого обсуждения проблемы, поскольку немедленное ее решение может ухудшить ситуацию.

Соперничество, конкуренция – это настойчивое стремление добиться своего за счет другого. Такая стратегия оправдана в критических ситуациях, спорте, бизнесе и т.д. Исход конфликта очень важен для оппонентов. Ценой победы может стать разрыв отношений.

Творческое задание к теме 3. Структура и динамика конфликта.



Расскажите учащимся о структуре конфликта и задайте вопросы для обсуждения:

У любого конфликта есть причина. Что может быть причиной конфликта?

Как правило, причины или источники конфликтов могут быть разными, но их можно объединить в несколько групп:

- 1 – насущные потребности (еда, воздух, вода);
- 2 – различия между людьми в восприятии;
- 3 – различия между людьми в ценностях;
- 4 – различия между людьми в интересах;
- 5 – нехватка ресурсов, когда чего-то слишком мало;
- 6 – психологические потребности.

Если конфликт не разрешить, он начнет «разрастаться». Обсудите с учениками, какими могут быть последствия неразрешенного вовремя конфликта.

Примеры ответов: возможное перерастание конфликта в открытую конфронтацию и физические воздействия; ухудшение или разрыв отношений.

Конфликт нужно попытаться разрешить

Самое главное, с чего нужно начать решать конфликт, – это разговор.

Разговор:

1. Важно поговорить один на один со своим оппонентом.
2. В разговоре стоит высказать свое мнение и рассказать о своих чувствах.
3. Расскажите оппоненту о том, чего бы вам хотелось.
4. Не забывайте использовать во время разговора обратную связь.

Обратная связь – это воспринимаемая человеком реакция других людей на его деятельность (поведение и слова). Без обратной связи человек не сможет скорректировать собственное поведение в процессе общения. Важную роль в получении обратной связи играет «активное слушание» – оно подразумевает активное выражение собственных переживаний и мыслей в процессе коммуникации.

Творческое задание.

Семенов отправил записку: «Корова»,  
А я написала: «Семенов – Козел!»  
Он – новое слово, я – новое слово,  
Но тут к нам учитель как раз подошел.  
Пал Палыч ругал нас не очень сурово,  
Но только сказал, выходя за порог:  
«Как только в людей превратитесь вы снова,  
Тогда приходите опять на урок».

Предложите учащимся прочитать стихотворение и дать ответы на следующие вопросы (в скобках рядом с каждым вопросом представлены варианты ответов):

1. Кто участвует в конфликте? (Семенов и девочка, которая получила записку – стороны конфликта).
2. О каких конфликтогенах идет речь в стихотворении? (По схеме 2 плюсы и минусы конфликта – искажение межличностных отношений).
3. Какие эмоции испытывают герои стихотворения? (Злость, обида и т.д.)
4. В чем причина конфликта? (Причина конфликта в том, что девочка получила записку «корова», испытала негативные эмоции и ответила мальчику, приславшему записку, в подобном агрессивном контексте).

5. Можно ли назвать Пал Палыча медиатором? (Пал Палыч является посторонним взрослым человеком, вмешавшимся в конфликт, но фраза «Пал Палыч ругал нас не очень сурово» препятствует его возможности, в данном случае, быть медиатором).

6. Опишите, как проходило решение конфликта. (Пал Палыч прервал конфликт, выпроводив детей из класса, а также указал им на недостойное поведение).

7. Предложите варианты решения данного конфликта.

Творческое задание к теме 6.

Предложите учащимся решить головоломку, в которой среди букв в табличке необходимо найти 12 терминов, изученных ранее в курсе.

В головоломке зашифрованы следующие слова: независимость, равноправие, добровольность, конфиденциальность, медиация, конфликтогены, конфликт, конкуренция, избегание, сотрудничество, компромисс, приспособление.

Й	Щ	Я	С	П	Б	А	О	Б	Р	О	В	О	Л	Ь	Н	О	С	Т	Ь
Ф	Е	С	О	Р	Т	А	Ш	Й	О	К	О	М	И	Т	Ю	Б	Ь	Т	И
Ы	К	Н	Т	П	П	Л	К	У	А	Л	Й	Ц	У	К	И	А	Ч	У	
Я	К	Т	Р	А	Р	Р	О	О	Ц	М	Ь	Ф	Ы	В	А	П	Г	С	В
Ч	О	М	У	Л	И	О	Р	Н	Й	М	Н	С	Ч	А	К	Е	Н	А	К
С	Н	Я	А	О	С	П	П	Ф	И	Е	Ф	К	Я	Ю	Б	Ь	Т	И	М
М	Ф	С	Н	Щ	П	Й	И	И	З	Б	Е	Г	А	Н	И	Е	Е	У	С
И	Л	О	И	Е	О	Ц	М	А	Н	Г	Ш	Л	Ж	Д	Л	К	Р	П	Ф
Т	И	Я	Ч	О	С	К	Н	Е	З	А	В	И	С	И	М	О	С	Т	Ь
Ь	К	С	Е	П	О	А	П	Н	Ч	С	М	И	Т	З	Б	Н	А	В	Ы
Б	Т	З	С	Р	Б	Й	Н	Ц	О	П	Р	А	Е	Б	О	Ф	М	Е	М
Ю	О	Я	Т	Й	Л	О	Р	И	Н	В	Ы	В	П	Е	В	Л	И	К	Е
Л	Г	Ю	В	С	Е	Р	Р	А	В	Н	О	П	Р	А	В	И	Е	Я	А
Ш	Е	Б	О	Ф	Н	Л	К	Л	Я	Ч	Ы	К	Е	Н	К	К	Ц	Й	И
Е	Н	И	П	Ы	И	Г	У	Ь	П	Е	И	Ь	Н	Р	О	Т	Г	Ш	А
К	Ы	Ь	А	Я	Е	К	О	Н	О	С	И	Т	А	Н	В	У	С	Р	Ц
У	К	Т	А	А	Т	Л	К	О	Н	К	У	Р	Е	Н	Ц	И	Я	Е	И
К	О	М	П	Р	О	М	И	С	С	М	Н	Е	С	В	О	Р	О	В	Я
Й	М	И	Ы	П	И	Я	В	Т	Ы	Ф	Л	И	О	Р	Б	О	Л	М	Е
Ы	Р	С	Ф	Е	П	Ч	С	Ь	О	И	Л	Ь	С	М	Е	Р	П	О	Г

Полезные ссылки:

<http://comicsia.ru/>

<http://mimege.ru>

<http://picpool.ru/>

<http://voteforverde.com/zebra-coloring-pages>

<http://irktop.com/konflikty-mezhdu-detmi-puti-resheniya/>

<http://pobedpix.com/risunok-tornado>

<https://deti-online.com/raskraski>

<http://www.playing-field.ru>

<http://tr.depositphotos.com>

<http://razykrashkin.ru>

<http://www.cjsministries.org>

<http://wesharepics.info>

<http://becuo.com>

<http://pixhder.com/>



### Памятка медиатора

Памятка предназначена для самостоятельной работы, ее можно доработать, подписав к имеющимся вопросам медиатора свои варианты с сохранением смысла, логики и последовательности вопросов.

Вы можете использовать Памятку медиатора при:

- самостоятельном урегулировании конфликтов с ровесниками;
- урегулировании конфликтов среди учащихся школы на перемене (медиация дежурных);
- совместно с родителями при урегулировании конфликтов в семье;
- в других ситуациях конфликта, где будет целесообразно проведение медиации.

При урегулировании конфликта с применением процедуры медиации вспомните задачи медиатора (тема 5 «Волшебные вопросы медиатора»).

*Задача медиатора:*

- Задавайте вопросы, сохраняя их последовательность;
- Внимательно выслушивайте ответы участников конфликта и давайте обратную связь, используя приемы активного слушания. Сначала спросите одного из участников конфликта, затем задайте этот же вопрос второму участнику конфликта. Затем задайте следующий вопрос; медиатор должен учитывать, что вопросы 2 и 3 могут меняться местами в случае, если эмоциональное состояние участников конфликта не требует немедленного озвучивания, если эмоции не сильные;

- Выясните суть проблемы и помогите сторонам конфликта придумать варианты ее решения.

*Медиатор обладает навыками:*

- Активного слушания;
- Соблюдения правил общения;
- Понимания и проговаривания эмоций, которые испытывают стороны конфликта;
- Использования открытых проясняющих вопросов;
- Соблюдения принципов медиации;
- Организации процесса медиации, включающей организацию пространства для переговоров, создание обстановки доверия.

Использование открытых проясняющих вопросов помогает сторонам освободиться от мешающих чувств и прояснить свои интересы.

*Примерные вопросы:*

1. Что случилось?
2. Что ты чувствуешь?
3. Что ты хочешь?
4. Зачем тебе ...?
5. Что сделать, чтобы получить то, что ты хочешь?

Памятку медиатора можно использовать независимо от тетрадей в случае проведения процедуры медиации взрослыми членами службы школьной медиации, либо учащимися самостоятельно. Памятку можно использовать в качестве опорного материала.

Сторона 1		Медиатор		Сторона 2	
1		1	«Что случилось?»	1	
2		2	«Что ты чувствуешь?» (можно задать любой вопрос об актуальных чувствах каждой стороны либо озвучить это чувство)	2	
3		3	«Чего бы ты хотел?»	3	
4		4	«Зачем тебе это?»	4	
5		5	«Что можно сделать, чтобы получить то, что ты хочешь?»	5	

Принципы медиации:	Контакты:
<i>Добровольность.</i> Стороны решили прийти на медиацию по своей воле	Руководитель службы:
<i>Конфиденциальность.</i> Все переговоры и договоренности, а также и сама процедура медиации остается в секрете при согласии всех сторон	Медиаторы:
<i>Равноправие.</i> Стороны имеют равные права на высказывание своей точки зрения, равное время, равные позиции при переговорах	Время приема заявок
<i>Нейтральность медиатора.</i> Медиатор независим от сторон конфликта, не принимает ничью сторону, не решает, кто прав, а кто виноват. Он просто помогает сторонам услышать друг друга и прийти к соглашению	Подача заявок и обращений

## Тетрадь учащегося для самостоятельной работы по программе «Букварь медиатора»<sup>40</sup>

### Тема 1. Знакомство с принципами и процедурой медиации

Медиация – любой процесс, при котором две и более стороны соглашаются на привлечение третьей стороны (медиатора) для оказания им помощи при разрешении их спора путем достижения согласия без судебного решения.

Процедура медиации – способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения (ст. 2 Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»).

Медиация основывается на четырех принципах. Ниже описан каждый принцип, а их название зашифрованы в ребусах. Прочитайте определения, расшифруйте ребусы и впишите названия принципов.

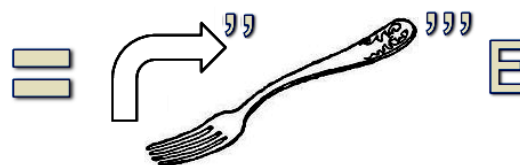
Принцип \_\_\_\_\_  
 правило, согласно которому проведение примирительной процедуры, заключение и выполнение соглашения осуществляется на основе взаимного согласия всех участников медиации



Принцип \_\_\_\_\_  
 правило, согласно которому сам факт проведения процедуры медиации, а также документы и устная информация, используемые при проведении медиации, не подлежат разглашению.



Принцип \_\_\_\_\_  
 правило, согласно которому ни одна из сторон не имеет преимуществ по отношению к другой стороне, в ходе медиации стороны имеют равные возможности.



Принцип \_\_\_\_\_  
 правило, согласно которому медиатор в ходе медиации стремится к равному и справедливому отношению к сторонам, а также не находится в зависимости от сторон конфликта.



### Тема 2. Конфликт плюсы и минусы.

Заполните таблицу:

Плюсы конфликта	Минусы конфликта

Творческое задание для работы в группе.

Предлагаем вам разыграть по ролям следующий пример конфликта и затем ответить на вопросы. Результаты обсуждения занесите в тетрадь.

Пример 1: у одного человека из класса есть кличка, которая ему очень неприятна. Некоторые ребята в классе считают кличку забавной и продолжают ее использовать. Таким образом, ребята не понимают друг друга, не могут договориться, недовольство друг другом и напряжение во взаимоотношениях растут.

Вопросы для обсуждения:

Удалось ли вам урегулировать конфликт?

Какие чувства вы испытывали в этой ситуации?

Какие варианты решения проблемы были предложены сторонами конфликта?

Привлекли ли вы кого-то для решения конфликта?

### Тема 2. Конфликт: плюсы и минусы.

Творческое задание. Эмоции в конфликте.

В конфликте важно понимать свое эмоциональное состояние и эмоциональное состояние человека, с которым общаешься (собеседника).

<sup>40</sup> Л.В. Быкова, Н.А. Александрова, А.В. Андреева, педагоги-психологи

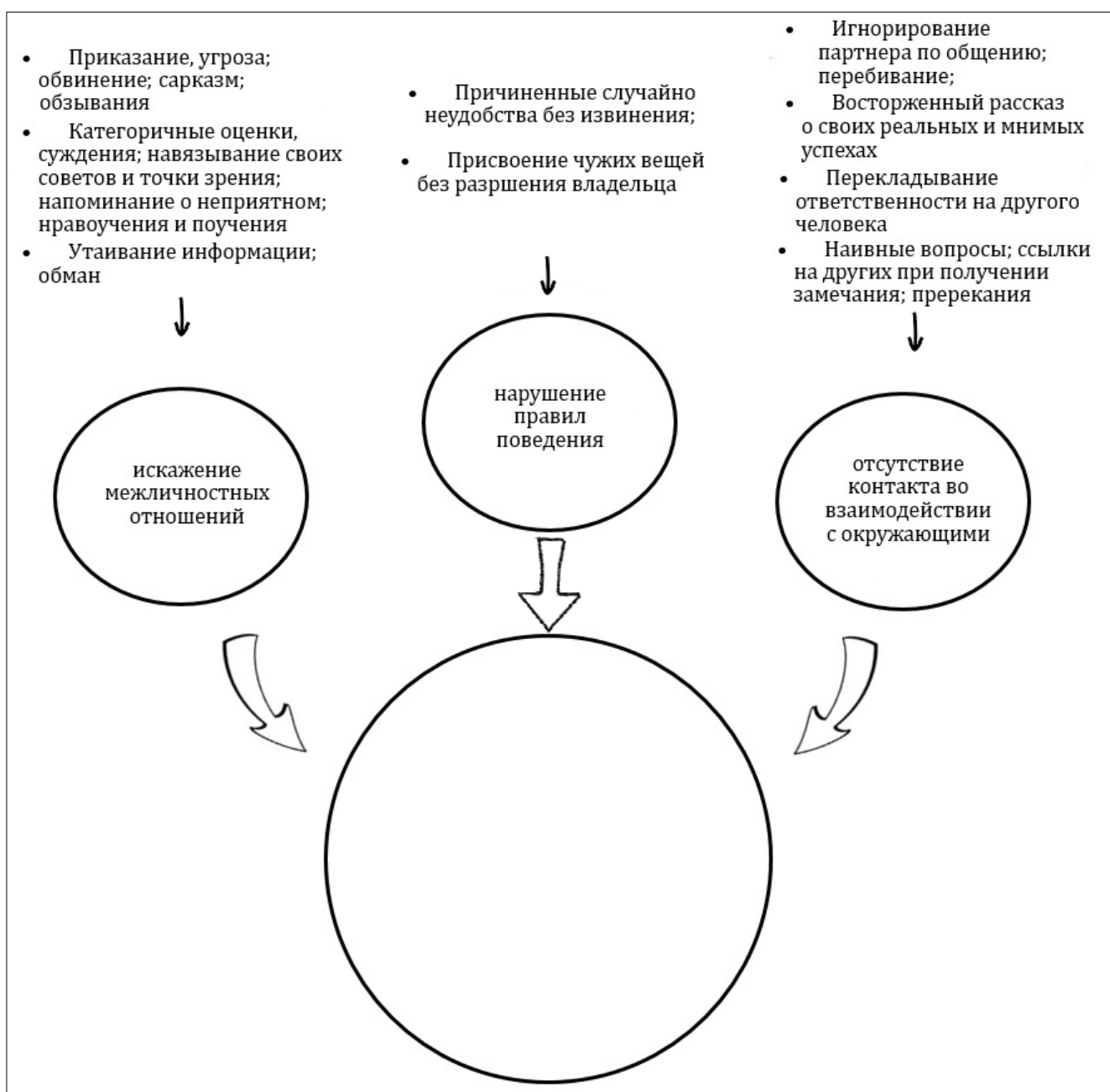
В конфликте мы часто испытываем негативные эмоции. Варианты таких эмоций перечислены ниже. Заполните таблицу. Опишите свое поведение под влиянием эмоций и чувств в конфликте и то, как вы справляетесь с ними.

Чувства	Мое поведение под влиянием чувств	Как справиться с эмоциями?
Гнев		
Раздражение		
Страх		
Чувство вины		
Обида		
Печаль		
Отвращение		
Удивление		

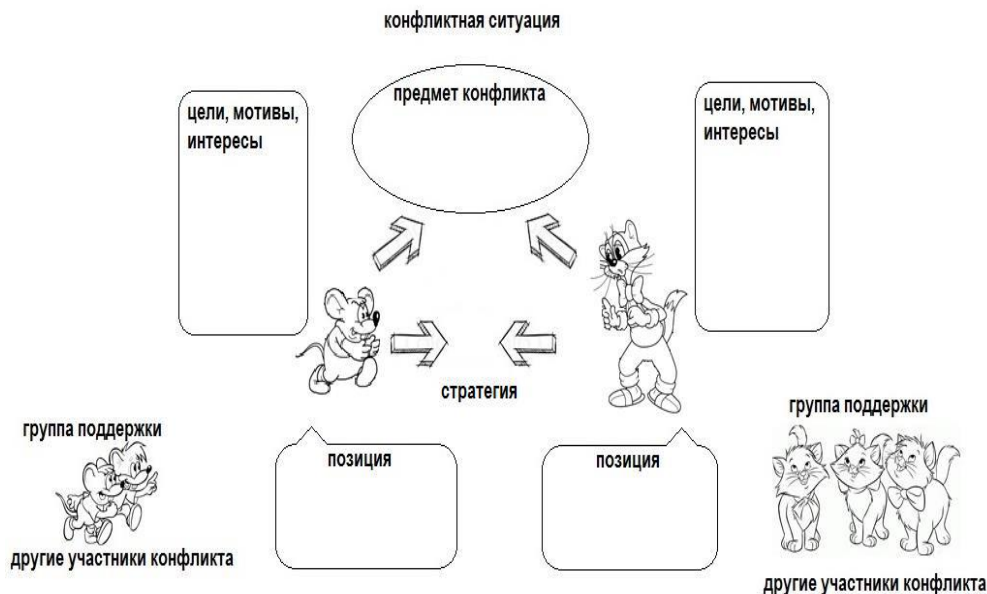
Конфликтогенами называют слова, интонации, жесты, действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту. Дословный перевод этого слова – «рождающий конфликт».

Изучите схему и нарисуйте в центре схемы (в круге) «образ» конфликтогена.

Приведите примеры конфликтогенов.



Тема 3.  
Структура и динамика конфликта.



Предлагаем Вам изучить схему конфликтной ситуации и ответить на вопросы:

1. Подпишите, кто на картинке является сторонами конфликта.
  2. Какие стратегии поведения в конфликте используют стороны? (см. Творческое задание к Теме 2).
  3. У каждого участника конфликта есть своя позиция (мнение, ожидания и т.д.). Придумайте и подпишите позиции персонажей из мультфильма «Приключения кота Леопольда».
  4. В круге над картинкой подпишите предмет конфликта – противоречия, возникающие между сторонами.
  5. Какие могут быть цели, мотивы и интересы у конфликтующих сторон? Подпишите варианты ответов на рисунке.
  6. У каждого участника конфликта есть группа поддержки, кто в ней может состоять? Подпишите.
  7. Также в любом конфликте есть еще участники. Кто это может быть?
- Используя схему анализа конфликта, разберите пример 1 из Темы 2 и ответьте на вопросы.

Творческое задание для работы в группе.

Предлагаем вам разыграть по ролям следующий пример конфликта и ответить на вопросы.

Пример 2: на перемене пятиклассница купила пирожок, вышла из столовой и ела его, стоя в коридоре у кабинета, где будет проходить следующий урок. Мимо пробежал шестиклассник, он задел девочку, она уронила пирожок на пол. Девочка заплакала и обратилась за помощью к дежурному учителю.

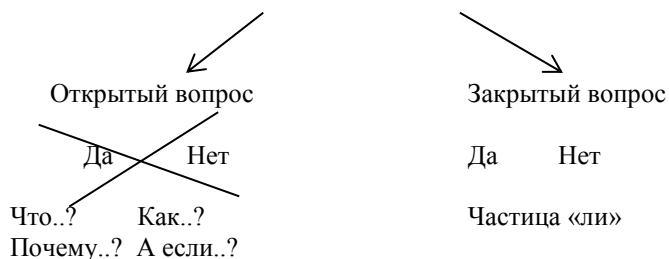
Вопросы для обсуждения:

1. Назовите стороны конфликта?
2. Кто может урегулировать конфликт?
3. Как могут развиваться события?
4. Какие чувства испытывают стороны конфликта?
5. В каком случае девочка позвонит родителям?
6. Что будет делать мама девочки?
7. В чем потребность девочки?
8. В чем потребность шестиклассника?
9. Как прояснить интересы сторон конфликта?

Тема 4. Принципы грамотного общения.

Какие бывают вопросы и как научиться их задавать?

Постановка вопроса



Какие вопросительные слова вы можете еще привести в пример к открытым вопросам? Запишите их в схему выше.

В табличке ниже напишите примеры открытых и закрытых вопросов.

Открытые вопросы	Закрытые вопросы

Разгадай ребус

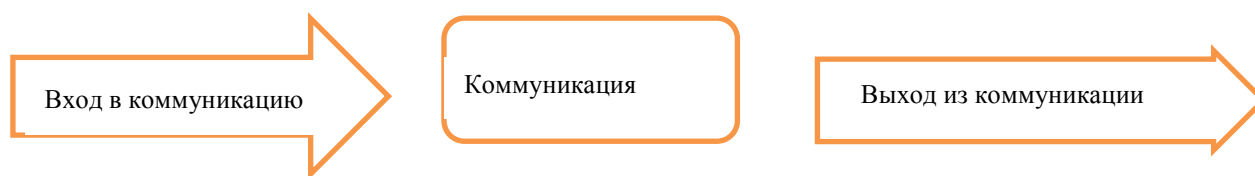
Подсказка: это одно из самых важных моментов в общении.



«Активное слушание» – это особая техника, которая позволяет точнее понимать психологическое состояние, чувства и мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающее активное высказывание собственных переживаний и соображений.

Правила активного слушания	Приемы активного слушания
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Доброжелательный настрой. Спокойно реагировать на все, что говорит собеседник.</li> <li>- Не устраивать расспросы. Строить предположения в утвердительной форме.</li> <li>- Делать паузы. Давать собеседнику время подумать.</li> <li>- Не бойтесь делать ошибочные предположения на счет испытываемых собеседником чувств. Если что-то не так, он вас поправит.</li> <li>- Зрительный контакт: глаза собеседника находятся на одном уровне с вашими глазами.</li> <li>- Если вы понимаете, что собеседник не настроен на разговоры и откровенность, то оставьте его в покое.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Кивание (но не в режиме китайского болванчика).</li> <li>- Использование междометий «да», «ага», «угу» и т.д.</li> <li>- Принятие позы внимания и заинтересованности (легкий наклон в сторону собеседника, открытая или нейтральная поза, зрительный контакт).</li> <li>- Использование вопроса-«эхо». Клиент: «Хотел бы попробовать это средство». Продавец: «Это средство? Оно действительно хорошее».</li> <li>- Повторение фразы. Не бойтесь повторять за человеком его слова и фразы, но обязательно перефразируйте их. Начинать повтор фразы лучше со слов: «ты считаешь», «ты сказал (а)», «тебе кажется».</li> </ul>

Процесс коммуникации. Ниже приведена схема процесса коммуникации. Приведите примеры каждого этапа коммуникации. Подпишите варианты под фигурами



Коммуникативный процесс включает несколько этапов:  
 Человек, который передает информацию – Коммуникатор.  
 Что передается – Сообщение (текст).  
 Как осуществляется передача – Канал (устно, письменно и т.д.).  
 Кому направлено сообщение – Аудитория, собеседник.  
 С каким эффектом – Эффективность (понятно переданное сообщение полностью или частично, или не понятно совсем) выясняется с помощью обратной связи, когда мы уточняем, правильно ли поняли своего собеседника.



На картинке подпишите этапы процесса и дорисуйте недостающий этап.



*Это общение людей, как носителей определённых социальных ролей (мать и ребенок, подчинённый и начальник, ученик и учитель).*



*Общение, при котором люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.*



*Собеседники «одевают маски» во время общения, для того, что бы, например, скрыть свои искренние чувства.*



*Общение, при котором люди оценивают друг друга как мешающий или способный помочь объект. Получив желаемое, человек прекращает общение.*



*Неофициальное общение двух или более личностей, которое касается всех сторон жизни людей.*



*Общение, при котором учитываются особенности личности, характера, возраста, настроение собеседника, но интересы дела важнее.*

1. *Общение масок*
2. *Светское общение*
3. *Примитивное общение*

4. *Ролевое общение*
5. *Деловое общение*
6. *Межличностное общение*

Чтобы запомнить, какие бывают типы общения, выполните задание: соедините картинку с описанием и рядом подпишите название.

Подумайте, как несовпадение типа общения и текущей ситуации влияет на взаимоотношения между людьми?

Какой тип общения является конфликтогеном и почему?

Тема 5 «Волшебные вопросы» медиатора.

Творческое задание.

Пример 3: вы дали однокласснику свою тетрадь с домашним заданием, чтобы он переписал тему. Вы договорились, что он принесет ее завтра на урок математики. На следующий день в назначенный час обнаружилось, что одноклассник забыл тетрадь дома, а вам нужно сдать выполненное домашнее задание.

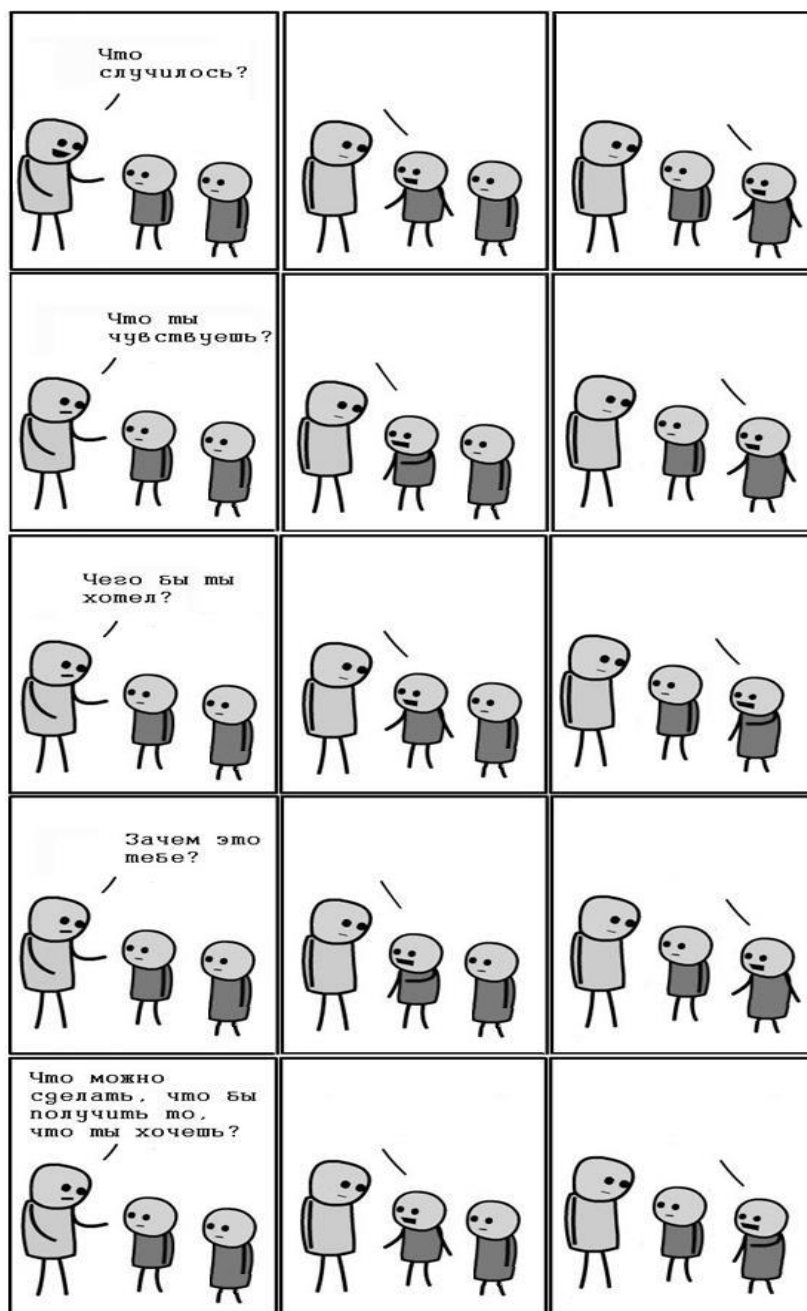
Сыграйте описанную ситуацию по ролям. Для разыгрывания ситуации вам нужно определить, кто будет исполнять роль медиатора, а кто будет играть роли сторон в конфликте.

Задача медиатора:

1. Задайте вопросы из комикса, сохраняя последовательность вопросов.
2. Внимательно выслушайте ответы обоих участников конфликта и дайте обратную связь, используя приемы активного слушания. Сначала спросите одного из участников конфликта, затем задайте этот же вопрос второму участнику конфликта. Затем задайте следующий вопрос.
3. Выясните суть проблемы и помогите сторонам конфликта придумать варианты ее решения.

Тема 5 «Волшебные вопросы» медиатора. Творческое задание.

Из прошлой темы мы узнали, что существуют открытые и закрытые вопросы. В комиксе представлены пять последовательных открытых вопросов. Чтобы лучше понять, как ни работают, прочитайте описание ситуации и заполните комикс.





Тема 6. Школьная служба примирения начинает работу.

Творческое задание для работы в группе.

Придумайте, как может выглядеть эмблема или логотип вашей школьной службы медиации, кто из ребят может в ней работать? Разработайте правила поведения школьного медиатора.

Выберите интересующую тематику, разделитесь на группы, выделите на работу 15 минут.

Выслушайте и запишите идеи каждого участника. Когда их наберется достаточное количество, проведите обсуждение каждой идеи. Выберите самые удачные, оформите итоговый вариант и подготовьтесь к представлению вашего проекта перед классом.

#### Творческие задания к темам

Творческое задание к теме 1. Знакомство с принципами и процедурой медиации.

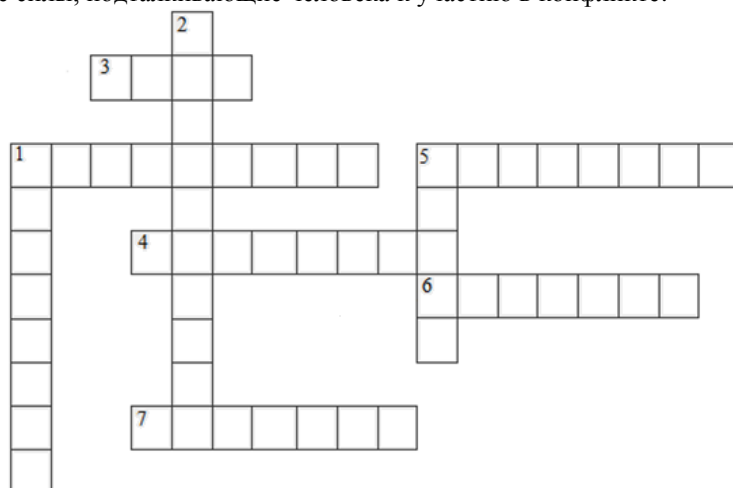
Кроссворд

По горизонтали:

3. Одна из стратегий поведения, при которой человек отказывается от разрешения конфликта
4. Явление, возникающее в результате столкновения противоположных действий, взглядов, интересов, стремлений, планов различных людей или мотивов, потребностей одного человека.
5. Переговоры по разрешению конфликта с участием посредника
6. То, что побудило участника конфликта занять свою позицию (вести себя определенным образом)
7. Одна из стратегий поведения, при которой человек отказывается от своих целей в пользу другой стороны.

По вертикали:

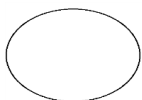
1. Чувство неприязни, отвращения (отсутствие симпатии).
2. Взаимные уступки в конфликте
5. Побудительные силы, подталкивающие человека к участию в конфликте.



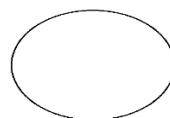
Творческое задание к теме 2.

Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

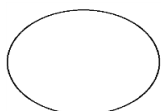
В каждом круге нарисуйте животное, персонажа сказки или мультфильма, которое больше других подходит под описание рядом с кругом. Объясните свой выбор.



**Конкуренция.**  
Добиться своего,  
даже в ущерб другому



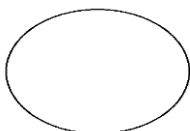
**Избегание.**  
Уход от конфликта.



**Сотрудничество.**  
Выбор  
альтернативного  
решения, подходящего  
обоим сторонам



**Компромисс.**  
Выбор, при котором  
оба что-то теряют,  
но что-то  
выигрывают.



**Приспособление.**  
Отказ от своих  
интересов.

Творческое задание к теме 3.



У любого конфликта есть причина.

Что может быть причиной конфликта?

Если конфликт не разрешить, он начнет «разрастаться». Какие могут быть последствия неразрешенного вовремя конфликта?

Самое главное, с чего нужно начать решать конфликт, – это разговор.



Разговор:

1. Важно поговорить один на один со своим оппонентом.
2. В разговоре стоит высказать свое мнение и рассказать о своих чувствах.
3. Расскажите оппоненту о том, чего бы вам хотелось.
4. Не забывайте использовать во время разговора обратную связь.

Обратная связь – это воспринимаемая человеком реакция других людей на его деятельность (поведение и слова). Без обратной связи человек не сможет скорректировать собственное поведение в процессе общения. Важную роль в получении обратной связи играет «активное слушание» – оно подразумевает активное выражение собственных переживаний и мыслей в процессе коммуникации.

Прочтите стихотворение и постарайтесь ответить на следующие вопросы:

1. Кто участвует в конфликте?
2. О каких конфликтогенах идет речь в стихотворении?
3. Какие эмоции испытывают герои стихотворения?
4. В чем причина конфликта?
5. Можно ли назвать Пал Палыча медиатором?
6. Опишите, как проходило решение конфликта.
7. Предложите варианты решения данного конфликта.

Семенов отправил записку: «Корова»,  
А я написала: «Семенов – Козел!»  
Он – новое слово, я – новое слово,  
Но тут к нам учитель как раз подошел.  
Пал Палыч ругал нас не очень сурово,  
Но только сказал, выходя за порог:  
«Как только в людей превратитесь вы снова,  
Тогда приходите опять на урок».

Творческое задание к теме 6.

Реши головоломку. 12 терминов, которые вы изучили в этом курсе ранее, спрятаны среди букв в табличке ниже. Найдите их.

й	щ	я	с	п	б	д	о	б	р	о	в	о	л	ь	н	о	с	т	ь
ф	е	с	о	р	т	а	ш	й	о	к	о	м	и	т	ю	б	ь	т	и
ы	к	н	т	п	п	п	л	к	у	а	л	й	ц	у	к	и	а	ч	у
я	к	т	р	д	р	р	о	о	ц	м	ь	ф	ы	в	ф	п	г	с	в
ч	о	м	у	л	и	о	р	н	й	м	н	с	ч	а	к	е	н	а	к
с	н	я	д	о	с	п	п	ф	и	е	ф	к	я	ю	б	ь	т	и	м
м	ф	с	н	щ	п	й	и	и	з	б	е	г	а	н	и	е	е	у	с
и	л	о	и	е	о	ц	м	д	н	г	ш	л	ж	д	л	к	р	п	ф
т	и	я	ч	о	с	к	н	е	з	а	в	и	с	и	м	о	м	т	ь
ь	к	с	е	п	о	а	п	н	ч	с	м	и	т	з	б	н	а	в	ы
б	т	з	с	р	б	й	н	ц	о	п	р	а	е	б	о	ф	м	е	м
ю	о	я	т	й	л	о	р	и	н	в	ы	в	п	е	в	л	и	к	е
л	г	ю	в	с	е	р	р	а	в	н	о	п	р	а	в	и	е	я	д
ш	е	б	о	ф	н	л	к	л	я	ч	ы	к	е	н	к	к	ц	й	и
е	н	и	п	ы	и	г	у	ь	п	е	и	ь	н	р	о	т	г	ш	а
к	ы	ь	а	я	е	к	о	н	о	с	и	т	а	н	в	у	с	р	ц
у	к	т	а	а	т	л	к	о	н	к	у	р	е	н	ц	и	я	е	и
к	о	м	п	р	о	м	и	с	с	м	н	е	с	в	о	р	о	в	я
й	м	и	ы	п	и	я	в	т	ы	ф	л	и	о	р	б	о	л	м	е
ы	р	с	ф	е	п	ч	с	ь	о	и	л	ь	с	м	е	р	п	о	г

### 3.3. ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ УССУРИЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

## Школа – территория без конфликтов<sup>41</sup>

Педагог, находясь в постоянном взаимодействии со школьным коллективом, часто является свидетелем школьных конфликтов. В последнее время их число неуклонно растет. Много конфликтов происходит между родителями и педагогами, учениками и учителями. Но самое страшное – это конфликты в подростковой среде. Стремясь преодолеть конфликтные ситуации, дети проявляют агрессию, конфронтацию, совершают противоправные действия. Все это перерастает в перераспределение и завоевание власти и статуса, борьбу за свое место в коллективе и стремление действовать безнаказанно, становится способом самоутверждения. В то же время конфликты являются своего рода «бизнесом» для части подростков, которые провоцируют так называемые «стрелки», снимают их на видео, шантажируют ими и даже организуют ставки на участников драки. В среде нашей школы подобные проблемы успешно решаются, что является результатом деятельности нескольких поколений волонтеров детской службы примирения «Мы вместе», которая осуществляет свою деятельность с 2007 года.

При решении школьных конфликтов зачастую необходимо привлечение педагогов и родителей. С этой целью была создана школьная служба медиации. Она помогает не только в профилактике и коррекции девиантного поведения обучающихся, но и в создании благоприятного психологического климата в нашем образовательном учреждении.

Одно из направлений программы воспитания и социализации обучающихся нашего образовательного учреждения «Воспитательная система в современной школе» – это воспитание толерантности в отношениях с другими людьми, которое реализуется в рамках проекта «Мы поссоримся и помиримся». Опыт деятельности школьной службы примирения «Мы вместе» в рамках данного проекта был представлен на муниципальном конкурсе «Лучшая Служба примирения», было завоевано второе место. На муниципальной ярмарке-выставке педагогических идей «Образование – 2014» работа школы была признана лучшей. Проект программы «Мы поссоримся и помиримся» стал победителем муниципального этапа и был удостоен диплома третьей степени регионального этапа Всероссийского конкурса педагогических работников «Воспитать человека» в 2014 году.

Цель проекта «Мы поссоримся и помиримся» – профилактика, диагностика и коррекция коммуникативных проблем учащихся через реализацию мероприятий.

Основными задачами проводимых мероприятий проекта стали:

- привлечение учащихся к активному участию в примиренческой деятельности, поддержание права детской инициативы, активной жизненной позиции;
- развитие способностей предупреждать конфликты и решать их ненасильственными средствами;
- создание условий для выработки в партнерском взаимодействии навыков ведения конструктивного диалога;
- профилактика правонарушений и социальной реабилитации несовершеннолетних участников конфликтных ситуаций;
- развитие способностей понимать важнейшие принципы толерантности и применять их в повседневной жизни;
- развитие у обучающихся черт толерантной личности с целью воспитания чутких и ответственных граждан.

Основной идеей проекта является создание образовательного пространства «Школа – территория без конфликтов». Ожидаемыми результатами нашей деятельности должно стать снижение количества конфликтных ситуаций в образовательном учреждении, повышение грамотности обучающихся, педагогов и родителей (законных представителей) в вопросах цивилизованных форм разрешения конфликтов.

К деятельности школьной службы медиации привлекаются обучающиеся 7–11 классов. В большинстве случаев медиаторами становятся ребята, являющиеся школьными неформальными лидерами с авторитетом среди сверстников. Школьники-медиаторы помогают разрешить конфликтную ситуацию. Они самостоятельно вникают в произошедшее, т.е. узнают от куратора службы краткую информацию о конфликте. Их главная задача – создать условия для мирного разрешения конфликтной ситуации, обеспечить мирный диалог, общение между ее участниками. Медиаторы – это нейтральные посредники, они не встают ни на чью сторону. Основным методом работы является доверительная беседа.

Общение – это «улица с двухсторонним движением». Кроме выражения собственных интересов, необходимо уметь выслушать интересы другого лица. Только таким образом можно сотрудничать. Во время общения между двумя людьми происходит обмен информацией о потребностях, чувствах, переживаниях собеседника. Люди часто думают о слушании как о пассивной деятельности. Слушатель позволяет словам другого человека доходить до него. Но в активном слушании тот, кто слушает, включает все свое внимание и энергию для достижения двух целей. Медиатор, являясь активным слушателем, должен понять то, что передает говорящий, дать ему понять, что его поняли.

Для того чтобы понять (активно слушать), медиатору необходимо попытаться встать на место говорящего и почувствовать то, что он чувствует. Служба медиации – это возможность без опаски высказать свою точку зрения и услышать другую. Как правило, медиаторы помогают участникам конфликта услышать и понять друг друга, так как только конфликтующие могут найти оптимальное решение, отвечающее их интересам.

Совместно с волонтерами в нашем образовательном учреждении создается подростковое сообщество волевод службы «группы поддержки». В эти группы входят ребята, которые сами не проводят мероприятия в рамках проекта, но при этом принимают идеи восстановления справедливости в конфликтной ситуации. Когда они устанав-

<sup>41</sup> *И.В. Устенко*, заместитель директора, *К.К. Буткова*, заместитель директора МБОУ СОШ № 14 г. Уссурийска.

ливают факт конфликта, то ориентируются в происходящем и предлагают участникам конфликтной ситуации обратиться в школьную службу медиации. В результате служба находится не в «безвоздушном пространстве», а постоянно ориентируется в происходящем.

Расширение «группы поддержки» создает коллектив единомышленников, положительно влияющий на эмоциональный и культурный фон в школе.

Показателями успешной деятельности медиаторов школьной службы медиации являются:

- умение конструктивно общаться со сверстниками и взрослыми;
- умение убеждать других словами, а не силой;
- желание и умение помогать другим помириться;
- умение лучше понимать сверстников и взрослых;
- умение выходить из конфликта, ссоры, обиды так, чтобы конфликты не перерастали в правонарушения.

В результате разрешения конфликтных ситуаций школьники, пострадавшие от правонарушений, могут почувствовать себя в безопасности и поверить, что справедливость восстановлена и нет враждебности и угрозы со стороны других ребят. У детей-обидчиков в ходе медиации появляется возможность понять другую сторону, помириться, проявить раскаяние, посылить возмездие причиненный вред, принести извинения и услышать слова прощения, осознать причины своего поступка и понять, что нужно делать, чтобы в дальнейшем не причинять вред другим людям. Ребенок-обидчик получает возможность не чувствовать себя «хулиганом» или человеком, которым взрослые всегда недовольны, восстановить хорошее отношение со стороны сверстников, родителей и педагогов, планировать для себя такое будущее, которое поможет избежать попадания в ситуации сильных конфликтов или правонарушений.

Одно из направлений деятельности в рамках проекта «Мы поссоримся и помиримся» – предупреждение конфликтных ситуаций в классных коллективах. Деятельность в данном направлении предназначена для предупреждения конфликтных ситуаций, нормализации групповых отношений в классном коллективе. Она проводится для предупреждения и снижения агрессивности в группе или для повышения статуса некоторых обучающихся.

В классе проводятся мероприятия, анкетирование, дискуссии по поводу возможности возникновения конфликтных ситуаций и нахождения одноклассниками способа их разрешения. Как правило, в мероприятиях принимают участие волонтеры службы медиации и сами обучающиеся. В начале деятельности путем анкетирования, бесед выявляется «здоровое ядро» класса, создается группа для решения проблемы. На данном этапе волонтерам помогают классные руководители. Участники группы совместно проводят профилактические мероприятия по предупреждению конфликтов в соответствии с алгоритмом.

1. Приветствие волонтеров, представление целей начавшейся встречи.

2. Знакомство. Каждый участник называет свое имя и цель своего участия во встрече.

3. Обращение медиатора к участникам беседы: «Медиация – это переговоры с участием нейтрального посредника-медиатора, поэтому только от Вас зависит, какое решение Вы примете. Я же, как медиатор, не даю никаких советов, а лишь буду помогать Вам общаться друг с другом».

4. Медиатор предлагает участникам принять правила поведения в кругу: говорить о себе, о своих чувствах, о своей точке зрения, не допускать обвинительных высказываний, после окончания круга сохранять конфиденциальность и так далее. Группа обсуждает эти и другие правила и принимает их.

5. Каждый участник высказывает свое мнение о возникшей конфликтной ситуации, отвечая на вопросы: в чем суть ситуации, как развивался конфликт, роль каждой стороны в возникновении и развитии конфликта, каковы последствия для их отношений, какие чувства вызывает сложившаяся ситуация. В ходе такой беседы медиатор помогает участникам прояснять их чувства, скрытые потребности, истинные стремления, применяя приемы активного слушания: отражение чувств, перефразирование с целью «сгладить» остроту конфликта.

6. Медиатор обобщает все высказывания, делает выводы.

7. Участники высказывают свое мнение о возможностях разрешения конфликта, о том, что может сделать каждая сторона для этого.

8. Медиатор обобщает все высказывания, делает выводы и проверяет, насколько они совпадают с мнением участников мероприятия.

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

10. Медиатор благодарит всех за участие и завершает встречу.

Как правило, такой алгоритм проведения встреч применяется в случае разрешения конфликтной ситуации между обучающимися. Куратор службы медиации берет на себя разрешение конфликтов, которые возникают между обучающимся и учителем, учителем и родителем (законным представителем), между родителями. Так как только педагог может правильно объяснить, на основании каких требований были поставлены те или иные отметки, почему обучающиеся должны выполнять определенные требования участников образовательного процесса. Кроме того родители (законные представители) обучающихся имеют возможность обратиться к куратору службы в случае конфликта со своими детьми, чтобы лучше понять их и уметь договориться с ними. Также предполагается обращение родителей и родительского комитета классного коллектива в службу по поводу конфликтов с администрацией.

Обучая детей умению разрешать конфликты с помощью медиативного подхода, мы учим их уважать себя, также ценить и принимать другого. Мы способствуем проявлению у детей чувства собственного достоинства, а также воспитываем ответственное отношение к своим действиям, поступкам и жизни в целом. Медиативный подход учит их умению занимать и развивать активную жизненную позицию, принимая на себя ответственность за

дальнейшее развитие собственного жизненного сценария, а также сознавая силы своего влияния на окружающий мир. Очень важно научить детей умению правильно реагировать на конфликтные ситуации.

В процессе обучения они также учатся сопереживанию, умению поставить себя на место другого, быть чутким к страданиям другого, чувствовать чужую боль. Это те высшие ценности, без которых человек не может быть и оставаться человеком.

Школьная служба медиации – это объединение участников образовательного процесса, которое содействует в предотвращении и разрешении конфликтных ситуаций. В результате ее деятельности в нашем общеобразовательном учреждении создана благоприятная, гуманная и безопасная среда для развития и социализации личности, умеющей принимать решения и нести ответственность за свои поступки.

Ее участники обучаются культуре конструктивного поведения в конфликтной ситуации, основанной на медиативном подходе, который базируется на таких общечеловеческих ценностях, как признание уникальности каждой личности, уважения прав каждого на удовлетворение собственных потребностей и защиту своих интересов не в ущерб чужим.

#### Литература

1. Методические рекомендации по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательных организациях. – М.: ФБГУ «Федеральный институт медиации», 2015.
2. Шамликашвили Ц.А., Хазанова М.А. Метод «школьная медиация» как способ создания безопасного пространства и его психологические механизмы // Психологическая наука и образование. – 2014. – № 2. – С. 27–33.
3. Организация и проведение программ восстановительного правосудия: Методическое пособие / Под ред. Л.М. Карнозовой и Р.Р. Максудова. – Пермь, 2014.
4. Проект «Мы поссоримся и помиримся» / Фонд 21 века: сетевое издание для педагогов и учащихся образовательных учреждений // URL: <https://www.fond21veka.ru/publication/11/26/page-2/>

Научное издание

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ  
И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ МЕДИАЦИИ  
В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРАХ

*Материалы  
Всероссийской научно-практической конференции  
2–3 апреля 2018 года*

*Редактор И.А. Карташова  
Компьютерная верстка И.А. Карташовой*

Подписано в печать 14.05.2018  
Формат 84x108. Гарнитура «Times New Roman»  
Усл. печ. л. 6,97. Тираж 100. Заказ № 238

Отпечатано в Отделе оперативной полиграфии  
ГАУ ДПО «Приморский краевой институт развития образования»

Издательство ПК ИРО  
690003, г. Владивосток, ул. Станюковича, 28-а