



# СЛУЖБЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ В ПОМОЩЬ ПЕДАГОГУ



Ассоциация «Байкальская лига медиаторов»

# Службы школьной медиации

Методические материалы  
в помощь педагогу

Составители:

А. С. Архипкина, А. А. Матвеева



УДК 371(077)  
ББК 74.2я7  
С49

С49

**Службы** школьной медиации : методические материалы в помощь педагогу / сост.: А. С. Архипкина, А. А. Матвеева. – Иркутск : Издательство ИГУ, 2020. – 85 с.

**ISBN 978-5-9624-1866-7**

Издание посвящено деятельности служб школьной медиации. Рассмотрены основные теоретические положения, связанные с деятельностью указанных служб. Даны практические рекомендации, направленные на создание эффективно работающей службы школьной медиации в образовательной организации.

Предназначено для руководителей, участников служб школьной медиации, всех, интересующихся вопросами медиации.

*Методические материалы изданы в рамках реализации проекта «Ресурсный центр школьной медиации».*

*Распространяются бесплатно. Изготовитель: Издательство ИГУ, г. Иркутск. Тираж 125 экземпляров.*

УДК 371(077)  
ББК 74.2я7

ISBN 978-5-9624-1866-7

© Архипкина А. С., Матвеева А. А., сост., 2020  
© Ассоциация «Байкальская лига медиаторов», 2020

## Оглавление

Вместо вступления.....	5
<b>Часть первая. 20 ответов на вопросы о медиации .....</b>	<b>6</b>
Вопрос 1. Какова нормативно-правовая основа создания служб школьной медиации?.....	6
Вопрос 2. Что такое медиация? .....	8
Вопрос 3. Когда медиация появилась в России? .....	8
Вопрос 4. Что такое школьная медиация и зачем она нужна? .....	8
Вопрос 5. Что такое служба школьной медиации? .....	9
Вопрос 6. Чем занимается служба школьной медиации? .....	10
Вопрос 7. Кто должен входить в службу школьной медиации? .....	11
Вопрос 8. Обязательно ли обучение участников службы школьной медиации медиативным технологиям, медиативному подходу?.....	11
Вопрос 9. С чего начать? Как выглядит алгоритм создания и работы службы школьной медиации?.....	12
Вопрос 10. Как определить конкретных лиц, которые могли бы стать школьными медиаторами?.....	12
Вопрос 11. Какие документы должны быть разработаны образовательной организацией для обеспечения деятельности службы школьной медиации? .....	14
Вопрос 12. Служба примирения и служба медиации – это одно и то же? И нужно ли создавать обе эти службы?.....	14
Вопрос 13. Каким образом строится процесс урегулирования конфликтов в службе школьной медиации?.....	20
Вопрос 14. Кто может инициировать процедуру медиации? .....	21
Вопрос 15. Как предложить процедуру медиации, участие в медиативной беседе?.....	22
Вопрос 16. Что важно учитывать при организации медиативной беседы?.....	23
Вопрос 17. Как проходит медиативная беседа? .....	23
Вопрос 18. Что такое постмедиация? .....	25
Вопрос 19. Что такое «группы равных»? .....	26
Вопрос 20. Каковы особенности участия детей в работе службы школьной медиации? .....	26

<b>Часть вторая. Инструменты медиации</b> .....	29
1. Технология «Активное слушание».....	29
2. Технология «Я-сообщение».....	32
3. Технология «Рефрейминг».....	34
4. Технология «Общение через вопросы».....	35
5. Технология «Петля понимания».....	37
6. Технология «Резюмирование».....	37
<b>Приложения</b> .....	38

## Вместо вступления

Служба школьной медиации – важный институт, создаваемый в рамках образовательной организации. Решение школьных конфликтов, профилактика девиантного поведения, гармонизация общественных отношений – это лишь немногие задачи, которые стоят перед указанными Службами. К сожалению, часто они создаются лишь формально, «на бумаге», реально не осуществляя своей деятельности. И дело здесь, на наш взгляд, не в нежелании педагогов организовать деятельность Служб, а в отсутствии четкой системы оказания методической и консультационной помощи. Ведь и сама классическая медиация еще не получила широкого распространения в нашем обществе. И учителям во многих территориях не к кому обратиться за советом и поддержкой. Данное издание призвано хотя бы частично компенсировать этот недостаток. Взяв за основу опубликованный ранее «Гид по школьной медиации», мы постарались ответить на наиболее часто задаваемые вопросы на наших тренингах и семинарах. Для подготовки ответов мы использовали «Методические рекомендации по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательных организациях»<sup>1</sup>, «Методические рекомендации по развитию сети служб медиации (примирения) в образовательных организациях и в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»<sup>2</sup>. Также мы включили материалы и рекомендации для проведения тренингов для детей, родителей и педагогов.

Кроме того, мы посчитали важным включить описание отдельных технологий, которые могут быть использованы как при проведении медиативных бесед, так и в профессиональной деятельности педагога. Приложения содержат основные документы, необходимые при организации и деятельности службы школьной медиации, а также образцы для наглядных материалов.

<sup>1</sup> Методические рекомендации по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательных организациях / ФГБУ «Федеральный институт медиации». 2015. URL: [http://fedim.ru/wp-content/uploads/2014/10/Metodicheskie-Rekomendatsii\\_Sluzhby-SHM.pdf](http://fedim.ru/wp-content/uploads/2014/10/Metodicheskie-Rekomendatsii_Sluzhby-SHM.pdf)

<sup>2</sup> Методические рекомендации по развитию сети служб медиации (примирения) в образовательных организациях и в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей : письмо Министерства просвещения РФ от 28 апреля 2020 г. № ДГ-375/07.

## 20 ответов на вопросы о медиации

### Вопрос 1. Какова нормативно-правовая основа создания служб школьной медиации?

Вот перечень основных нормативных правовых актов (как международно-правовых, так и внутригосударственных), которые выступают основой создания служб школьной медиации (безусловно, перечень может быть дополнен):

- Конституция Российской Федерации;
- Конвенция о правах ребенка;
- Конвенции о защите прав детей и сотрудничестве, заключенные в г. Гааге, 1980, 1996, 2007 гг.;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»;
- Указ Президента РФ «О национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы»;
- Основы государственной политики Российской Федерации, утвержденные Президентом РФ 4 мая 2011 г.;
- 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 ответ-

ственность в Российской Федерации (утверждена распоряжением Правительства РФ от 30 июля 2014 г. № 1430-р);

- Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) № ВК-844/07 от 18 ноября 2013 г. «О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации»;

- Методические рекомендации по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательных организациях (ФГБУ «Федеральный институт медиации»), 2015 г.

- Межведомственный план комплексных мероприятий по реализации Концепции развития 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, до 2025 года (утв. Правительственной комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав 25 сентября 2019 г.)

- Письмо Министерства просвещения Российской Федерации от 28 апреля 2020 г. № ДГ-375/07 «Методические рекомендации по развитию сети служб медиации (примирения) в образовательных организациях и в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей».



## Вопрос 2. Что такое медиация?

**Медиация** – это альтернативный метод разрешения спора при участии третьей, беспристрастной, нейтральной стороны (медиатора), оказывающей содействие лицам, вовлеченным в спор и добровольно участвующим в процедуре медиации, с целью выработки взаимоприемлемого и жизнеспособного решения по его урегулированию на условиях взаимного уважения и принятия права каждой из сторон защищать свои интересы<sup>1</sup>.

Медиация направлена, прежде всего, на организацию диалога между сторонами. Медиатор помогает сторонам: 1) организовать процесс переговоров; 2) рассмотреть каждый аргумент; 3) разделить людей и проблему; 4) восстановить нарушенную коммуникацию; 5) увидеть выход из конфликтной ситуации.

## Вопрос 3. Когда медиация появилась в России?

Как правовой институт медиация появилась в 2010 г. с принятием ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». В этот же период в нашей стране начинается формирование профессионального сообщества медиаторов. В Иркутской области в период 2010–2013 гг. была реализована Областная целевая программа профилактики сиротства, безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних «Точка опоры», в рамках которой был впервые апробирован комплексный подход внедрения медиации и медиативных технологий, в том числе и в образовательных организациях.

## Вопрос 4. Что такое школьная медиация и зачем она нужна?

Школьная медиация – метод, который применяется для разрешения споров и предотвращения конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса в качестве современного альтернативного способа разрешения споров.

<sup>1</sup> Шамликашвили Ц. Основы медиации как процедуры урегулирования споров : учеб. пособие. М. : Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2013. С. 13.

В основе метода лежит человекоцентристский подход. Школьная медиация является производной от классической медиации, позволяет комплексно и эффективно работать со всеми субъектами, участвующими в воспитании ребенка. Метод школьной медиации предполагает активное включение родителей, что позволяет образовательной организации и семье воспринимать друг друга как партнеров, стремящихся к одной цели, и объединить их усилия для обеспечения безопасности ребенка.

Благодаря применению метода «школьная медиация» у образовательной организации появляется инструмент, способствующий повышению коммуникативных навыков и конструктивному поведению в конфликтных ситуациях учащихся, а также профилактике и разрешению конфликтов между всеми участниками образовательного процесса.

## Вопрос 5. Что такое Служба школьной медиации?

Служба школьной медиации – это служба, созданная в образовательной организации и состоящая из работников образовательной организации, учащихся и их родителей, прошедших необходимую подготовку и обучение основам метода школьной медиации и медиативного подхода, деятельность которой направлена на оказание содействия в предотвращении и разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в процессе учебно-воспитательной деятельности, с помощью метода школьной медиации и медиативного подхода и использование восстановительной практики в профилактической работе и мероприятиях, направленных на работу с последствиями конфликтов, асоциальных проявлений, правонарушений.

Деятельность служб школьной медиации направлена на формирование безопасного пространства (среды) не только для детей, но и для взрослых, путем содействия воспитанию у них культуры конструктивного поведения в различных конфликтных ситуациях.

### Вопрос 6. Чем занимается служба школьной медиации?

*Основными целями службы школьной медиации* 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 образовательного-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 образовательном-воспитательном процессе, мотивированной на использование в своей повседневной деятельности, в том числе и в образовательном-воспитательном процессе, медиативного подхода, ориентированной на разрешение конфликтов в образовательной среде посредством метода школьной медиации;
- 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» 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 неблагоприятных сценариев развития жизни ребенка, особенно в критические периоды;

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

### Вопрос 7. Кто должен входить в службу школьной медиации?

На первоначальном этапе создания службы школьной медиации в ее состав должны входить: директор, его заместители, психолог, социальный педагог образовательной организации. Далее к работе службы присоединяются педагоги, родители учащихся, дети – участники «группы равных».

### Вопрос 8. Обязательно ли обучение участников службы школьной медиации медиативным технологиям, медиативному подходу?

Да, обязательно. Участники службы школьной медиации (педагоги) должны пройти соответствующие курсы повышения квалификации в объеме 72–200 часов. Дети проходят обучение по программам подготовки «группы равных». Родители могут проходить как программу повышения квалификации, так и специализированные тренинги.

**Вопрос 9. С чего начать? Как выглядит алгоритм создания и работы службы школьной медиации?**



**Вопрос 10. Как определить конкретных лиц, которые могли бы стать школьными медиаторами?**

В первую очередь, в службу должны войти сотрудники организации, работающие со школьными конфликтами в силу своих должностных обязанностей, – директор, заместители директора, социальный педагог, психолог. Кроме того, важно привлечь к работе и других участников образовательного процесса (учителей и родителей). Это можно сделать путем проведения информационно-просветительских мероприятий, ознакомительных семинаров по вопросам медиации. В некоторых школах нами было проведено анкетирование, участникам которого было предложено

ответить на вопрос: «Кому вы бы доверили урегулирование вашего конфликта?» Подводя итоги, мы предложили пройти обучение тем людям, которые чаще всего упоминались в ответах. Большинство из них дали свое согласие и подключились к работе службы школьной медиации в своих образовательных организациях.

Может возникнуть вопрос, какими качествами должен обладать посредник (медиатор)?

**Качества, необходимые посреднику в разрешении конфликтов:**

1. *Эмпатия* (от англ. *empathy* – сочувствие, сопереживание, умение поставить себя на место другого, проникновение в субъективный мир другого) – готовность и способность понимать то, что лежит в основе чувств другого.

2. *Принятие и уважение*, которые посредник проявляет по отношению к каждому участнику, означают, что он воспринимает другого как человека как личность, со всеми его слабостями и особенностями.

3. *Беспристрастность посредника*. Посредник должен быть заинтересован в создании условий, позволяющих сторонам в равной степени реализовывать свои права, должен остерегаться предвзятости или предубеждений, вызванных личностными особенностями сторон или их социальным положением. Кроме того, посредник не может иметь личной заинтересованности в конфликте.

4. *Доброжелательность*. Проявляется в манере слушать, говорить, умении создать соответствующую атмосферу.

5. *Инициативность* (способность устанавливать контакты, склонность к тому, чтобы в отношениях с другими «идти вперед»), а не только реагировать на их действия).

6. *Открытость*. Означает умение говорить о своих мыслях и чувствах. При возникновении сложной ситуации в процессе процедуры урегулирования конфликта посредник может и должен сказать об эмоциях, испытываемых им.

Качества, важные для медиатора, во-первых, можно формировать и развивать в человеке, а во-вторых, эти качества позволяют человеку в повседневной жизни использовать медиативные технологии, а значит, конструктивно вести себя в конфликтных ситуациях.



**Вопрос 11. Какие документы должны быть разработаны образовательной организацией для обеспечения деятельности службы школьной медиации?**

Образовательной организацией должны быть разработаны: Устав службы школьной медиации, Положение о службе школьной медиации, Кодекс сотрудничества членов службы школьной медиации, Должностная инструкция руководителя службы школьной медиации, Регламент проведения медиативной беседы, План работы службы школьной медиации, Соглашение о проведении процедуры школьной медиации, Типовой план работы службы школьной медиации.

*Примерные образцы этих и иных документов содержатся в прил. 1–7.*

**Вопрос 12. Служба примирения и служба медиации – это одно и то же? И нужно ли создавать обе эти службы?**

Актуальность данного вопроса обусловлена наличием нескольких моделей интеграции медиации, медиативного и восстановительного подходов в образовательные организации. Обратим внимание, что нормативные правовые документы, методические рекомендации Минобрнауки России регламентируют создание и деятельность служб школьной медиации.

Однако в ряде регионов России получили свое распространение службы примирения (созданные, как правило, до 2015 г.), в основе деятельности которых заложены иные модели решения проблемных ситуаций (не только конфликтов).

Большинство специалистов в сфере медиации сходятся во мнении, что понятие «примирение» шире, чем «медиация». Таким образом, можно сделать вывод о том, что метод школьной медиации направлен в первую очередь на конструктивное урегулирование конфликта, возникшего между участниками образовательного процесса. Примирение же может явиться следствием гармонизации отношений, главной целью процедуры медиации оно не является. В основе же деятельности служб примирения лежит российская разработка на основе общинных традиций примирения и концепции восстановительного правосудия (Меж-

региональный общественный центр «Судебно-правовая реформа»). Служба примирения работает в ситуациях, где есть элементы сообщества: школы, семьи в трудной жизненной ситуации, групповые конфликты в классе (травля, буллинг и пр.), а также правонарушения и преступления несовершеннолетних.

Необходимость в создании обеих служб в образовательной организации отсутствует.

**Важно!** Понимание сущности метода школьной медиации, особенностей восстановительного подхода позволяет специалистам образовательной организации принимать решение о внедрении именно тех методов, которые направлены на решение актуальных для учреждения задач. Так, например, если перед организацией стоит задача выстраивания конструктивного взаимодействия с родителями, урегулирование конфликтов, возникающих в учреждении, участниками самостоятельно при помощи переговоров (без обращения к директивному решению представителями администрации) – в данном случае можно говорить о необходимости создания службы школьной медиации.

По нашему мнению, следует разграничивать понятия служба примирения и служба школьной медиации, так как в противном случае смешение понятий может привести к пониманию содержания деятельности службы школьной медиации, которое не будет соответствовать тем задачам и целям, которые определены государством. Подводя итог, предлагаем вам ознакомиться со сравнительной таблицей, отражающей основные особенности службы примирения и службы школьной медиации.

Критерии	Служба школьной медиации	Служба примирения <sup>1</sup>
Модель	<p>Медиация, основанная на интересах (альтернативное разрешение споров между равными участниками).</p> <p>Участники осознают, что у них есть конфликтная ситуация, и обращаются к медиатору.</p> <p>Участники обращаются с целью получения помощи в урегулировании возникшей конфликтной ситуации на основании базовых принципов процедуры медиации из 193-ФЗ.</p> <p>Процедуре медиации присущ принцип самоответственности сторон: стороны выражают готовность взять на себя ответственность за урегулирование спора, за выработку и исполнение решения.</p> <p>Метод школьной медиации позволяет 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</p>	<p>Восстановительный подход, в основе которого передача ответственности сообществу для решения проблемных ситуаций (не только конфликтов).</p> <p>Используется при правонарушениях, где обидчик и жертва «не равны».</p> <p>Часто участники считают, что никакой проблемы нет, поэтому специалист службы примирения сам идет к участникам (так называемая интервенция в ситуацию) и приглашает их к решению проблемы</p>

<sup>1</sup> В таблице использована информация из статьи Коновалова А. Ю. «Различение служб школьной медиации и школьных служб примирения». URL: <https://freedocs.xyz/doc-437353668>.

Критерии	Служба школьной медиации	Служба примирения
Что заложено в основе? Базовые принципы	<p>Модель переговоров Гарвардского университета, которая используется почти без изменений с 70-х гг.</p> <p>Акцент на взаимовыгодном соглашении.</p> <p>В основе заложен принцип сотрудничества сторон.</p> <p>Добровольность, конфиденциальность, доверие и уважение, нейтральность посредника, равноправие всех сторон.</p> <p>Процесс является прозрачным (максимально понятным) для сторон</p>	<p>Восстановительное правосудие и общинные традиции примирения (в том числе русские: сельский сход и другие). Школа – рассматривается как одна из немногих сохранившихся форм сообщества.</p> <p>Подход разработан в России; в других странах такого понятия нет.</p> <p>Активно развивается и дорабатывается с учетом опыта регионов.</p> <p>Акцент на том, кто и что готов сделать для решения ситуации.</p> <p>В равной степени поддерживает стороны в реализации восстановительных принципов: исцеление жертвы, заглаживание вреда, восстановление конструктивной родительской позиции, прекращение вражды, восстановление способности к пониманию и другие.</p> <p>Нейтральность, добровольность и конфиденциальность также соблюдаются – они общие для любой медиации</p>

Критерии	Служба школьной медиации	Служба примирения
Сфера применения и особенности работы	<p>Метод школьной медиации направлен на оказание содействия в предотвращении и разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в процессе учебно-воспитательной деятельности между всеми участниками образовательного процесса (родитель – педагог; родитель – родитель; ученик – учитель и т. д.).</p> <p>Акцент на поиске вариантов решения, которые отвечают интересам сторон.</p> <p>Не могут быть урегулированы споры, вытекающие из публичных правоотношений, а также споры, в которых затрагиваются или могут быть затронуты права и законные интересы третьих лиц, не участвующих в процедуре медиации.</p> <p>Единая модель – структура процедуры медиации определена (фазы процедуры).</p> <p>Метод школьной медиации подразумевает работу непосредственно с «собственниками» конфликта, если конфликт в группе – то медиация между представителями групп, либо рассматриваются возможности применения медиативного подхода.</p> <p>С групповыми конфликтами, с сильной агрессией, с правонарушениями и преступлениями несовершеннолетних не работает</p>	<p>Используется для укрепления связей в сообществе «всем миром».</p> <p>Используется там, где обсуждается ситуация с несовершеннолетним (его будущее и пр.).</p> <p>Несет воспитательный аспект (за счет включения родителей и значимых для ребенка людей, которые в ходе программы доносят до ребенка ценностные ориентиры).</p> <p>В каждом регионе своя модель с учетом региональных особенностей, но с сохранением восстановительных принципов.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Программа примирения для несовершеннолетних, в том числе с участием их родителей (включая сложные ситуации, например подростковые «стрелки», конфликты учитель – ученик).</li> <li>2. Программа заглаживания вреда по работе с правонарушениями несовершеннолетних по ситуациям, переданным в КДНиЗП.</li> <li>3. Профилактические восстановительные программы, направленные на самостоятельную разработку и согласование плана взаимодействия детей, их родителей, классных руководителей и специалистов школы для предупреждения конфликтов и создания доброжелательной атмосферы</li> </ol>

Критерии	Служба школьной медиации	Служба примирения
Сфера применения и особенности работы		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. <u>Восстановительный подход в работе классного руководителя и педагога для укрепления дисциплины в классе.</u></li> <li>5. <u>Работа с групповыми конфликтами, в том числе травля ( буллинг), межэтнические конфликты и пр. («круг сообщества»).</u></li> <li>6. <u>Школьно-родительский совет по работе с многоуровневыми конфликтами по жалобам родителей в вышестоящие органы, прокуратуру и пр.</u></li> <li>7. <u>Семейная конференция по работе с детьми и семьями в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении (проводится с участием территориальных служб примирения).</u></li> <li>8. <u>Восстановительный подход к работе с педагогическим коллективом ( согласование целей, разработка стратегии и т. д.) (проводится с участием территориальных служб примирения)</u></li> </ol>
Участие детей	<p><u>Модель проста для объяснения детям и для применения ими (как в качестве стороны конфликта, так и в качестве посредника)</u></p>	<p><u>Дети работают почти наравне со взрослыми, часто в паре со взрослыми по достаточно сложным случаям. Работают как волонтеры, помогая другим</u></p>

**Вопрос 13.** Каким образом строится процесс урегулирования конфликтов в службе школьной медиации?

При урегулировании конфликтов, возникающих в образовательных организациях, школьные медиаторы используют **принципы** (прил. 12), **структуру** и **инструменты** классической процедуры медиации.

#### **Принципы медиации**

**Добровольность** – данный принцип предполагает добровольное нахождение в процедуре, добровольное принятие на себя каких-либо обязательств, добровольное исполнение решения.

**Конфиденциальность** – медиатор не имеет права распространять информацию, которая стала ему известна в ходе проведения процедуры медиации. Исключение: 1) стороны дали свое согласие на раскрытие какой-либо информации; 2) стали известны факты, свидетельствующие о наличии угрозы жизни и здоровью ребенка.

**Равноправие сторон** – стороны являются равными участниками диалога; они имеют равные возможности высказываться, задавать вопросы, предлагать варианты решения. Задача медиатора – обеспечивать равенство участников.

**Беспристрастность и нейтральность медиатора** – медиатор не имеет личной заинтересованности в принимаемом сторонами решении, не может принимать позицию одной из сторон.

**Сотрудничество** – усилия обеих сторон направлены на решение возникшей проблемы, а не на поиск правых и виноватых.

**Прозрачность процедуры** – процедура должна быть понятна участникам, медиатор в любой момент готов объяснить суть процедуры, происходящее, цель своих действий.

**Самостоятельность и ответственность сторон** – стороны сами несут ответственность за происходящее в процедуре и принимаемое ими решение.

**ВАЖНО!!! Обеспечение принципов медиации – задача и ответственность медиатора.**

**Только при соблюдении и реализации всех принципов можно говорить о создании необходимых условий проведения процедуры медиации (или медиативной беседы).**

#### **Структура процедуры медиации**

Подготовительная стадия медиации, на которой происходит инициирование процедуры медиации, сбор основной информации о конфликте, определение «медиабельности» спора.

Основная часть процедуры медиации, во время которой происходит обсуждение спорных моментов и принимается взаимоприемлемое решение.

Завершающая часть медиации, фаза, на которой происходит исполнение принятого сторонами решения.



#### **Вопрос 14.** Кто может инициировать процедуру медиации?

Инициирование проведения процедуры медиации:

- 1) могут осуществлять непосредственные участники конфликта совместно;
- 2) одна из сторон конфликта обращается в службу школьной медиации с просьбой инициировать проведение медиативной беседы для второй стороны;
- 3) может обратиться любое лицо, ставшее свидетелем конфликта (уполномоченный по защите прав участников образовательного процесса, классные руководители, родители и т. п.).

При инициировании процедуры медиации, медиативной беседы важно помнить, что участие в процедуре медиации является добровольным и может выступать в качестве альтернативы другим способам урегулирования споров. Обращение к процедуре медиации не исключает возможности использования в дальнейшем (если стороны не пришли к соглашению) других способов урегулирования спора, административного или судебного.

### Вопрос 15. Как предложить процедуру медиации, участие в медиативной беседе?

Итак, вы стали свидетелем конфликтной ситуации или знаете о существовании конфликта. На первоначальном этапе выясните у сторон, пытались ли они решить конфликт самостоятельно и к каким результатам это привело. Далее, исходя из оценки ситуации, определитесь со стилем приглашения.

Предписывающий стиль	Рекомендательный стиль
Предпочтительно использовать, когда стороны настроены крайне неприязненно друг к другу, конфликт является крайне напряженным, инициатор ограничен во времени	Предпочтительно использовать, когда участники конфликта настроены благожелательно, стремятся найти общий язык, ситуация в целом выглядит как бесконфликтная
Вы объясняете, что сторонам необходимо для урегулирования конфликта обратиться в службу школьной медиации. Затем объясняете, в чем суть медиации и ее преимущества. Указываете, что вы считаете, что в данном случае правильнее урегулировать конфликтную ситуацию именно таким способом, обязательно укажите почему. Опираетесь на свой авторитет и подталкиваете стороны к принятию решения об обращении к медиативной беседе	Вы используете вопросы и диалог с целью выяснения того, что представляет собой конфликт и что он значит для сторон. Подчеркиваете важность конструктивного урегулирования данного спора и постепенно подводите участников к необходимости обращения в службу школьной медиации. Рассказываете о сути медиации и ее преимуществах

Приглашать стороны лучше наедине, т. е. при отсутствии как второй стороны, так и любых посторонних людей.

Например, приглашение может звучать следующим образом: «... (обращаясь к человеку по имени), мне стало известно о ссоре (разногласиях, споре), которая возникла между вами и (имя второго участника). Я предлагаю вам встретиться и обсудить возникшую ситуацию в службе школьной медиации. Специалисты службы помогут вам попытаться понять, почему это произошло, и найти общее решение. Медиаторы не преследуют цель найти правого и виноватого, дать оценку вашему поведению. Специалисты службы сосредоточат свои усилия на том, чтобы помочь

вам разобраться и принять то решение, которое устроило бы вас обоих, причем решение вы будете принимать самостоятельно. Встреча будет проходить конфиденциально, о ее содержании никто не узнает».

#### Преимущества медиации:

- возможность разрешить конфликтную ситуацию (именно разрешить, найдя взаимоприемлемое решение);
- принятие решения, от которого все выигрывают;
- разрешение конфликта в атмосфере доверия и уважения;
- восстановление/улучшение отношений между конфликтующими;
- возможность научиться конструктивно вести себя в конфликте;
- медиация – процедура, свободная от оценок, определения правых и виноватых, все усилия участников направлены на урегулирование возникших противоречий, поиск решения, отвечающего интересам обеих сторон.

### Вопрос 16. Что важно учитывать при организации медиативной беседы?

Важным представляется определение достаточного свободного времени как для ведущего (медиатора), так и для сторон (примерно час-полтора). В случае отсутствия специального помещения в школе, оборудованного для работы службы школьной медиации, необходимо найти помещение, где никто не помешает и не будет отвлекать во время проведения медиативной беседы. Ведущему (медиатору) важно прийти вовремя. Приглашая стороны для урегулирования конфликта, постарайтесь объяснить им цели и задачи встречи, в то же время настраивая их на конструктивное взаимодействие по возникшей ситуации.

### Вопрос 17. Как проходит медиативная беседа?

Медиативная беседа начинается со *вступительного слова медиатора*. Вступительное слово предназначено для знакомства медиатора со сторонами, рассказа об основных принципах процедуры медиации, ее структуре. Совместно с участниками на

данном этапе вырабатываются правила процедуры. Какие это могут быть правила? *Например: взаимное уважение; активное участие в диалоге; обсуждение поступков, а не человека.* Могут быть правила организационного характера. Далее начинается **непрерываемое время сторон**, в ходе которого участники по очереди (!), не перебивая друг друга, рассказывают свое видение сложившейся ситуации. Так, на данном этапе необходимо предоставить возможность высказаться и одной и другой стороне по очереди. Ведущему (медиатору) необходимо следить за тем, чтобы стороны рассказывали о ситуации ему, а не друг другу. В противном случае они обязательно перейдут на препирательство, что в данной ситуации не нужно. Важно следить за тем, чтобы стороны не перебивали друг друга. В то же время, используя технологию «Активное слушание»<sup>1</sup>, важно увидеть за передаваемой информацией чувства и эмоции участников конфликта и проговорить их, уточняя, каким именно действием/событием/поступком вызвано данное чувство или эмоция. Затем формируется список тем для обсуждения (повестка дня). Следующий этап – **прояснение конфликтной ситуации** путем обсуждения общих тем, выработанных на предыдущем этапе. Цель данного этапа – выявить истинные интересы участников, постараться максимально точно определить, каковы глубинные мотивы, вызвавшие противостояние сторон, выявить скрытое содержание конфликта. Именно здесь восстанавливается нарушенная коммуникация участников конфликта. На данном этапе ведущий (медиатор) задает вопросы, посредством использования технологии «Петля понимания», начиная свою фразу так: «Правильно ли я Вас понял...». Уточняет спорные моменты, задавая вопросы. Каждый раз пытаясь увидеть за позицией стороны истинные интересы. Постепенно ведущий (медиатор) «передает» коммуникацию сторонам. То есть от общения исключительно с ведущим стороны переходят на общение друг с другом, так как им уже более понятны чувства, мотивы, потребности друг друга. После этого стороны готовы к **выработке варианта решения**. К этому этапу стороны приходят практически «союзниками», понимающими,

<sup>1</sup> Подробное описание медиативных технологий представлено в ч. 2 нашего издания.

что у них есть проблема, которую необходимо решать. Для поиска наиболее эффективного решения целесообразно использовать технику «мозгового штурма». Ведущий (медиатор) должен воздерживаться от внесения собственных предложений.

Из всех предложенных вариантов необходимо выбрать решение, наиболее отвечающее интересам обеих сторон. Таким образом, мы переходим к заключительному этапу – **принятие решения**. Задача медиатора – проверить принимаемое решение на реалистичность и исполнимость. Необходимо отметить, что принимаемое решение не должно противоречить действующему законодательству. На основе выбранного решения составляется соглашение, в котором четко обозначаются права и обязанности каждой из сторон. Соглашение должно быть составлено максимально подробно и понятным языком, с тем чтобы избежать двоякого понимания выбранных формулировок. Ведущему (медиатору) необходимо удостовериться, что участники медиативной беседы четко понимают содержание принимаемых на себя обязательств и механизм их реализации.

#### Вопрос 18. Что такое постмедиация?

Постмедиация фактически является фазой реализации соглашения, достигнутого сторонами. Как правило, она протекает без участия медиатора. Стороны **самостоятельно** исполняют принятые на себя обязательства. Но вместе с тем медиатору все же необходимо проводить мониторинг для того, чтобы проследить, насколько исполняются достигнутые в результате процедуры медиации договоренности. Кроме того, лучше предусмотреть возможность новых встреч в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств. Поскольку стороны уже имеют опыт обсуждения спорных вопросов во время процедуры, достижение новых договоренностей не должно вызвать больших затруднений.

Говоря о работе службы школьной медиации, важно отметить, что ведущему медиативной беседы необходимо выяснить через какое-то время у участников, как обстоят дела с их договоренностями и не возникло ли каких-либо проблем в их реализации.

### Вопрос 19. Что такое «группы равных»?

«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 (прил. 13).

### Вопрос 20. Каковы особенности участия детей в работе службы школьной медиации?

Важно учитывать следующие особенности:

- 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 наличие 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 для конструктивного разрешения 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 как происходить по согласованию со сторонами, так и опираться только на желание 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;

● в спорах между детьми в роли медиатора может выступать медиатор-взрослый, медиатор-учащийся, комедиаторы 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 о 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.

## Инструменты медиации<sup>1</sup>

Базовые технологии процедуры медиации могут использоваться как в работе службы школьной медиации, так и в повседневной деятельности педагога.

### 1. Технология «Активное слушание»

**Потребности в технологии.** Технология «Активное слушание» (прил. 8) применяется тогда, когда нам важно взаимодействие с человеком, когда нужно создать условия для того, чтобы пришедший к нам человек желал взаимодействовать с нами и был способен говорить о своей проблеме.

«Активное слушание» – способ ведения беседы, при котором слушающий демонстрирует, что он слышит, понимая чувства собеседника.

Необходимо различать понятия «слушать» и «слышать», в активном слушании используется и то и другое. Необходимо отметить, что активно слушать (т. е. слушать и слышать, разделяя чувства собеседника) умеют абсолютно все. Активно слушаем мы тогда, когда для нас очень важна информация, а также тогда, когда информация поступает от очень значимого для нас человека. С другой стороны, имеют место ситуации, когда нам совсем не обязательно слушать активно (смотрим телевизор, думая о чем-то, и заостряем внимание тогда, когда информация для нас важна).

<sup>1</sup> Подробное описание инструментов изложено в пособии: Садовникова М. Н., Архипкина А. С., Князева М. Л. Конфликты в образовательных и социальных учреждениях, их разрешение и профилактика с использованием медиативных технологий. Опыт внедрения служб примирения в Иркутской области : метод. пособие для практ. работников. Иркутск : Изд-во ИГУ, 2013. 123 с.



**Содержание технологии.** Целью «Активного слушания» является установление взаимодействия и понимания собеседника посредством решения комплекса задач.

**Задача первая** – снизить эмоциональную напряженность собеседника через разделение его чувств, т. е. проявление сочувствия (когда становится эмоционально легче).

**Задача вторая** – продемонстрировать собеседнику свое понимание и принятие его чувств. Разделение чувств и эмоций – важная составляющая взаимодействия, так как невозможно без демонстрации доверия, сочувствия, открытости проявлению этих чувств по отношению к себе.

**Задача третья** – создать атмосферу доверия и желаний говорить о себе, что достигается не только через эмоциональный контакт (разделение чувств и эмоций), но и создание необходимой обстановки через истинную заинтересованность.

**Задача четвертая** – создать условия для видения собеседником иных вариантов выхода из сложившейся ситуации.

Решение поставленных задач возможно посредством выполнения определенных правил.

**Правило первое.** При использовании технологии «Активного слушания» необходимо беседовать «лицом к лицу», т. е. повернувшись друг к другу лицом.

**Правило второе.** Важно установить с собеседником зрительный контакт («глаза в глаза», когда ваши глаза находятся на одном уровне).

**Правило третье.** Желательно не задавать большого количества вопросов, отвечая в утвердительной форме. Например, вместо «И вы обиделись на него?» утвердительное «Вы обиделись на него». Если же собеседник находится в состоянии эмоционального возбуждения, вопросы противопоказаны, так как нарушают коммуникацию. Это вызвано тем, что, задавая вопрос, мы как бы пренебрегаем чувствами другого, призывая его подключить разум, что сделать крайне сложно, когда мы эмоционально возбуждены. Например, ребенок прибегает со школы, бросает портфель, убегает в комнату... Мама привычно задает вопрос: «Что случилось?» и получает ответ: «Ничего!» В этой ситуации важно понимать, что такой ответ не грубость по отношению к маме, а защитная реакция на пренебрежение чувствами ребенка.

**Правило четвертое.** Не менее важно держать паузу в беседе, как после своей реплики говорящий еще продолжает внутреннюю работу, помогающую ему разобраться в своих переживаниях (как правило, свидетельством того, что собеседник готов продолжать диалог, является взгляд, направленный прямо на вас).

**Правило пятое.** Кроме того, медиатор демонстрирует свое активное слушание позой (можно чуть податься вперед), жестом (руки не сцеплены друг с другом; можно допустить тактильный контакт – поглаживание по плечу, по руке, если вы более близко знакомы с человеком), взглядом (сосредоточенный взгляд, кивание головой).

**Правило шестое.** При активном слушании необходимо «расшифровывать» скрытые за фактами чувства. Поэтому важно предположить и проговорить чувства, которые, как мы думаем, испытывает собеседник сейчас или испытывал в той ситуации, о которой он рассказывает. Не бойтесь ошибиться с чувствами, так как в этом случае собеседник поправит нас. Например, мы говорим: «Петя бросил твой учебник, и ты расстроился», ребенок, не согласный с определением его эмоции, нас поправит: «Не-е-ет, я расозлился, потому что ...»

**Правило седьмое.** При активном слушании, кроме обозначения чувства, мы проговариваем ситуацию, которая вызвала эти чувства, эмоции.

Если речь идет о ситуации, когда нам собеседник что-то рассказывает, то при повторении информации можно использовать несколько способов:

- эхо-повторение, когда практически дословно повторяем то, что сказал собеседник;
- повторение через подбор синонимов – когда максимально близко по смыслу, подбирая синонимы, воспроизводится то, что сказал собеседник;
- повторение через перефразирование – используется тогда, когда невозможно (по причине использования нецензурной лексики; грубого обращения; перехода на личности и др.) повторить то, что сказал собеседник; в этом случае информация передается перефразированием, с сохранением конструктивного подхода (исключение перехода на личности и обсуждение действий, ситуации, события).

Если речь идет о ситуации, о которой собеседник ничего не говорит, необходимо, обозначив его чувство, конкретизировать то, что вы знаете. Например, ученик забегают в кабинет, не здоровается, падает на стул и смотрит в одну точку. Изначально необходимо обозначить чувство, которое испытывает ребенок в этой ситуации. «Вася, ты очень раздражен и сейчас о чем-то задумался» или «Петя, ты пришел с улицы очень раздраженным, ты чем-то расстроен».

*Правило восьмое.* Важно, не задавая вопроса, излагать фразу в повествовательной форме. Технология «Активное слушание» заключается в слушании, а не в задавании вопросов.

При соблюдении всех вышеобозначенных правил результат активного слушания наступит в виде комфортного взаимодействия с оппонентом.

В результате активного слушания: исчезают или ослабевают отрицательные переживания собеседника; возрастает доверительное отношение к вам; рассказчик лучше понимает свои собственные чувства; партнер по общению рассказывает вам гораздо больше, чем стал бы рассказывать в обычной ситуации.

## 2. Технология «Я-сообщение»

**Содержание технологии.** Целью «Я-сообщения» (прил. 9) является принятие собеседником информации, которую до него хочет донести говорящий.

Первым правилом «Я-сообщения» является следующее: «Если вы недовольны какими-либо действиями или поступком человека, скажите ему об этом». Однако вопрос в том, как сказать об этом так, чтобы не обидеть.

Говоря о своем недовольстве действиями или поступком, важно и говорить от себя о тех чувствах, которые мы испытываем тогда, когда другой так поступает, так делает. Важно сообщить о своем отношении через обозначение своих чувств и эмоций.

Вторым правилом «Я-сообщения» является использование местоимения «я» («мне», «меня»), отсюда и название данной технологии. Для того, чтобы сообщить о своих чувствах и эмоциях, необходимо говорить от первого лица в единственном числе.

«Я-сообщение» включает две составные части. Первая часть – эмоциональная. В ней необходимо проговорить свои собственные чувства и эмоции.

Таким образом, третьим правилом является высказывание собственных эмоций и чувств, которые говорящий испытывает в связи с поступком другого, в связи с его какими-либо действиями. Например, «Я расстраиваюсь...», «Меня огорчает...», «Мне обидно...».

Ошибкой при этом является обозначение не эмоций и чувств, а их последствий: «Мне неприятно...», «Мне не нравится...» и т. д. В данном случае говорящий сам строит барьер взаимодействия, прикрывая свои эмоции их следствием. Искривление технологии «Я-сообщения» в этом случае приводит к отсутствию желаемого результата. В итоге может возникнуть ситуация, когда собеседник грубит в ответ, повышает голос и т. д., что нарушает дальнейшую коммуникацию.

Четвертым правилом является высказывание собственных эмоций и чувств относительно поступка, действия оппонента, а не его личности в целом.

Суть конструктивного подхода в общении заключается в том, что оно строится на обсуждении предмета взаимодействия (например, плохих отметок по какому-либо школьному предмету; ситуации опоздания в школу и др.), в отличие от личностного подхода (который является деструктивным), построенного на обсуждении друг друга как личности (ты – плохой, я – хороший).

Пятое правило. В информационной части важно проговорить то действие или поступок, которые вызвали недовольство. Нужно сказать о причинах, вызвавших данные чувства. При этом, как уже отмечалось, важно выразить свое недовольство не оппонентом в целом, а конкретным его действием. Например: «Я очень расстраиваюсь, когда люди, пообещав, что придут домой вовремя, опаздывают на два часа» вместо «Ты все время не выполняешь обещания». «Я-сообщения» имеют ряд преимуществ перед «Ты-сообщениями». Во-первых, последние зачастую воспринимаются другими как оскорбительная критика. Во-вторых, «Я-сообщения» дают нашему собеседнику возможность лучше узнать нас, наша открытость вызывает ответное желание раскрыться. В-

третьих, «Я-сообщения» помогают нам самим разобраться, какая именно наша потребность была нарушена оппонентом.

Шестое правило. Действие или поступок должны быть максимально конкретизированы.

Например, если речь идет о ребенке: не «Я недовольна, что ты плохо учишься», а «Я расстраиваюсь, что мой сын в этой четверти получил три двойки по географии».

В технологии «Я-сообщение» важным является после выражения своего недовольства поставить «точку», т. е. не перейти на нотации, нравоучения. Если для нас важно донести информацию до другого, необходимо помнить, что нравоучения и нотации заставляют человека защищаться. Состояние защиты не способствует пониманию того, что ему говорят.

### 3. Технология «Рефрейминг»

Английское слово «рефрейминг» дословно можно перевести как «перемена рамы у картины» или «перемена картины в той же раме». По своей сути рефрейминг – изменение точки зрения на ситуацию для придания ей иного значения. Данным термином обозначают изменение эмоционального отношения к предмету, событию или какой-то проблеме. В медиации используется позитивный рефрейминг, т. е. перефразирование слова или целого высказывания с целью прояснить непонятные моменты и облегчить процесс взаимодействия конфликтующих сторон. Потребность в рефрейминге обусловлена тем, что повторение негативных слов и фраз лишь усиливает их смысловую нагрузку и оскорбительный смысл. При рефрейминге важно не изменить сути первоначального высказывания, для того, чтобы избежать этого, можно не комментировать сказанное, а задавать вопросы.<sup>1</sup> Например: «Он постоянно опаздывает!» – «Вы бы хотели, чтобы он приходил вовремя?» Если суть высказывания не была изменена, вы увидите положительную реакцию собеседника.

<sup>1</sup> Паркинсон Л. Семейная медиация. М., 2010. С. 156.

### 4. Технология «Общение через вопросы»

Умение задать правильный вопрос является целым искусством и может многократно увеличить понимание какой-либо темы или улучшить взаимоотношения с другими людьми. Главная функция правильной постановки вопросов в том, чтобы собрать нужную информацию, чему-нибудь научиться и сделать правильный логический вывод. Рассмотрим несколько техник задавания вопросов, а также то, в каких ситуациях нужно их использовать (прил. 10).

#### 1. Открытые и закрытые вопросы

Закрытый вопрос предполагает короткий, четкий и понятный ответ. С его помощью сложно разговорить собеседника, потому что он похож скорее на вопрос из собеседования или интервью. Например, «Вы знаете, чем занимается служба школьной медиации?» или «Ты сможешь сам предложить Васе прийти к нам, чтобы мы могли поговорить о вашей ссоре?» предполагают простой ответ. Впрочем, если ваш собеседник на закрытый вопрос отвечает развернуто и говорит о своих эмоциях, значит, он заинтересован в дальнейшем общении и это хороший знак.

Открытые вопросы направлены на то, чтобы получить развернутые ответы. Обычно они начинаются со слов «что», «почему», «зачем» и «как». Открытый вопрос позволяет своей целью узнать точку зрения собеседника и вызвать у него эмоции. К вопросам такого типа также относят и фразы типа: «Расскажи мне...», «Опиши мне...». Вот примеры открытых вопросов:

- Что случилось на встрече?
- Почему ты так отреагировал?
- Расскажи мне, что потом случилось.
- Опишите мне все в деталях.

Открытые вопросы хороши:

- для начала откровенного разговора;
- выяснения деталей;
- выяснения причин проблемы или мнения собеседника.

Закрытые вопросы хороши:

- для тестирования понимания того, что хотел сказать человек: «То есть если я... то...?»;

- принятия решения: «Теперь, когда у нас есть все факты, все согласны, что мы выбрали правильный курс действий?»;

- понимания: «Вам комфортно сейчас?».

Если вы хотите разговорить человека и используете только закрытые вопросы, это приведет к неловким паузам и может уничтожить любые позитивные намерения.

### 2. Воронкообразные вопросы

Эта техника достаточно проста и эффективна: вы начинаете с общих вопросов, а затем с каждым последующим сужаете тему и переходите на новый уровень детализации.

Вы можете комбинировать эту технику с закрытыми и открытыми вопросами. Начинайте с закрытых вопросов и общей картины, а когда дело дойдет до деталей, подключайте открытые вопросы и начинайте вызывать эмоции.

### 3. Уточняющие вопросы

Это еще один способ получения деталей. Иногда достаточно попросить собеседника привести пример, чтобы понять, что он хотел сказать своим утверждением. Или вам может понадобиться дополнительная информация для понимания. Также вы можете попросить привести доказательства: «Почему Вы считаете, что процедура медиации в вашем случае может быть не эффективна? Можно подробнее?». При использовании этой техники чаще используйте слово «именно»: «Что именно ты хочешь этим сказать?».

Уточняющие вопросы хороши:

- для получения пояснений для того, чтобы понять общую картину;

- вытаскивания информации из человека, который избегает рассказа.

### 4. Наводящие вопросы

Наводящие вопросы помогают привести точку зрения собеседника к вашей. Их можно задавать несколькими способами. Кстати, обратите внимание на то, что наводящие вопросы являются по большей части закрытыми.

В завершение отметим, что важно помнить, что человеку нужно дать время на то, чтобы ответить на ваш вопрос. Не делайте вывод о паузе как о несогласии.

## 5. Технология «Петля понимания»

В литературе можно встретить другие названия данного инструмента: Looping (петля) или ПЛЯП. Название ПЛЯП отражает главные слова вопроса, лежащего в основе данного инструмента: «Правильно ли я Вас понимаю?». Данная технология (прил. 11) является настоящим ключом в общении и выполняет двойную роль, с одной стороны, она помогает слушающему проверить, правильно ли он понял смысл и содержание сказанного, с другой – помогает говорящему сфокусироваться на том, правильно ли он сформулировал свою мысль и действительно сказал то, что хотел сказать. Инструмент состоит из двух частей:

1. Задаем вопрос: «Правильно ли я Вас понимаю, что ...».

2. Через синонимы возвращаем собеседнику смысл им сказанного. В том случае, если мы действительно правильно поняли смысл сказанного, наш собеседник подтверждает это. В противном случае, а также в случае, если он понял, что ему не удалось четко сформулировать свою мысль, он доносит до нас смысл ранее им сказанного, переформулировав свое высказывание. Ценность «Петли понимания» заключается также в том, что она позволяет уравновесить эмоциональное состояние человека, так как часто в конфликте многие фразы произносятся сгоряча, необдуманно, а вопрос «Правильно ли я Вас понимаю?» заставляет сконцентрироваться, включить разум.

## 6. Технология «Резюмирование»

Обобщение сказанного, подведение к главной мысли услышанного. Требуется внимательного отношения к собеседнику, придает динамику разговору, направляя его в конструктивное русло.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение 1

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель Службы школьной медиации

\_\_\_\_\_  
(ФИО)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

/ \_\_\_\_\_ /  
Подпись / ФИО руководителя учреждения

### УСТАВ Службы школьной медиации

(наименование учреждения)

#### 1. Общие положения

1.1. Служба школьной медиации (далее – СШМ) является социальной службой, созданной на базе социального или образовательного учреждения (далее – учреждение), в целях содействия профилактики конфликтов и социальной реабилитации участников конфликтных ситуаций на основе принципов медиации.

1.2. СШМ осуществляет деятельность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Положением «О Службе школьной медиации», Регламентом проведения примирительных процедур, настоящим Уставом.

#### 2. Порядок формирования Службы школьной медиации

2.1. В состав Службы школьной медиации входят учащиеся, сотрудники образовательной организации/учреждения, родители учащихся или лица, их замещающие, прошедшие обучение навыкам ведения процедуры медиации, медиативным технологиям.

2.2. Руководителем СШМ может являться социальный педагог, психолог или иной сотрудник учреждения, на которого возлагаются обязанности по руководству СШМ приказом директора учреждения.

2.3. В состав членов СШМ также входят два сотрудника учреждения, прошедшие обучение методам урегулирования конфликтов с использованием медиационных технологий.

2.4. В состав членов СШМ входят учащиеся/воспитанники учреждения от 10 до 17 лет, прошедшие обучение методам урегулирования конфликтов с использованием медиационных технологий. Отбор учащихся/воспитанников для участия в обучающем тренинге осуществляется администрацией учреждения самостоятельно на основе рекомендаций педагогов, психологов с учетом следующих критериев:

– претендент должен обладать такими личностными качествами, как добросовестность, честность, коммуникабельность, ответственное отношение к работе, заслуженный авторитет среди учащихся/воспитанников организации/учреждения.

2.5. Учащиеся/воспитанники организации/учреждения, желающие стать членами Службы школьной медиации, также могут отправить письмо социальному педагогу, воспользовавшись «Почтой доверия».

2.6. При принятии в члены СШМ лицо должно быть ознакомлено с документацией, на основании которой функционирует Служба школьной медиации.

2.7. Приостановление членства в Службе школьной медиации:

– в случае нарушения этических правил и правовых норм при проведении процедуры медиации или при ином взаимодействии со сторонами конфликта.

Сроки приостановления членства в СШМ определяются Руководителем Службы школьной медиации в каждом конкретном случае.

2.8. Прекращение членства в Службе школьной медиации:

– по заявлению члена Службы школьной медиации;  
– в случае неоднократного нарушения этических правил и правовых норм, применения физического или психического насилия по отношению к сторонам конфликта или иным учащимся/воспитанникам, сотрудникам учреждения;

– в случае грубого нарушения правил Кодекса сотрудничества членов СШМ, Регламента проведения медиативных бесед / процедур медиации.

#### 3. Состав Службы школьной медиации и распределение функциональных обязанностей

3.1. В состав Службы школьной медиации входят:

- Руководитель СШМ;
- сотрудники организации (не менее 2 человек);
- учащиеся/воспитанники организации/учреждения (5–8 человек);
- родители.

### 3.2. Руководитель СШМ:

– осуществляет текущее руководство Службой школьной медиации, организует и проводит собрания членов Службы школьной медиации;

– утверждает Устав Службы школьной медиации, Регламент медиативной беседы / процедуры медиации, Информационный лист о работе СШМ;

– принимает в члены Службы школьной медиации, приостанавливает и прекращает членство в установленных случаях;

– из состава членов Службы школьной медиации назначает лиц ответственных за курирование групп учащихся/воспитанников учреждения;

– осуществляет наблюдение за ситуацией в учреждении в целях предупреждения и выявления конфликтов, а также мониторинг результатов медиативных бесед / процедур медиации и результатов медиативных соглашений во взаимодействии с педагогическими работниками и психологами учреждения, не являющимися сотрудниками СШМ;

– при самостоятельном обнаружении конфликта или при получении сообщения от членов Службы школьной медиации, иных лиц организует собрание членов СШМ в целях принятия решения о необходимости проведения процедуры медиации или принятия иных мер по разрешению конфликта;

– при принятии решения о необходимости процедуры медиации и числа членов Службы школьной медиации назначает лицо, которое предложит сторонам конфликта принять участие в проведении процедуры медиации и, при получении согласия, будет участвовать в процедуре в качестве посредника;

– участвует в проведении медиативных бесед / процедур медиации в качестве посредника с использованием медиативных технологий;

– осуществляет контроль за лицами, осуществляющими проведение процедур медиации;

– осуществляет контроль за исполнением решений, принятых по результатам проведения процедуры медиации;

– осуществляет контроль за порядком ведения документации Службы школьной медиации;

– предоставляет администрации учреждения отчет о результатах деятельности СШМ;

– во взаимодействии с сотрудниками Службы школьной медиации разрабатывает рекомендации для специалистов организации/учреждения, являющихся сотрудниками Службы школьной медиации, по вопросу выявления конфликтных ситуаций, взаимодействия с участниками конфликта как до, так и после проведения медиативной беседы/процедуры медиации;

– осуществляет взаимодействие и организует сотрудничество со службами школьной медиации в иных учреждениях, различными органами, организациями, учреждениями от лица Службы школьной медиации;

– осуществляет контроль за порядком ведения документации Службы школьной медиации.

### 3.3. Члены СШМ из числа сотрудников учреждения:

– осуществляют наблюдение за ситуацией в учреждении и при выявлении конфликта сообщают об этом Руководителю Службы школьной медиации;

– в случае назначения ответственными лицами осуществляют предложение и проведение медиативной беседы / процедуры медиации;

– осуществляют контроль за соблюдением сторонами конфликта достигнутых договоренностей;

– проводят мониторинг результатов медиативных бесед / процедур медиации и результатов медиативных соглашений во взаимодействии с педагогическими работниками и психологами организации/учреждения, не являющимися сотрудниками СШМ;

– осуществляют взаимодействие с иными педагогическими работниками учреждения и психологами по вопросам выявления и разрешения конфликтных ситуаций;

– осуществляют подготовку и передачу рекомендаций иным педагогическим работникам, психологам учреждения по дальнейшей работе с участниками конфликтной ситуации;

– осуществляют организацию и проведение конференций и тренингов для сотрудников организации/учреждения и учащихся/воспитанников по вопросам конструктивного общения и разрешения конфликтов;

– занимаются методической работой и информационной деятельностью (распространяют информацию о Службе школьной медиации);

– ведут журнал регистрации поступивших обращений;

### 3.4. Учащиеся/воспитанники, входящие в состав СШМ:

– осуществляют наблюдение за ситуацией в учреждении и при выявлении конфликта сообщают об этом Руководителю Службы школьной медиации;

– в случае назначения ответственными лицами осуществляют предложение и проведение медиативной беседы / процедуры медиации;

– проводят мониторинг результатов медиативных бесед / процедур медиации и результатов медиативных соглашений во взаимодействии с педагогическими работниками и психологами учреждения, не являющимися сотрудниками СШМ;

– участвуют в организации и проведении конференций и тренингов для сотрудников учреждения и учащихся/воспитанников по вопросам конструктивного общения и разрешения конфликтов;

– проводят информационную и просветительскую деятельность в учреждении (распространяют информацию о Службе школьной медиации);

– осуществляют шефство над учащимися/воспитанниками младшей возрастной группы: проводят игры на переменах, участвуют в проведении классного часа.

#### **4. Распространение информации о работе Службы школьной медиации в учреждении**

4.1. Для распространения информации о работе Службы школьной медиации могут быть использованы следующие формы:

– проведение конференции для сотрудников и учащихся/воспитанников учреждения;

– информационная деятельность членов Службы школьной медиации, иных педагогических сотрудников учреждения, психолога;

– выпуск учащимися/воспитанниками учреждения рекламных буклетов, газеты;

– создание сайта;

– участие членов Службы школьной медиации в качестве организаторов каких-либо мероприятий в учреждении;

– взаимодействие со СМИ.

#### **5. Процедура регистрации обращений в Службу школьной медиации**

5.1. При поступлении обращения в Службу школьной медиации член Службы школьной медиации производит его регистрацию сообщения в Журнале регистрации поступивших обращений по разрешению конфликтных ситуаций в день выявления соответствующей ситуации.

5.2. В Журнале регистрации заполняются следующие графы:

«Дата обращения», «Фамилия, имя, отчество, статус обратившегося», «Фамилия, имя, отчество первой стороны», «Фамилия, имя, отчество второй стороны», «Удобное время для проведения процедуры (для первой стороны, для второй стороны, время совместной встречи)».

5.3. Руководитель Службы школьной медиации несет ответственность за правильность ведения Журнала регистрации.

5.4. К информации, содержащейся в Журнале регистрации, имеют доступ только сотрудники Службы школьной медиации и администрация учреждения.

#### **6. Порядок организации и проведения медиативной беседы / процедуры медиации**

6.1. Организация и проведение медиативной беседы / процедуры медиации осуществляются в соответствии с Положением «О Службе школьной медиации», Регламентом проведения медиативной беседы / процедуры медиации на основе принципов добровольности, конфиденциальности, беспристрастности, равноправия сторон и компетентности.

6.2. СШМ может получать информацию о случаях конфликтного характера от сотрудников, воспитанников, администрации учреждения, родителей детей, членов СШМ.

6.3. СШМ принимает решение о возможности или невозможности проведения медиативной беседы / процедуры медиации в каждом конкретном случае самостоятельно. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица учреждения.

6.4. Медиативная беседа / процедура медиации начинается в случае согласия конфликтующих сторон на участие в данной программе. Если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как административное правонарушение или уголовное преступление, проведение программы невозможно.

6.5. Медиативная беседа / процедура медиации не может проводиться по фактам правонарушений, связанных с употреблением наркотиков и крайними проявлениями жестокости. В примирительной программе не могут участвовать лица, имеющие психические заболевания.

6.6. При конфликтных ситуациях между взрослыми и детьми необходимо обязательное уведомление родителей (или лиц, их замещающих) воспитанника – участника конфликта и их согласие на проведение программы.

6.7. При конфликтных ситуациях между детьми, необходимо согласие представителя учреждения, не являющегося сотрудником СШМ, если дети – участники конфликта не достигли возраста 10 лет.

6.8. СШМ самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.

#### **7. Заключение соглашения**

7.1. Если в ходе медиативной беседы / процедуры медиации конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты фиксируются в соглашении.

7.2. При необходимости СШМ передает копию соглашения администрации учреждения. СШМ осуществляет контроль за выполнением обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном соглашении (но не несет ответственности за их выполнение).

## 8. Проведение собраний членов Службы школьной медиации

8.1. Собrania членов Службы школьной медиации проводятся в следующих случаях:

- необходимости утверждения и корректировки плана работы Службы школьной медиации;
- необходимости принятия решения о проведении процедуры или принятия иных мер по разрешению конфликта;
- необходимости определения сроков и этапов медиативной беседы / процедуры медиации;
- если собрание носит организационно-методический характер;
- необходимости подведения итогов деятельности Службы школьной медиации за календарный месяц и утверждения Информационного листа о работе СШМ;
- иных случаях.

8.2. Организация и проведение собрания осуществляется Руководителем Службы школьной медиации.

8.3. В случае, если подлежит обсуждению вопрос о необходимости проведения процедуры медиации, ответственное лицо представляет доклад о характере конфликтной ситуации.

8.4. Решения Службы школьной медиации принимаются коллегиально простым большинством голосов. Члены СШМ из числа учащихся/воспитанников учреждения участвуют в принятии решений с правом совещательного голоса. Окончательно решение утверждается Руководителем СШМ.

8.5. Решения СШМ, касающиеся проведения процедур медиации подлежат отражению в документации СШМ.

## 9. Ведение документации Службы школьной медиации

9.1. В Службе школьной медиации ведется следующая документация:

- Журнал Службы школьной медиации;
- отчеты-справки ответственных лиц, участвовавших в проведении процедуры;

- соглашения сторон об участии в процедуре медиации;
- итоговые соглашения сторон;
- информационные листы о работе Службы школьной медиации.

9.2. Ответственность за порядок ведения документации возлагается на Руководителя Службы школьной медиации. Руководитель СШМ вправе назначить из числа членов СШМ лицо, которое занимается сбором, систематизацией, ведением документации.

## 10. Мониторинг результатов медиативных бесед / процедур медиации и реализации итоговых соглашений

10.1. Члены Службы школьной медиации осуществляют мониторинг результатов медиативных бесед / процедур медиации и реализации итоговых соглашений во взаимодействии с педагогическими работниками и психологами учреждения, не являющимися сотрудниками СШМ.

10.2. При возникновении проблем в выполнении обязательств, СШМ помогает сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.

10.3. В случае выявления факта неисполнения принятого решения члены Службы школьной медиации сообщают об этом Руководителю СШМ в целях принятия коллегиального решения о последующих действиях.

10.4. Результаты мониторинга отражаются в информационном листе о работе Службы школьной медиации по итогам каждого месяца.

10.5. Мониторинг также включает выявление мнения сотрудников организации/учреждения, учащихся/воспитанников относительно эффективности работы Службы школьной медиации путем анкетирования, интервьюирования. Анкетирование и интервьюирование проводится членами СШМ 1 раз в 6 месяцев.

## 11. Взаимодействие Службы школьной медиации и администрации учреждения

11.1. Службе школьной медиации по согласованию с администрацией учреждения предоставляется помещение для организации деятельности СШМ и проведения медиативных бесед / процедур медиации, а также возможность использовать иные ресурсы учреждения: оборудование, оргтехнику, канцелярские принадлежности, средства информации и др.

11.2. Должностные лица учреждения оказывают Службе школьной медиации содействие в распространении информации о деятельности службы среди сотрудников и воспитанников.

11.3. СШМ имеет право пользоваться услугами психолога, социального педагога и других специалистов учреждения.

11.4. Администрация организации/учреждения содействует взаимодействию СШМ с социальными службами и другими организациями, а также создает условия для повышения их квалификации и обучения.



11.5. В случае проведения медиативной беседы / процедуры медиации по факту, по которому возбуждено уголовное дело, администрация учреждения может ходатайствовать о приобщении к материалам дела медиативного соглашения, а также иных документов в качестве материалов, характеризующих личность обвиняемого, подтверждающих добровольное возмещение имущественного ущерба и иные действия направленные на заглаживание вреда, причиненного потерпевшему.

11.6. Руководитель СШМ предоставляет администрации учреждения отчет о результатах деятельности СШМ за календарный год.

## Приложение 2

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор

### ПОЛОЖЕНИЕ О СЛУЖБЕ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует деятельность Службы школьной медиации (далее – СШМ) в \_\_\_\_\_ организации/учреждении. СШМ осуществляет деятельность на основе добровольческих усилий учащихся/воспитанников и сотрудников.

1.2. Служба школьной медиации несет в установленном законодательством Российской Федерации порядке ответственность перед органами государственной власти, органами местного самоуправления за соответствие применяемых форм, методов и средств предупреждения и урегулирования конфликтных ситуаций возрастным психофизиологическим особенностям, способностям, интересам, требованиям охраны жизни и здоровья детей.

1.3. СШМ функционирует на основании действующего законодательства, Устава учреждения, Регламента проведения медиативной беседы / процедуры медиации, настоящего Положения.

#### 2. Цели и задачи Службы школьной медиации

2.1. Целью деятельности СШМ является содействие профилактике конфликтов и социальной реабилитации участников конфликтных ситуаций на основе принципов медиации.

2.2. Задачами деятельности СШМ являются:

- проведение процедур медиации, медиативных бесед, примирительных программ для участников конфликтов;
- обучение учащихся/воспитанников методам конструктивного общения;
- обучение учащихся/воспитанников методам урегулирования конфликтов с использованием медиационных технологий.

#### 3. Принципы деятельности Службы школьной медиации:

Деятельность Службы школьной медиации основана на следующих принципах:

3.1. Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие учащихся/воспитанников в работе службы, так и обязательное

согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в медиативной беседе / процедуре медиации.

3.2. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство Службы школьной медиации не разглашать полученные в ходе медиативной беседы/процедуры медиации сведения. Исключением составляет информация о возможном нанесении ущерба для жизни, здоровья и безопасности.

3.3. Принцип беспристрастности, запрещающий членам Службы школьной медиации принимать сторону одного из участников конфликта. Беспристрастность предполагает, что служба медиации не выясняет вопрос о виновности или невинности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение.

3.4. Принцип равноправия сторон, когда участники процедуры имеют равные права и несут равные обязанности.

3.5. Принцип компетентности, когда запрещается допуск к проведению программ лиц, не прошедших обучение медиационным технологиям.

#### 4. Порядок формирования Службы школьной медиации

4.1. В состав СШМ должны входить как сотрудники учреждения так и учащиеся/воспитанники, и родители / лица, их замещающие.

4.2. В состав СШМ могут входить учащиеся/воспитанники 10-17 лет, прошедшие обучение методам урегулирования конфликтов с использованием медиационных технологий. В организации/учреждении создаются две «группы равных»: 1) ученики 5–8-х классов; 2) ученики 9–11-х классов.

4.3. В состав СШМ входят не менее двух сотрудников организации/учреждения, прошедшие обучение методам урегулирования конфликтов с использованием медиационных технологий.

4.4. Руководителем СШМ может являться социальный педагог, психолог или иной сотрудник организации/учреждения, на которого возлагаются обязанности по руководству СШМ приказом директора учреждения.

4.5. Вопросы членства в СШМ, требований к учащимся/воспитанникам, входящим в состав СШМ, и иные вопросы, не регламентированные настоящим Положением, могут определяться уставом принимаемым СШМ самостоятельно.

#### 5. Порядок работы СШМ

5.1. СШМ может получать информацию о случаях конфликтного характера от сотрудников, учащихся/воспитанников, администрации учреждения, родителей детей, членов СШМ.

5.2. СШМ принимает решение о возможности или невозможности проведения медиативной беседы / процедуры медиации в каждом конкретном случае самостоятельно. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица учреждения.

5.3. Проведение медиативной беседы / процедуры медиации начинается в случае согласия конфликтующих сторон на участие в данной программе. Если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как административное правонарушение или уголовное преступление, проведение медиативной беседы / процедуры медиации невозможно.

5.4. Медиативная беседа / процедура медиации не может проводиться по фактам правонарушений, связанных с употреблением наркотиков и крайними проявлениями жестокости. В проведении медиативной беседы / процедуры медиации не могут участвовать лица, имеющие психические заболевания.

5.5. При конфликтных ситуациях между взрослыми и детьми необходимо обязательное уведомление родителей (или лиц, их замещающих) учащегося/воспитанника – участника конфликта и их согласие на проведение программы.

5.6. При конфликтных ситуациях между детьми, необходимо согласие представителя организации/учреждения, не являющегося сотрудником СШМ, если дети – участники конфликта не достигли возраста 10 лет.

5.7. СШМ самостоятельно определяет сроки и этапы проведения процедуры медиации / медиативной беседы в каждом отдельном случае.

5.8. Если в ходе проведения процедуры медиации / медиативной беседы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты фиксируются в медиативном соглашении.

5.9. При необходимости СШМ передает копию медиативного соглашения администрации учреждения. СШМ осуществляет контроль за выполнением обязательств, взятых на себя сторонами в медиативном соглашении (но не несет ответственности за их выполнение).

5.10. При возникновении проблем в выполнении обязательств, СШМ помогает сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.

#### 6. Организация деятельности Службы школьной медиации

6.1. Службе школьной медиации по согласованию с администрацией организации/учреждения предоставляется помещение для организации деятельности СШМ и проведения медиативных бесед / процедур медиации, а также возможность использовать иные ресурсы учрежде-

ния: оборудование, оргтехнику, канцелярские принадлежности, средства информации и др.

6.2. Должностные лица организации/учреждения оказывают Службе школьной медиации содействие в распространении информации о деятельности службы среди сотрудников и воспитанников.

6.3. СШМ имеет право пользоваться услугами психолога, социального педагога и других специалистов учреждения.

6.4. Администрация учреждения содействует взаимодействию СШМ с социальными службами и другими организациями, а также создает условия для повышения их квалификации и обучения.

6.5. В случае проведения медиативной беседы / процедуры медиации по факту, по которому возбуждено уголовное дело, администрация организации/учреждения может ходатайствовать о предоставлении материалов дела медиативного соглашения, а также иных документов в качестве материалов, характеризующих личность обвиняемого, подготавливающих добровольное возмещение имущественного ущерба и действий, направленные на заглаживание вреда, причиненного потерпевшему.

#### **7. Заключительные положения**

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения

7.2. Изменения в настоящее Положение вносятся директором учреждения по предложению СШМ.

#### **КОДЕКС СОТРУДНИЧЕСТВА ЧЛЕНОВ СЛУЖБЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ**

1. Члены Службы школьной медиации (далее – СШМ) осуществляют деятельность на основе принципов конструктивного и согласованного взаимодействия, сотрудничества, взаимоуважения и взаимопомощи.
2. Члены СШМ оказывают друг другу информационную, организационную, методическую, психологическую помощь. Особое внимание уделяется поддержке членам СШМ из числа учащихся/воспитанников учреждения.
3. В случае, если член СШМ столкнулся с определенными проблемами и трудностями в разрешении конфликтной ситуации и нуждается в помощи иного специалиста, он вправе обратиться за помощью к членам СШМ, иным педагогическим работникам и психологам учреждения.
4. Если, по мнению члена СШМ, другой член СШМ осуществляет деятельность с нарушением Регламента проведения медиативной беседы / процедуры медиации, Положения о СШМ, Устава СШМ, он вправе в корректной форме указать на данный факт члену СШМ.
5. В Службе школьной медиации действует принцип открытого обсуждения проблем и вопросов деятельности членов СШМ в целях своевременного оказания друг другу помощи и поддержки.
6. Разногласия, возникающие между сотрудниками СШМ, разрешаются в кратчайшие сроки на основе конструктивного диалога и не должны наносить ущерб правам и интересам детей.
7. Не допускается критика форм и методов деятельности. Замечания в адрес члена СШМ являются обоснованными, если его деятельность нарушает права и интересы участников конфликтной ситуации, учащихся/воспитанников учреждения, членов СШМ, иных сотрудников учреждения или противоречит действующему законодательству, Регламенту проведения примирительной процедуры, Положению о СШМ, Уставу СШМ, Уставу учреждения.
8. Не допускаются оскорбления и обвинения в некомпетентности.

## Приложение 4

### ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ СЛУЖБЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

Руководитель Службы школьной медиации:

- 1) осуществляет текущее руководство Службой медиации, организует и проводит собрания членов Службы школьной медиации (далее – СШМ);
- 2) утверждает Устав Службы школьной медиации, Регламент примирительной процедуры, Информационный лист о работе СШМ;
- 3) принимает в члены Службы школьной медиации, приостанавливает и прекращает членство в установленных случаях;
- 4) из состава членов Службы школьной медиации назначает ответственных лиц за курирование групп учащихся/воспитанников учреждения;
- 5) осуществляет наблюдение за ситуацией в учреждении в целях предупреждения и выявления конфликтов, а также мониторинг результатов примирительных программ и результатов примирительных соглашений во взаимодействии с педагогическими работниками и психологами учреждения, не являющимися сотрудниками СШМ;
- 6) при самостоятельном обнаружении конфликта или при получении сообщения от членов Службы школьной медиации, иных лиц организует собрание членов СШМ в целях принятия решения о необходимости проведения процедуры медиации или принятия иных мер по разрешению конфликта;
- 7) при принятии решения о необходимости процедуры медиации из числа членов Службы школьной медиации назначает лицо, которое предложит сторонам конфликта принять участие в проведении процедуры медиации и, при получении согласия, будет участвовать в процедуре в качестве посредника;
- 8) осуществляет взаимодействие и контроль за лицами, осуществляющими проведение процедур медиации;
- 9) участвует в проведении примирительных процедур в качестве посредника с использованием медиативных технологий;
- 10) осуществляет контроль за исполнением решений, принятых по результатам проведения процедуры медиации;
- 11) во взаимодействии с сотрудниками Службы школьной медиации разрабатывает рекомендации для специалистов учреждения, не являющихся сотрудниками Службы школьной медиации по вопросу выявления конфликтных ситуаций, взаимодействия с участниками конфликта как до, так и после проведения примирительной процедуры;

12) предоставляет администрации учреждения отчет о результатах деятельности СШМ;

13) осуществляет взаимодействие и организует сотрудничество со Службами медиации в иных учреждениях, различными органами, организациями, учреждениями от лица Службы школьной медиации;

14) осуществляет контроль за порядком ведения документации Службы школьной медиации.

## Приложение 5

УТВЕРЖДАЮ:  
Руководитель Службы школьной медиации

\_\_\_\_\_  
(ФИО)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.  
\_\_\_\_\_  
Подпись ФИО Руководителя учреждения

### РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ МЕДИАТИВНОЙ БЕСЕДЫ / ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ

#### Критерии отбора случая для применения медиативной беседы / процедуры медиации:

- 1) наличие конфликтной ситуации;
- 2) стороны конфликта признают своё участие в конфликте;
- 3) возраст участников не менее 10 лет (возможны исключения, учитывая уровень развития ребенка);
- 4) участники конфликта психически здоровы;
- 5) со дня конфликта прошло не менее 1–2 дней и не более 2 недель (за исключением случаев продолжительных, затяжных конфликтов).

Мероприятие	Срок проведения
1. Выявление конфликтной ситуации, на основании информации, поступившей: <ul style="list-style-type: none"> <li>• от сотрудников учреждения;</li> <li>• от учащихся/воспитанников учреждения;</li> <li>• от родителей детей;</li> <li>• от администрации учреждения;</li> <li>• от сотрудников Службы школьной медиации</li> </ul>	
2. Сообщение о выявленной конфликтной ситуации Руководителю Службы школьной медиации и регистрация сообщения	В день выявления конфликтной ситуации
3. Руководитель Службы школьной медиации организует собрание членов СШМ в целях принятия решения о необходимости проведения процедуры медиации или принятия иных мер по разрешению конфликта	Не позднее дня, следующего за днем сообщения о выявленной конфликтной ситуации

Мероприятие	Срок проведения
4. Члены СШМ коллегиально принимают решение о необходимости проведения медиативной беседы / процедуры медиации или принятия иных действий в зависимости от обстоятельств каждой конкретной ситуации. При необходимости о ситуации уведомляются администрация учреждения, родители, государственные органы, учреждения. Если сторона конфликта не достигла возраста 10 лет, примирительная процедура проводится с согласия родителей или классного руководителя. При принятии решения о необходимости процедуры медиации из числа членов Службы школьной медиации назначается лицо, которое предложит сторонам конфликта принять участие в проведении процедуры медиации и, при получении согласия, будет участвовать в процедуре в качестве посредника (ответственное лицо СШМ)	В течение 2 дней
5. Предложение сторонам конфликта принять участие в процедуре медиации	Не позднее дня, следующего за днем принятия Службой медиации решения о необходимости проведения примирительной процедуры
6. Если стороны конфликта согласились принять участие в процедуре медиации, ответственное лицо Службы школьной медиации, назначенное Руководителем Службы школьной медиации, предлагает сторонам конфликта подписать соответствующее соглашение	Не позднее дня, следующего за днем получения согласия второй (если в конфликте участвует более 2 человек, то последующей) стороны конфликта
7. Сообщение Руководителю Службы школьной медиации о подписании соглашения об участии в медиативной беседе / процедуре медиации	В день подписания соглашения
8. Руководитель СШМ назначает собрание членов СШМ в целях определения сроков и этапов проведения процедуры	В день подписания соглашения
9. Проведение собрания членов Службы школьной медиации по определению сроков и этапов медиативной беседы / процедуры медиации на основании доклада ответственного члена СШМ о характере конфликтной ситуации, сторонах конфликта и коллегиального анализа соответствующей ситуации. Принятие соответствующего решения о сроках и этапах медиативной беседы / процедуры медиации, утверждение лица, ответственного за проведение процедуры (может быть иное лицо, чем указанное в п. 4, если стороны возражают или выявлен конфликт интересов)	Не позднее дня, следующего за днем подписания соглашения сторонами конфликта

Мероприятие	Срок проведения
<p>10. Реализация медиативной беседы / процедуры медиации:</p> <p>1) Договориться и провести личную встречу с одной из сторон (участником процедуры)</p> <p>Цель: выяснение позиции и подготовка к встрече с другой стороной. Задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Установление доверительного контакта с участником процедуры.</li> <li>• Выяснение отношения участника ситуации к ее последствиям.</li> <li>• Выяснение чувств и эмоций участника в связи с возникшей конфликтной ситуацией.</li> <li>• Предложение об участии в медиативной беседе / процедуре медиации, объяснение хода и правил встречи.</li> </ul> <p>2) Договориться и провести личную встречу с другой стороной (участником процедуры).</p> <p>Цель: выяснение позиции и подготовка к встрече с другой стороной. Задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Установление доверительного контакта с участником процедуры.</li> <li>• Выяснение отношения участника ситуации к ее последствиям.</li> <li>• Выяснение чувств и эмоций участника в связи с возникшей конфликтной ситуацией.</li> <li>• Предложение об участии в медиативной беседе / процедуре медиации, объяснение хода и правил встречи.</li> </ul> <p>3) Организация и проведение встречи с обеими сторонами конфликта. Цель: организация диалога и принятие совместного решения сторон по разрешению возникшей конфликтной ситуации.</p> <p>Задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Создание безопасной атмосферы для обеих сторон конфликта</li> <li>• Прояснение видения ситуации сторонами.</li> <li>• Обеспечение понимания и принятия сторонами чувств и мыслей участников встречи.</li> <li>• Организация диалога без посредничества ведущего.</li> <li>• Сбор предложений по исправлению ситуации и заглаживанию вреда.</li> <li>• Оформление договоренностей в устной или письменной форме и выяснение условий выполнения договора.</li> <li>• Прощание</li> </ul>	<p>В соответствии с решением, принятым СШМ</p>

Мероприятие	Срок проведения
<p>11. В случае достижения сторонами определенных договоренностей, организация заключения соответствующего соглашения в письменной форме (по желанию сторон)</p>	<p>В день достижения соглашения</p>
<p>12. Подготовка лицом, проводившим процедуру, отчета-справки о сроках и результатах процедуры Руководителю СШМ.</p> <p>При необходимости передает копию примирительного соглашения администрации организации/учреждения</p>	<p>В течение 2 дней после оформления соответствующих договоренностей сторон в устной или письменной форме</p>
<p>13. Осуществление наблюдения за соблюдением сторонами достигнутых договоренностей ответственными за соответствующие группы учащихся/воспитанников учреждения и ответственным лицом, проводившим процедуру, в т. ч. организацией и проведение периодических встреч со сторонами</p>	<p>В течение 3 месяцев после оформления соответствующих договоренностей сторон в устной или письменной форме</p>
<p>14. Подготовка и передача сотрудниками Службы школьной медиации из числа педагогических работников и психологов рекомендаций иным педагогическим работникам, психологам учреждения по дальнейшей работе с участниками конфликтной ситуации</p>	<p>В течение 3 дней после подготовки ответственным лицом отчета-справки в соответствии с п. 12</p>

## Приложение 6

Служба школьной медиации \_\_\_\_\_  
наименование учреждения

### СОГЛАШЕНИЕ О ПРОВЕДЕНИИ ПРОЦЕДУРЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

г. Иркутск

«\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Инициатором проведения процедуры является \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(ФИО сотрудника Службы школьной медиации)

\_\_\_\_\_  
(ФИО, статус)

\_\_\_\_\_,  
именуемый(-ая) в дальнейшем «Сторона 1», с одной стороны, и

\_\_\_\_\_  
(ФИО, статус)

\_\_\_\_\_,  
именуемый(-ая) в дальнейшем «Сторона 2», с другой стороны, а вместе  
именуемые «Стороны» заключили настоящее соглашение о нижеследу-  
ющем.

#### Предмет соглашения

1. В целях урегулирования возникшего между Сторонами спора Стороны в соответствии с настоящим соглашением дают свое согласие на участие в процедуре медиации.

2. Предмет спора:

\_\_\_\_\_  
краткое описание существа спора, который Стороны готовы разрешить  
с использованием процедуры медиации

#### Лицо, обеспечивающее проведение процедуры медиации

3. Стороны согласились с предложенной кандидатурой посредника \_\_\_\_\_.

4. Медиация будет осуществляться в соответствии с Регламентом Службы школьной медиации «Наименование», Положением о Службе школьной медиации «Наименование», утвержденными в \_\_\_\_\_ организации/учреждении.

#### Срок (сроки) проведения процедуры

5. Предельный срок окончания процедуры медиации \_\_\_\_\_.

#### Права и обязанности Сторон

6. Стороны принимают личное участие в процедуре медиации.

7. Каждая Сторона обязуется предпринять, по крайней мере, одну сессию с сотрудником Службы школьной медиации.

8. Стороны обязуются в отношениях друг с другом и в отношении с сотрудником Службы школьной медиации воздерживаться от действий или поведения, которые могут серьезно осложнить процесс медиации или создать препятствия для достижения соглашения, выслушивать аргументы другой стороны.

9. Любая информация, полученная Сторонами в процедуре медиации, является конфиденциальной. Такая информация может быть раскрыта только в случае, если на это имеется взаимное согласие всех сторон спора, конфликта. Исключением является ситуация, когда сотрудник Службы школьной медиации обнаружит, что ребенку может быть нанесен значительный ущерб, или он считает, что необходимо проведение должного расследования по конкретному заявлению о том, что ребенку был нанесен значительный ущерб. В таком случае сотрудник Службы школьной медиации уведомляет Руководителя Службы школьной медиации, администрацию организации/учреждения о необходимости обратиться в соответствующие государственные органы.

10. Каждая из Сторон сохраняет все юридические права и возможность прибегнуть к любым другим способам защиты своих прав, не запрещенных законом, если в результате процедуры медиации не будет достигнуто соглашение, приемлемое для каждой из сторон.

11. Каждая из Сторон вправе в любой момент выйти из процедуры медиации, без объяснения причин, на основании соответствующего заявления.

#### Заключительные положения

12. Соглашение, достигнутое между сторонами в ходе процедуры медиации, может быть оформлено в письменном виде и подписано Сторонами либо в устной форме по взаимному согласию Сторон.





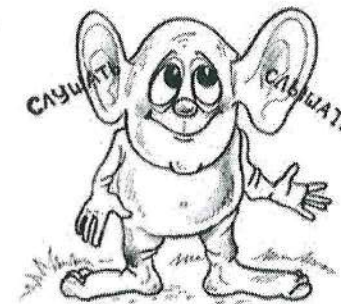
	ме «Медиативный подход в решении проблем профилактики правонарушений несовершеннолетних»		
10	Участие в сетевом, информационном взаимодействии с заинтересованными образовательными учреждениями по вопросам реализации медиативного подхода		
11	Участие в городских и региональных мероприятиях, посвященных медиации		
<b>III. Социальная работа</b>			
1	Проведение медиативных встреч. Ведение журнала обращений.		
2	Консультации для работников		
3	Консультации для родителей		
4	Координация деятельности с КДН и ЗП, ПДН		
5	Анкетирование воспитанников на выявление уровня конфликтности, агрессии и др.		
<b>IV. Образовательная работа</b>			
1	Проведение занятий по доп. образованию с учащимися		
2	Создание проектов по медиации (урегулированию конфликтов) на уроках истории и обществознания		
3	Цикл лекций-семинаров для учащихся (уроки обществознания, истории и т. д.)		
<b>V. Повышение квалификации</b>			
1	Поддерживающие мероприятия Ассоциации «Байкальская лига медиаторов», Ассоциации Служб школьной и социальной медиации и др.		
2	Тренинги личностного роста		
3	Социально-психологические тренинги		

## ТЕХНОЛОГИЯ «АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ»

*Активно слушать* – значит возвращать собеседнику в разговоре то, что он нам поведал, при этом обозначив его чувства.

**Слушать и слышать!**

*Пассивное слушание* – мы не включаемся в диалог собеседника. Для медиатора это возможно, когда очень сложная ситуация (резкость, говорит ребенок).



1. Техническая составляющая	2. Содержательная часть	
Лицом к лицу; глаза в глаза; подхмыкивание и поддакивание	Эмоциональная	Информационная
	Озвучиваем эмоции и чувства, которые испытывает собеседник или которые он испытывал в той ситуации, о которой рассказывает. Не бойтесь ошибиться в определении чувств, вас обязательно поправят!	Передаем то, что нам поведали, используя рефрейминг и парфраз: эхо повторения; синонимы; перефразирование

Результаты активного слушания:

- устанавливается коммуникация;
- устанавливаются связь, доверие;
- снижается эмоциональная агрессивность;
- проговаривая проблему вслух, человек более рационально анализирует ее.

## Активное слушание

### Пять механизмов активного слушания

- *открытость;*
- *уточнение;*
- *отражение чувств собеседника;*
- *перефразирование;*
- *отражающее перефразирование (подведение итогов услышанного)*



## Приложение 9

### ТЕХНОЛОГИЯ «Я-СООБЩЕНИЕ»

1. Если медиатор недоволен, скажите об этом.
2. Разделяйте людей и поступки!  
Выражайте недовольство действиями и поступками, а не людьми.  
Нельзя осуждать чувства людей!
3. Начинаем фразу от 1-го лица ед. ч.: я, мне, меня...

Эмоциональная часть	Информационная часть
Выражаем те эмоции, которые испытываем в данный момент	Воспроизводим информацию, конкретизируя действие, поступок, которые вызвали эту эмоцию

4. Избегаем Ты-формулировок!
5. Ставим точку (!) в выражении своих эмоций, не оставляя возможности обсудить детали.

#### Цель:

- сказать так, чтобы не обидеть другую сторону и продолжить конструктивное общение;
- освободиться от своих эмоций, не накапливая негатива в душе.

ТЕХНОЛОГИЯ «ОБЩЕНИЕ ЧЕРЕЗ ВОПРОСЫ»



**1. Открытые вопросы**

- Начинаются со слов: «Кто...?», «Как...?», «Почему...?», «Что вы думаете...?», «Каково ваше мнение...?».
- Предполагают развернутый ответ, способствуют созданию полноценного диалога, взаимодействию с собеседником, являются дружелюбным способом вовлечения человека в разговор.
  - Задав открытый вопрос, вы передаете инициативу (в поддержании разговора) вашему собеседнику!
  - Ответом на открытый вопрос являются не факты и точные данные, а чувства, мнения или идеи собеседника.

**2. Закрытые вопросы**

- Предусматривают односложный ответ «да» или «нет», используются для получения фактов и конкретной информации.
  - Инициатива только у того, кто задает вопросы, собеседник зачастую чувствует себя как на допросе.
  - Такие вопросы заводят разговор в тупик, так как односложные ответы не способствуют его развитию, а также развитию отношений с собеседником.

**3. Альтернативные вопросы**

- Альтернативные вопросы предполагают выбор ответов из двух или трех предложенных вариантов.

**4. Риторические вопросы**

- Не предполагают ответа!!!

**Я -сообщение**



**Я-высказывание:**

- Я чувствую (название чувства).
- Когда ты (делаешь конкретное дело): чем конкретнее действие, повлекшее эмоциональную реакцию, тем лучше.
- Для меня это означает (моё внутреннее значение происходящего, необходимость делать что-то, угроза и т.п.)

**Основы эффективного общения**

Ситуация	Ты-сообщение	Я-сообщение
Мама моет посуду, сын (подросток) смотрит телевизор.	Ты всё время на улице, а если и сидишь дома, то ничего не делаешь!	Я так нуждаюсь в твоей помощи, надеюсь, что у тебя сегодня найдётся время!
Мама хочет почитать газету, ребенок лезет к ней на колени.	Ты не должен мешать людям, когда они читают!	Я через минуту закончу, и мы почитаем!

ТЕХНОЛОГИЯ «ПЕТЛЯ ПОНИМАНИЯ»

1. Одна сторона произносит любое утверждение, например: «Я люблю горы!»
2. Вторая сторона задает вопрос: «Правильно ли я Вас понимаю, что Вы любите кататься на лыжах?»
3. Ответы:
  - «Нет, это не так».
  - «Да, это так».
  - «Да, но я не это имел(а) в виду».
4. Если ответы: «Нет», «Да, но я не это...», то у второй стороны есть три попытки угадать, что имела в виду первая сторона. Если попытки использованы, то первая сторона говорит: «Я люблю горы, потому что...»

**Задача данной технологии:** вызвать человека на откровенность, а не угадывать. Обычно после первой попытки, если человек не соглашается с догадкой, он непременно пояснит, что он конкретно имел в виду.

Позволяет разделить характеристики и те действия, которыми недовольна сторона; дает возможность сторонам из большого объема информации выделить основную проблему и обсуждать пути решения.

ПРИНЦИПЫ ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ

ДОБРОВОЛЬНОСТЬ

«Добровольно пришел...  
Добровольно остался».

«...Не только равные права, но и  
равные возможности».

РАВНОПРАВИЕ

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

Обеспечивается законом  
и договоренностями сторон.

«Идеальный медиатор – это пустой сосуд».

БЕСПРИСТРАСТНОСТЬ

ВЗАИМОУВАЖЕНИЕ  
и ПРИНЯТИЕ

Принимаем другого человека,  
уважая его сильные и слабые  
стороны, достоинства  
и недостатки.

Медиатор всегда готов ответить на вопрос о том,  
что он сейчас делает, что происходит в процедуре.

ПРОЗРАЧНОСТЬ

САМОСТОЯТЕЛЬНОСТЬ  
и ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Стороны являются  
владельцами своего конфликта  
и несут ответственность перед  
собой за его разрешение.

ТРЕНИНГ ОБУЧАЮЩИХСЯ,  
ВХОДЯЩИХ В «ГРУППЫ РАВНЫХ»

В соответствии с Методическими рекомендациями по развитию сети служб медиации (примирения) в образовательных организациях и в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (утверждены Письмом Министерства просвещения РФ от 28 апреля 2020 г. № ДГ-375/07, для функционирования службы школьной медиации рекомендуется включить в работу координатора службы школьной медиации, одного или нескольких специалистов службы школьной медиации, а также обучающихся из «групп равных».

«Группы равных» – это группа обучающихся, которая объединена для обучения медиативному подходу с целью приобретения навыков поведения в ситуациях стресса и конфликта, предупреждения конфликтов среди сверстников. Участие в «группе равных» – это способ, позволяющий приобретать опыт участия в принятии решений, проявления активной жизненной позиции, уважительного и чуткого отношения к потребностям окружающих. Организация такого обучения возможна в рамках внеурочной деятельности, на классных часах или любыми другими удобными способами, предусмотренными или отвечающими целям и содержанию основной обучающей программы образовательной организации или организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, либо отдельным ее пунктам и программам (например: «Программа воспитания и социализации обучающихся»)<sup>1</sup>.

Эффективное внедрение метода школьной медиации и медиативного подхода невозможно без включения в работу службы школьной медиации учащихся образовательного учреждения. Более того, изучение опыта успешных практик служб школьной медиации показывает, что активное включение в работу службы учащихся позволяет достигать на качественно более высоком уровне целей и задач, стоящих перед образовательной организацией в аспекте создания условий для становления личностных характеристик обучающихся (в соответствии с требованиями ФГОС).

Часто педагоги задают вопрос: с чего начать работу с обучающимися? Приведем пример из опыта школ, в которых в течение несколь-

<sup>1</sup> Письмо Министерства просвещения РФ от 28 апреля 2020 г. № ДГ-375/07 «Методические рекомендации по развитию сети служб медиации (примирения) в образовательных организациях и в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей».

ких лет эффективно работает служба. Специалисты, входящий в состав служб отмечают, что первым этапом такой работы может выступать деятельность классного руководителя, педагога-психолога начальной школы, направленная на профилактику межличностных конфликтов, повышение уровня коммуникативной компетентности учащихся. Такую работу целесообразно, начав с детьми младшего школьного, продолжать со школьниками среднего звена, младшего подросткового возраста (11–12 лет), в котором, как подтверждают проведенные исследования, межличностные отношения обостряются, создавая угрозу роста количества и интенсивности межличностных конфликтов, а затем уже закреплять полученные знания в старшей школе. Такой подход поможет снизить вероятность групповых конфликтов в образовательном пространстве, а также устранить проблему травли (моббинга) отдельных школьников, что в последнее время становится актуальным в современном обществе<sup>1</sup>.

В комплекте рабочих программ «Медиация школьных конфликтов» (автор – А. В. Микляева, доктор психологических наук, педагог-психолог) указывается, что работу по формированию конфликтологической компетентности младших подростков целесообразно проводить фронтально, организационно предпочтительный формат – классные часы. В процессе проведения классных часов психолог в случае необходимости может выступать в роли медиатора актуальных конфликтов, или же в случае, если в классе сформирована устойчивая система конфликтных отношений, осуществлять работу по коррекции внутригруппового взаимодействия<sup>2</sup>. В дальнейшем учащимся, прошедшим первоначальную подготовку и проявившим интерес, предлагается прохождение более углубленного обучения, что позволит включить их в службу школьной медиации.

Приведенный тренинг сконструирован на основе опыта тренеров-медиатор Ассоциации «Байкальская лига медиаторов» и может быть использован в качестве основы при проведении обучения учащихся для включения их в работу в «группе равных». Важно отметить, что проведение любой тренинговой формы работы требует от ведущего планирования тренинговых занятий, адаптацию программы с учетом индивидуальных характеристик группы (например, таких как возраст участников группы, текущие взаимоотношения между участниками. Кроме того, важно определиться с формой организации тренинговых занятий.

На начальном этапе работы рекомендуется предусмотреть возможность проведения *регулярных занятий* (1–2 раза в неделю по 1,5–2

<sup>1</sup> Пример приведен из опыта И. И. Маниной – сертифицированного медиатора, тренера-медиатора с 2011 г., члена СПО НП «Национальная организация медиаторов», руководителя СШМ МБОУ «Лицей № 3» имени главного маршала авиации А. Е. Голованова.

<sup>2</sup> URL: [http://168g.ru/docs/rabochaja\\_programma\\_mediacija\\_shkolnykh\\_konfliktov.pdf](http://168g.ru/docs/rabochaja_programma_mediacija_shkolnykh_konfliktov.pdf)

часа в день). При этом важно, чтобы ведущий выстраивал занятия на принципах преемственности и последовательности. Необходимо в начале занятия уделять время на вспоминание и краткое обсуждение того, что происходило на прошлой встрече. При освоении основных тем программы, возможно перейти к такой форме как **эпизодические встречи**.

Отметим, что значительная часть изменений у участников тренинга возникает после его окончания. В процессе тренинга закладывается большой потенциал для изменений в дальнейшем. Опыт, полученный участниками в тренинге, имеет пролонгированное действие, связанное с его проживанием и осмыслением. Соответственно и потенциал изменений во многом ориентирован на будущее. Поэтому работа ведущего в тренинге должна быть направлена как на производство реальных изменений участников, так и на обеспечение соответствующей поддержки, ориентированной на будущее<sup>1</sup>. В этой связи эпизодические встречи необходимы и могут проходить 1–2 раза в месяц. Организация группы в режиме эпизодических встреч имеет более клубную форму, хотя это не исключает возможности ее организации на принципах тренинговых групп. При этом ведущему следует стремиться к тому, чтобы каждая встреча была самостоятельным и завершенным событием. В данных группах может изменяться количественный состав участников и общая направленность занятий. Возможна организация эпизодических встреч с участниками тренинга, проходившего ранее в форме интенсивного курса, для подкрепления и сохранения полученных изменений<sup>2</sup>.

При разработке содержания тренинга учтены положения следующих нормативно-правовых актов:

- Распоряжение Правительства РФ от 30.07.2014 № 1430-р (ред. от 01.09.2018) «Об утверждении Концепции развития до 2020 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность»

- Методические рекомендации по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательных организациях (ФГБУ «Федеральный институт медиации»), 2015 г.

- Письмо Министерства просвещения РФ от 28.04.2020 № ДГ-375/07 «Методические рекомендации по развитию сети служб медиации (примирения) в образовательных организациях и в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей».

<sup>1</sup> Зайцева Т. В. Теория психологического тренинга. Психологический тренинг как инструментальное действие. СПб. : Речь ; М. : Смысл, 2002. С. 28.

<sup>2</sup> Евтихов О. В. Практика психологического тренинга. СПб. : Речь, 2004. С. 75.

**Цель тренинга:** создание благоприятных, гуманных и безопасных условий (среды) для полноценного развития и социализации детей всех возрастов и групп путем интеграции метода школьной медиации в образовательный процесс и систему воспитания, создание служб школьной медиации в образовательных организациях.

**Задачи тренинга:**

- 1) создание условий для формирования у учащихся конфликтологической компетентности, навыков применения стратегии «сотрудничество» в урегулировании возникающих конфликтов;

- 2) создание условий для формирования у учащихся социальной и гражданской активности, уважения к закону и правопорядку;

- 3) создание условий для формирования у учащихся уважения к мнению других людей, умений вести конструктивный диалог, достигать взаимопонимания и успешно взаимодействовать.

**Методическое оснащение.** Ведущим программы может быть сотрудник образовательной организации или организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, прошедший курсы повышения квалификации по обучению методу школьной медиации, а также курсы по подготовке тренеров для работы с «группами равных». Ведущему необходимы навыки проведения групповых дискуссий (акцентирования, структурирования), создания безопасного психологического пространства в группе, выстраивания отношений с подростками на основе принципов медиативного подхода, владение медиативными технологиями (техники работы с эмоциями и чувствами: техника «активного слушания»; техника «я-сообщение»; техника задавания вопросов; техника работы с интересами; техника «петля понимания» и др.).

Занятия проводятся в обычном учебном классе, имеющем стандартное оборудование (доска для записей, желательно аудио-, видео- и мультимедийное оборудование). Для большинства занятий необходимы раздаточные материалы.

**Общие принципы тренинга.** Тренинг должен быть построен в соответствии с определенными принципами, под которыми следует понимать основные положения, особенности руководства и правила реализации тренинга как метода.

С. И. Макшанов разделяет принципы тренинга на несколько групп<sup>1</sup>:

- организационные принципы;
- принципы создания среды тренинга;
- принципы поведения участников;
- этические принципы.

<sup>1</sup> Макшанов С. И. Психология тренинга. С. 103–108.

**Организационные принципы** определяют особенности подготовки и проведения тренинга и включают:

– *Принцип комплектования группы* тренинга учитывает такие характеристики, как возраст, пол, профессиональную принадлежность, уровень должностной иерархии, а также некоторые психические свойства личности.

– *Принцип физической закрытости* – тренинговая группа работает в одном и том же составе от начала и до конца тренинга. После начала работы группы новые участники в нее не включаются. Пропустившие несколько занятий включаются в дальнейшую работу только с согласия остальных членов группы, при этом им необходимо рассказать пропущившему участнику обо всем, что произошло в группе во время его отсутствия.

– *Принцип пространственно-временной организации* тренинга определяет временные и пространственные характеристики группы.

**Принципы создания среды тренинга.** Специфическая среда в тренинге во многом определяет направленность и эффективность работы. Тренинговая группа является обществом в миниатюре, отражающим внешний мир в искусственно создаваемом взаимодействии. Соответственно психологическая среда тренинга должна выступать фрагментом более широкого социального окружения и соответствовать по основным показателям особенностям значимой реальности. Иначе возникнет проблема переноса полученных результатов в лабораторной тренинговой среде в реальную социальную действительность. Также среда тренинга должна иметь достаточную гибкость для ее подстройки в соответствии с используемыми методическими средствами и характером решаемых задач.

Принципы создания среды тренинга включают:

– *Принцип системной детерминации* – воплощение в среде тренинга основных факторов изменений психологических феноменов человека и группы.

– *Принцип реалистичности* – создание среды, позволяющей в значимых деталях прорабатывать различные социальные и профессиональные ситуации, а также проблемы участников. Чем более отличается лабораторная среда тренинга от реальной (в значимых переменных), тем меньше вероятность переноса полученных изменений в реальную жизнь.

– *Принцип избыточности* – создание возможностей выбора различных вариантов дальнейшего продолжения тренинга (предоставление участникам информации, проведение тренинговых процедур и др.) в соответствии с развитием группы и ее содержательным продвижением.

**Принципы поведения участников.** Поведение участников в любом групповом психологическом тренинге является структурирован-

ым в соответствии с определенными принципами, определяемыми моделью тренинга. В СПТ выделяются следующие принципы поведения участников:

– *Принцип моделирования.* В тренинге моделируются различные ситуации, в которых участники демонстрируют негативные и позитивные формы поведения.

– *Принцип активности* предполагает включение в активную работу всех участников тренинга. Результативность тренинга для каждого участника во многом определяется степенью его личной включенности во все происходящие события и процедуры.

– *Принцип искренности.* Подразумевается, что, с одной стороны, каждый участник вправе сам определять меру своей искренности и если он не готов говорить или действовать, то имеет право сказать «нет». Но, с другой стороны, если уж он решил сообщать сведения, то они должны быть достоверные, и если он решил выразить свои мысли или чувства, то это следует делать искренне.

– *Принцип «здесь и теперь».* Данный принцип предназначен для преодоления тенденции отвлечения участников от актуальной ситуации происходящего в группе. Тенденция к отвлечению в иные области, даже если они и очень интересны, часто бывает вызвана проявлением реакции «ухода» (избегания) от имеющихся проблем и затруднений.

– *Принцип доверительности.* Данный принцип ориентирует на уважительное отношение участников друг к другу. Общение и взаимодействие каждого участника в ходе тренинга должны строиться с учетом интересов, ценностей, чувств и переживаний других.

– *Принцип исследовательской (творческой) позиции.* В тренинговой группе создается креативная среда, стимулирующая участников к самоанализу, поиску вариантов решения проблем, исследованию особенностей и закономерностей межличностного взаимодействия и познанию других участников.

– *Принцип объективации (осознания) поведения.* Принцип объективации предполагает перевод поведения участников с неосознанно-импульсивного уровня на осознанный. Осознание участниками своего поведения и принятие личной ответственности за собственные действия и поступки являются необходимым компонентом личностного роста. Основным средством объективации поведения в тренинге является обратная связь группы. Возможно использование и дополнительных средств, в частности видео- и аудиозапись происходящего в группе.

К **этическим принципам** относятся:

– *Принцип конфиденциальности.* Он подразумевает, что информация о происходящем в тренинговой группе, касающаяся любого из ее участников, не должна выноситься и обсуждаться с кем бы то ни было

за пределами группы. Соблюдение данного принципа является необходимым для формирования доверительных отношений в группе и создания атмосферы, способствующей самораскрытию участников.

– *Принцип ненанесения ущерба.* Соблюдение данного принципа предотвращает возможный ущерб со стороны ведущего или участников тренинга. Ведущий отвечает за все происходящее в тренинге и в процессе ведения группы должен исходить в первую очередь из принципа «не навреди», что требует от него высокой межличностной чувствительности и профессионализма.

– *Принцип соответствия заявленных целей тренинга его содержанию.* Данный принцип подразумевает последовательность ведущего в реализации целей, заявленных в начале тренинга. Иногда в процессе работы возникает желание отдельных участников или необходимость в изменении содержательного плана тренинга. В первом случае ведущему следует учитывать, что нередко желание изменить содержание тренинга является защитной реакцией участников. В случае необходимости дополнительной работы с отдельными участниками ведущий может организовать ее либо в режиме консультирования, либо в процессе другого, соответственно ориентированного тренинга. Если необходимость изменений содержания тренинга все же достаточно оправдана, то ведущий может их произвести, но только после обсуждения в группе и принятия всеми участниками. Однако этот шаг может являться показателем недостаточной подготовленности к тренингу ведущего<sup>1</sup>.

**Проведение процедуры знакомства.** Знакомство является важным этапом любого тренинга независимо от его целей и задач. Оно представляет не просто узнавание имен, а своеобразное представление (презентацию) участников друг другу. В то же время она может являться и своеобразной презентацией работы в тренинговой группе. Являясь вводной процедурой, вводящей участников в работу, процедура знакомства позволяет «раскачать» группу, а иногда и задает общий ритм работы. Цель данной процедуры можно считать достигнутой, если участники почувствовали заинтересованность и любопытство по отношению к дальнейшей работе. Соответственно организованная процедура знакомства позволяет участникам выйти на размышления о себе и стимулирует их стремление к самопознанию<sup>2</sup>.

Упражнение для знакомства должны быть интересными и запоминающимися, но не требующими излишней откровенности от участников, так как они еще не адаптированы к тренинговой среде. Обращаем

<sup>1</sup> Евтихов О. В. Практика психологического тренинга. СПб.: Речь, 2004. С. 46–50.

<sup>2</sup> Там же. С. 79.

Ваше внимание, даже если вы уверены, что все участники знакомы, этот этап необходим.

При проведении процедуры знакомства не следует спешить, необходимо дать участникам возможность освоиться. В случае, если участники группы испытывают некоторые затруднения, ведущий может первый начать знакомство (при этом рекомендуем озвучить не только формальную информацию, но и рассказать что-то личное, например о хобби и увлечениях).

Примеры упражнений:

● *Упражнение «Интервью».* В течение 10 минут интервью берет один человек, затем участники меняются ролями. По окончании беседы происходит представление всем друг друга. Примерный перечень вопросов может быть таким:

- Ваше имя?
- Кем и где Вы работаете? (Если участники не знакомы.)
- Ваши увлечения?
- Что Вам больше всего приносит радости?
- Любимый цвет?
- Любимая пора года?
- Что Вы больше всего цените / не цените в других людях?

● *Упражнение «Мало, кто знает...».* Ход упражнения: Я предлагаю нам познакомиться, для этого продолжите, пожалуйста, три предложения:

- Меня зовут...
- Многие знают, что я...
- Но мало кто знает, что я...

● *Игра «Визитная карточка».* Каждый участник делает себе визитную карточку – рисует к каждой букве имени небольшую картинку, имеющую какое-то отношение к личности участника (например, отражают черты его характера). Затем каждый участник делает самопрезентацию. Реквизит: бумага, маркеры.

● *«Открытки».* Тренер предлагает участникам выбрать по одной открытке. Желательно подобрать открытки, соответствующие теме тренинга. Открытка может быть или ассоциацией, или визуальной поддержкой, или подходящим примером. Участники по очереди демонстрируют выбранную открытку и рассказывают о себе «На открытке... как и я...».

**Обсуждение ожиданий и результатов.** Работа с ожиданиями является важным элементом, определяющим эффективность тренинга, и этому обязательно необходимо посвятить время. При этом следует обращать внимание на то, чтобы ожидания и результаты определялись в



положительных терминах, соотносились с тематикой занятий и были сформулированы конкретно. Позитивный настрой на работу с определенными (осознанными каждым участником) целями и ожиданиями повышает эффективность работы группы. Каждый участник сам определяет для себя значимость приобретаемого опыта и изменений. Ведущему следует уделить часть времени на работу с ожиданиями и представлениями участников тренинга. Полезно узнать о целях, которые они ставят перед собой, чего ждут от работы в группе, что каждый хочет получить в процессе тренинга. А также что должно произойти, чтобы участник сказал себе: «Для меня этот тренинг оказался полезным».

Один из вариантов организации данной работы является составление каждым участником списка его ожиданий от участия в тренинге, который он в последующем может зачитать группе. Знакомство с ожиданиями позволяет ведущему подкорректировать программу тренинга, хотя нередко приходится работать и с самими ожиданиями участников, делая их более реальными и адекватными. Правильно организованная работа с ожиданиями также является эффективным способом дать участникам почувствовать, что они могут влиять на программу тренинга, что усиливает их чувство ответственности за работу группы и собственный опыт.

Отметим, что на первом занятии обучающиеся могут испытывать сложности с формулированием своих ожиданий от тренинга. В этом случае рекомендуем рассказать об основных темах программы и о том, что обучающиеся смогут узнать, чему научатся по итогам. Важно фиксировать ожидания каждого из участников, для того чтобы была возможность их корректировать в процессе обучения и отследить результат в завершении (при проведении тренингов мы всегда «визуализируем» ожидания участников на отдельном ватмане, которые размещаем на видном месте на каждом из занятий).

• **Упражнение «Ожидания».** Проводится опрос по кругу: «Чего я жду от участия в занятиях?». При этом используется «правило микрофона» (говорит только тот участник, у которого в руках предмет, символизирующий микрофон).

Затем ведущий предлагает участникам познакомиться с надписями на листах, которые он располагает в центре круга:

- Хочу узнать, что такое медиация, и научиться разрешать конфликты.
- Хочу научиться лучше общаться со сверстниками.
- Хочу хорошо и весело провести время.
- Хочу узнать что-то новое о себе.

Каждому участнику нужно выбрать для себя два самых подходящих утверждения и поставить на соответствующих листах любую от-

метку. Затем ведущий обобщает получившиеся результаты, знакомит участников с целями и задачами программы, тематическими блоками (фиксируя их на ватмане), форматом работы в рамках программы.

• **Упражнение «Я надеюсь... Я опасюсь...».** Данное упражнение помогает участникам тренинга точнее сформулировать свои ожидания от предстоящего обучения, а также способствует тому, чтобы участники максимально открыто делились своими мыслями, чувствами и опасениями и т. д. *Ход упражнения:* необходимо раздать участникам бумагу и попросить написать их надежды и опасения, связанные с предстоящим тренингом. Например: «Я надеюсь, что тренинг поможет мне разрешить проблему с моим одноклассником, я опасюсь, что тренинг будет скучным». Подписывать записки не нужно. Все записки участники передали тренеру. После этого тренер зачитывает записки по одной, и группа обсуждает, что нужно сделать для того, чтобы эти надежды оправдались, а опасения остались лишь опасениями. Данное упражнение способствует установлению доверительных отношений в группе, способствует установлению контакта между группой и тренером.

**Формирование правил работы в группе.** Любая группа имеет определенные нормы и правила существования. Тренинговая группа не является исключением. Уже начиная с процедуры знакомства в группе, задаются правила работы и формируются внутригрупповые нормы. Правила в группе вводятся поэтапно и первоначально задаются ведущим. В различных группах они могут отличаться и задаваться по-разному, в зависимости от целей, задач и стиля руководства ведущего. Многие тренеры сразу после знакомства организуют специальную процедуру по выработке основных правил работы группы. Возможно их оглашение ведущим, но и в этом случае следует организовать процедуру обсуждения, предложив высказаться каждому участнику. В любом случае правила должны быть определены, понятны и приняты участниками.

Приведем пример наиболее часто используемых в практике правил.

1. Желая добра человеку, можно рассчитывать на доброжелательность в ответ.
2. Проживать каждый момент тренинга «Здесь и сейчас», не уходить мыслями и обсуждениями в прошлое и будущее.
3. Сказать «Стоп», если чувствуешь, что вопросы к тебе или рассуждения на твою личную тему доставляют тебе боль.
4. Сохранять конфиденциальность и не обсуждать личные истории, услышанные на тренинге с другими людьми.
5. Разделять человека и поступки, что значит не оценивать человека по его поступкам. Обсуждать действия, не осуждая личность.
6. Слушать говорящего, не перебивая, а затем задать вопросы.

7. Уважая окружающих, поставить телефоны на беззвучный режим. Если ждешь срочный звонок, тихо выйти и поговорить.

Для участников представленные выше правила излагаются более подробно и даются исчерпывающие ответы на все возникающие вопросы. Также обсуждаются поступающие предложения об изменении правил или добавлении новых. Окончательно согласованные и принятые правила записываются на отдельный лист и являются основанием для работы группы. Возможно изменение правил в процессе тренинга, но оно должно происходить только при согласованном принятии.

Необходимо обсудить, что правила, принятые группой «здесь и сейчас» и являются правилами бесконфликтного общения. Пользуясь и применяя их в обычной жизни, можно предупредить и разрешить бытовые конфликты.

#### **Рекомендуемые темы для включения в программы обучения «групп равных»:**

*Блок № 1 «Конфликт».* Рассматриваются следующие вопросы: понятие конфликта; функции конфликта; причины конфликта; структура конфликта; стратегии поведения в конфликте (уход, уступка, соперничество, компромисс, сотрудничество).

*Блок № 2 «Восприятие и коммуникация».* Рассматриваются следующие вопросы: роль интерпретации в общении; барьеры в общении и пути их преодоления.

*Блок № 3 «Что такое медиация в школе?».* Рассматриваются следующие вопросы: принципы и понятийный аппарат медиативного подхода; техники и инструменты, используемые в работе СШМ (техники и инструменты, используемые в медиации, алгоритм работы с конфликтом – медиативная беседа). Согласно Методическим рекомендациям по развитию сети служб медиации (примирения) в образовательных организациях и в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей к рекомендуемым техникам и инструментам, которые используются в работе «групп равных» относятся: техника активного слушания; техника задавания вопросов; техника работы с интересами; техника работы с чувствами круги сообществ.

• *Упражнение «Аукцион скульптур».* Цель: выразить важные аспекты конфликта без слов, с помощью тела. Работа в парах: один из партнеров выполняет роль скульптора, другой – «материал». Скульптор из обоих «лепит» скульптуру на тему «Взаимоотношения в конфликте» молча, используя только руки. «Материал» пассивен. Скульптура запоминает окончательный вариант для демонстрации. Затем партнеры меняются ролями.

Вопросы для обсуждения:

- податлив ли материал?
- каков характер прикосновений скульптора?
- что чувствовали в процессе изготовления скульптуры?
- какие мысли приходили в голову?

На флипчарте фиксируются основные внешние признаки человека в конфликтной ситуации. Например: злой взгляд исподлобья, сжатые кулаки, суетливые движения и др. Важно проговорить, что поза может влиять на нас по-разному – одна способствует эскалации конфликта, а другая – помогает контролировать эмоции.

Можно дать обучающимся дополнительное задание: попробовать изобразить человека, который готов убежать от конфликта, готов урегулировать конфликт, не справляется с эмоциями, выражает конструктивно эмоции и настроен на разрешение конфликта.

• *Упражнение «Ассоциации».* Группа перечисляет ассоциации на слово «конфликт». Все ассоциации записываются на доске, причем ведущий делит их на два столбика: первый характеризует конфликт как негативное явление, второй – как явление со знаком плюс. Затем предлагает участникам догадаться, по какому принципу ассоциации разделялись. Если были даны только негативные ассоциации, можно спросить, для чего, с точки зрения группы, оставлена вторая половина доски, привести примеры («в споре рождается истина» и т. д.), предложить еще один круг ассоциаций на слово «конфликт» со знаком «плюс». По результатам упражнения делается вывод о том, что конфликт – это не «приговор», не «конец отношений», а повод понять, что между людьми возникли разногласия, и прояснить их.

• *Упражнение «Снежинки».* В ходе упражнения группа работает молча, выполняя инструкцию: «Возьмите листок бумаги. Сложите его пополам. Оторвите правый верхний угол. Сложите еще раз пополам. Еще раз оторвите правый верхний угол. Еще раз сложите пополам. И еще раз оторвите правый верхний угол. Теперь можно развернуть листок и показать получившуюся снежинку остальным». Получившиеся «снежинки» сравниваются.

Вопросы для обсуждения:

- почему снежинки получились разными?
- чьи снежинки «правильные», а чьи – «неправильные»?
- как эта игра связана с темой «конфликт?»

• *Упражнение «Если конфликт – это...».* Ведущий в случайном порядке кидает мячик участникам группы, задавая разнообразные вопросы, например:

- если конфликт – это мебель, по это ...
- если конфликт – это такое-то помещение, то это...
- если конфликт – это какой-то урок, то это....

- если конфликт – это какая-то часть дня, то это...
- если конфликт – это какое-то настроение, то это...

На следующем этапе темы для ассоциаций могут предлагать сами учащиеся, не возвращая мячик ведущему, а перебрасывая его однокласснику. Делается вывод о том, что конфликт, как правило, ассоциируется с напряжением и негативными эмоциями.

• **Упражнение «Стили поведения в конфликте».** Ведущий озвучивает пословицы, отражающие разные способы поведения людей в конфликте (при необходимости поясняя их содержание):

1. Худой мир лучше доброй ссоры
2. Из двух спорщиков умнее тот, кто первым замолчит
3. Держись подалеже от людей, которые не согласны с тобой
4. Кто спорит – тот ни гроша не стоит
5. На свете нет ничего, что заслуживало бы спора
6. Кто сильнее, тот и прав
7. Слово «победа» может быть написано только на спинах врагов
8. Кто отступает, тот обращается в бегство
9. В этом мире есть только две породы людей – победители и побежденные
10. Если мы не можем заставить другого думать, как мы хотим, нужно его заставить делать, как мы хотим
11. Лучше уступить, чем врагов себе нажить
12. Убивай врагов своей добротой
13. Лаковый теленок двух маток сосет, а упрямый – и одной
14. Если в тебя бросили камень – брось в ответ пушинку.
15. С паршивой овцы хоть шерсти клок
16. Ты – мне, я – тебе.
17. Взаимные уступки прекрасно решают дело
18. Лучше синица в руках, чем журавль в небе
19. Ум хорошо, а два лучше
20. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить
21. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истин, которыми обладают другие
22. Чистосердечность, честность и доверие сдвигают горы
23. Копай без усталости и докопайся до истины

Участники на листах бумаги фиксируют номер пословицы и свое согласие/несогласие с ней (+ или –). По окончании работы ведущий кратко рассказывает о стилях поведения в конфликте (уклонение, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество), фиксируя их на доске. Участникам предлагается предугадать результаты теста, зафиксировав свои предположения рядом с ответами (5-балльная шкала). Затем проводится подсчет «плюсов»:

По результатам подводятся итоги:

- Вопросы 1–5 – стиль уклонения («стиль страуса»).
- Вопросы 6–10 – стиль соперничества («стиль акулы»).
- Вопросы 11–15 – стиль приспособления («стиль овцы»).
- Вопросы 16–18 – стиль компромисса («стиль лисицы»).
- Вопросы 19–23 – стиль сотрудничества («стиль совы»).

При обсуждении результатов важно подчеркнуть, что «хороших» и «плохих» итогов здесь нет. У каждого из нас есть свои «любимые» стили поведения в конфликте, однако, зная об этом и следя за своим поведением, при желании их можно изменить.

• **Упражнение «Рисунок вдвоем».** Группа делится на пары по принципу соседства по парте. Каждая пара получает лист бумаги. С этого момента и до окончания упражнения разговаривать нельзя. Необходимо взять одну ручку вдвоем и так, чтобы оба партнера держали ее, нарисовать рисунок на свободную тему (3 минуты). Затем рисунки представляются в группе, обсуждаются вопросы:

- что нарисовано на рисунке?
- как проходил процесс рисования?
- какую стратегию поведения выбрал участник?

Делается вывод о наиболее подходящих стилях поведения в ситуации товарищеских отношений, совместного решения задач.

• **Упражнение «Алфавит эмоций».** На доске в столбик записываются буквы алфавита (кроме Ё, И, Ъ, Ы, Ь). В обсуждении составляется список эмоций, возникающих в конфликте

• **Упражнение «Болото».** До начала упражнения на полу размечается игровое поле 6×6 квадратов (мелом или бумажным скотчем). Часть клеток представляют собой «кочки» (на них можно наступать), часть – «трясину» (на них наступать нельзя). У ведущего есть карточка с планом безопасного маршрута через болото. Класс делится на две подгруппы (случайным образом, без учета дружеских симпатий), подгруппы получают следующее задание: «Нашим группам предстоит перебраться через болото. Оно перед вами. Сделать это будет не просто. Прежде всего, выполнять это задание нужно молча. За каждое слово, произнесенное кем-либо из участников, будет наказана вся группа: упражнение придется начать выполнять заново. Болото вы будете переходить по кочкам. Их не видно, но вы узнаете о них от ведущего. Если клетка, на которую вы встали, – это кочка, ведущий промолчит. Если – трясина, ведущий скажет: «Буль!» – участника засасывает болото, и он возвращается на берег. Следующий участник пойдет по тем клеткам, про которые уже точно известно, что они – «кочки» (в строго определенном порядке!), и попытается найти следующую, новую «кочку». Он будет продвигаться вперед, пока не услышит «Буль!». «Утонув», он

вернется на берег и уступит место следующему участнику. На поле может находиться только один человек из каждой подгруппы. Остальные – либо еще стоят на берегу, либо уже перебрались через болото. Помните: перебраться должна вся группа, а за нарушение правил все участники возвращаются на этот берег». После проведения упражнения обсуждаются вопросы о том, что было причиной неудач на начальных этапах упражнения. Подчеркивается важность командной работы и неконструктивность конфликтов в ситуации командной деятельности.

● **Упражнение «Стулья».** Класс получает задание: «Необходимо по сигналу молча бесшумно встать со своим стулом так, чтобы в итоге у группы получился треугольник (круг, девятка, буква А). Как только все займут свое место, необходимо одновременно поставить стулья и сесть. Не должно быть ни одного звука, ни одного скрипа, стулья не должны сталкиваться. Представьте, что вы переставляете декорации во время короткой паузы в спектакле. Зрители не должны слышать ни звука». Результаты каждый раз обсуждаются, предлагается в перерывах между заданиями обсуждать способы улучшения качества выполнения задания.

● **Упражнение «Необычный диктант».** Выбираются трое водящих, которые выходят за дверь и получают по одной картинке, составленной из геометрических фигур. Затем водящие по очереди описывают доставшиеся им картинки, группа пытается по словесному описанию нарисовать их. В первый раз группе не разрешается задавать вопросы. Во второй раз, с новой картинкой, участники могут поднимать руку и задавать закрытые вопросы говорящему для прояснения непонятного. В третий раз можно задавать открытые вопросы. Затем рисунки сравниваются с оригиналами. В обсуждении делается вывод о важности открытых вопросов для прояснения позиции собеседника.

**Проведение обратной связи в тренинговой группе. Завершение тренинга.** Завершение тренинга является важным этапом, во многом определяющим его успешность. Сохранение полученных в тренинге изменений, закрепление и перенос участниками в реальную жизнь приобретенных ими навыков являются проблемой, способной свести к нулю всю работу. Ведущему важно не только помочь участникам произвести положительные изменения, но и обеспечить возможность сохранения этих изменений. Необходимо подготовить участников группы продолжать жить вне нее. Неподготовленные участники, столкнувшись с прежней реальностью, могут отказаться от всех приобретений полученных в тренинге. Это особенно важно в тренинге, направленном на развитие личности. Для завершения ведущим могут быть использованы следующие типы завершающих упражнений:

– упражнения, используемые для оценки тренинга;

– упражнения, дающие возможность участникам оценить качество проделанной ими работы;

– упражнения, помогающие участникам связать полученные ими знания и опыт с ситуациями реальной жизни.

В завершающей части обязательно вернитесь к ожиданию участников, которые были записаны в первые дни работы, обсудите, каких результатов удалось достичь каждому участнику.

● **Упражнение «Благодарность»<sup>1</sup>.** Участник выбирает человека, которого уважает, который для него важен. Далее нужно написать наиболее важные характеристики выбранного участника. Зачеркнуть его имя, написать свое. Вопрос для обсуждения: какие из написанных характеристик действительно относятся к самому участнику.

● **Упражнение «Радуга настроения».** Участникам предлагается на выбор несколько «кругов», вырезанных из цветной бумаги, им нужно выбрать «круг» одного цвета, которые отражает настроение в данный момент. Оранжевый – «Я чувствую себя просто отлично! Я полон энергии!», синий – «Я чувствую себя спокойным и расслабленным», фиолетовый – «Я чувствую себя расстроенным. Я чем-то встревожен», красный – «Я злюсь!», черный – «Я сейчас чувствую себя крайне отрицательно», зеленый – «Я чувствую себя хорошо! Мне очень комфортно сейчас». После того, как участники сделали свой выбор, просим наклеить «круги» на заранее нарисованную радугу на ватмане.

<sup>1</sup><http://www.vashpsixolog.ru> Игры гештальт-терапии

Учебно-методическое издание

# Службы школьной медиации

Методические материалы  
в помощь педагогу

ISBN 978-5-9624-1866-7

Составители:

Архипкина Анастасия Сергеевна  
Матвеева Анастасия Александровна

Редактор А. Н. Шестакова  
Дизайн обложки: П. О. Ершов

---

Подписано в печать 19.10.2020. Формат 60×90 1/16  
Усл. печ. л. 5,4. Тираж 125 экз. Заказ 213

---

Издательство ИГУ  
664074, г. Иркутск, ул. Лермонтова, 124