**Конспект занятия с медиаторами школьной службы примирения**

**«Конфликт и его разрешение»**

Согласно закону «Об образовании» созданы в школах Школьные службы примирения. Школьная служба примирения – это волонтерское движение на принципе добровольчества. Данные принципы заложены в направлениях деятельности Российского движения школьников, таких как гражданская активность и личностное развитие. Школьная служба примирения это новое направление в работе образовательной организации. Содержание деятельности данной службы неразрывно связано с деятельностью школьного психолога. Именно он может являться куратором и организатором работы школьных медиаторов. Данное занятие проводится после нескольких занятий с детьми-медиаторами.

**Цель занятия:** подготовка детей- медиаторов для разрешения конфликтов в школьной среде.

**Задачи занятия:**

- определить главную роль медиации и предстоящей деятельности детей-медиаторов;

- структурировать полученные знания о конфликтах и способах их разрешения;

- развивать коммуникативные умения и навыки.

**Возраст участников:** 7-9 класс.

**1. Вводное слово.**

- Что такое Школьная служба примирения и с какой целью она создана, чему мы научились и как мы работаем в ней – сегодня поговорим.

1. **Упражнение «Медиатор»**

- Скажите, какие у вас ассоциации возникают, когда вы слышите Школьная служба примирения. (Участники называют ассоциации)

- Давайте посмотрим и вспомним что это такое? - *(Школьная служба примирения нацелена на разрешение конфликтов в образовательных учреждениях, профилактику правонарушений детей и подростков, улучшение отношений в образовательном учреждении).*

**3.Основная часть.**

**3.1. Признаки конфликта.**

- Скажите, с какими ситуациями работают в школьной службе примирения? (с конфликтными)

- А как понять, является ли ситуация конфликтной? (*Признаки конфликтной ситуации (1) наличие ситуации, воспринимаемой как конфликтной; 2) неделимость объекта конфликта (предмет не может быть поделен справедливо между участниками конфликта); 3) желание участников продолжать конфликтное взаимодействие, для достижения своих целей, а не выход из ситуации; 4) напряженность в отношениях.).*

**3.2. Понятие конфликта.**

- А что такое конфликт? Понятие конфликта. *(****Конфликт –****(от лат. conflictus - столкновение) – столкновение сторон, мнений, сил, перерастание конфликтной ситуации в открытое столкновение; борьба за ценности и претензии на определённый статус, власть, ресурсы, в которой целями являются нейтрализация, нанесение ущерба или уничтожение соперника.)*

- А как вы думаете, а какие конфликты бывают? *(Конструктивные (позитивные), Деструктивные (разрушительные), Межгрупповые (между социальными группами), Внутригрупповые (в группе), Межличностные (между людьми из-за личностных особенностей), Внутриличностные (конфликт чувств, потребностей) .*

**3.3. Значение медиации.**

- Скажите, кто помогает разрешать конфликты и работает в Школьной службе примирения? (медиатор)

- Скажите, кто такие медиаторы? (ответы участников) (*Значение медиации: Организация диалога между конфликтующими сторонами, который дает возможность сторонам лучше узнать и понять друг друга. Важнейшим результатом восстановительной медиации являются восстановительные действия(извинение, прощение, стремление искренне загладить причиненный вред).Важный результат медиации может быть соглашение или примирительный договор.*

**4. Практическая работа в группах.**

**4.1. Основы медиации.**

- Я сейчас предлагаю вам поработать в группах:

1 группа – необходимо определить образ медиатора и какими качествами ему необходимо обладать; (выполняет задание на ватмане – выбор листочков и создание образа) *(Открытый, общительный, тактичный, внимательный, вызывающий доверие, иметь чувство юмора, принимать людей такими, какие они есть, умение понять другого, терпеливый, безоценочно воспринимать другого, независимый, эмоциональный, анализировать причины, управлять другими, уметь повлиять на другого, честный, наказать за проступок, встать на сторону обидчика, рассудить каждого, дать совет, осудить за проступок, лидер, рассудительный, вспыльчивый, агрессивный, непостоянный).*

*Правильные ответы: Открытость, общительность, тактичность, внимательность, умение вызвать доверие и уважение, иметь чувство юмора, принимать людей такими, какие они есть, умение понять другого человека, умение безоценочно воспринимать другого человека, умение быть независимым, умение устанавливать эмоциональный контакт с другими, умение анализировать причины конфликта.*

2 группа – необходимо определить принципы работы медиатора; (выполняет задание на ватмане – выбор листочков и определение принципов и объяснение)*(Добровольность, информированность, нейтральность, конфиденциальность, ответственность, заглаживание вреда обидчиком, самостоятельность, научность, наглядность, доступность, контроль, системность, качественность, хаотичность).Правильные ответы: Добровольность, информированность, нейтральность, конфиденциальность, ответственность, заглаживание вреда обидчиком, самостоятельность.*

3 группа – необходимо определить алгоритм решения конфликтной ситуации – выполняет задание на ватмане – (выбор листочков и создание алгоритма решения конфликта) *(Подготовительный, сбор информации, соблюдение критериев, Предварительные встречи, подготовить конфликтующие стороны к встрече, выслушать точку зрения каждого , совместно рассмотреть различные выхода из конфликта, Примирительная встреча , выслушать взгляды участников конфликта, организация диалога о разрешении конфликта, заключение примирительного договора, Выполнение примирительного договора, получение обратной связи о выполнении договора, Практический, разыгрывание различных ролей, Деятельностный, составление плана действий, активный, написание правил общения).*

*Правильные ответы:*

***1.Подготовительный.***

* *сбор информации;*
* *соблюдение критериев.*

*2****. Предварительные встречи.***

* *подготовить конфликтующие стороны к встрече;*
* *выслушать точку зрения каждого;*
* *совместно рассмотреть различные выхода из конфликта.*

***3.Примирительная встреча.***

* *выслушать взгляды участников конфликта;*
* *организация диалога о разрешении конфликта;*
* *заключение примирительного договора.*

*4.****Выполнение примирительного договора****.*

* *получение обратной связи о выполнения договора.*

- Представьте ваш результат работы с объяснением причин выбора.

**4.2. Разрешение конфликта.**

- Сейчас я вам предлагаю разрешить конфликтные ситуации.

***Конфликтная ситуация №1:***

*Учительница сказала, что скоро в школе будет проводиться «Праздник осени». Маша и Вика, лучшие ученицы класса, захотели подготовить номер для выступления. Они предложили проиграть сценку, где была одна только главная роль – Осень и несколько второстепенных ролей. Девочки организовали других ребят для выступления, распределили роли и собрались репетировать. После уроков Маша и Вика с другими ребятами стали проигрывать сценку и Маша стала исполнять главную роль, на что Вика сказала, что будет эту роль играть она. Завязался спор между подругами, в порывах сыпались обидные слова, потом Маша убежала и отказалась участвовать в празднике. Разрешите конфликтную ситуацию.*

***Конфликтная ситуация №2:***

*Олег – ученик 8 класса, общительный, занимается спортом. Однажды, общаясь в социальных сетях, Олег увидел прикольную фотографию друга Саши и добавил к ней смешной комментарий. Саше комментарий не понравился и он в ответ обозвал Олега, на что он начал оскорблять его дальше. На следующий день, когда ребята пришли в школу, Саша начал выяснять отношения с Олегом, сыпались оскорбления в адрес друг друга и ребята чуть не подрались. Разрешите конфликтную ситуацию.*

***Конфликтная ситуация №3:***

*Витя, Егор и Стас учатся в одном классе. Они записались на кружок по ракетомоделированию. Ребятам так хотелось построить ракету - современную, новую. Когда они пришли заниматься, то Витя и Егор стали собирать вместе, а Стасу сказали, чтобы он просто смотрел. Стас возмутился и сломал собранную ракету и со слезами убежал с кружка. Разрешите конфликтную ситуацию.*

- Представьте разрешение конфликта.

**5. Подведение итогов.**

- С какой целью создаются в школе Школьные службы примирения?

Итог: Школьная служба примирения – новое направление в работе для всех, и данная служба необходима среди школьников, так как она помогает научить детей разрешать конфликты, учит действовать согласованно, находить компромисс при разрешении конфликта.

**6. Обратная связь.**

- Попрошу на ладошках выразить эмоциональное отношение к мероприятию, можно высказать предложения и пожелания.

**Тренинговое занятие «Я - МЕДИАТОР» для ведущих школьных служб примирения.**

**Аннотация:**  
Создание школьной службы примирения – это цивилизованный путь решения конфликтов в школьной среде. Тренинговое занятие предполагает в доступной для учащихся форме знакомство с основами конфликтологии, с анализом влияния на развитие событий эмоциональных состояний, с законами проведения переговоров. На занятии предлагается практический ресурсный материал, полезный в работе с учениками по формированию УУД и личностных компетенций в условиях введения ФГОС.

**Цель:** воспитание в подрастающем поколении потребности и готовности к конструктивному взаимодействию с людьми.  
  
При входе каждый участник выбирает фигуру (определенного цвета, формы и написанным числом).  
Участники рассаживаются по группам по желанию.  
  
**1) Упражнение «Одно предложение»**  
Всем группам встать.  
- Всем поднять голову и посмотреть на потолок.  
- Глядя в потолок, вспомнить, что в последние дни было для вас «самым- самым».  
- Кто вспомнил, подберите для этого «самого-самого» ключевое слово.   
- Кто готов (то есть подобрал), тот садится.  
На групповом листочке каждому собственноручно написать свое ключевое слово. Листочки поменять по группам.  
- Из всех слов, записанных соседней командой, составить одно предложение (добавлять слова и менять окончания – можно)  
- Послать посыльного со своим предложением к той команде, которая составила список слов.  
- Посыльные читают предложения командам – авторам списков. Кто услышит свое слово – хлопает в ладоши.  
  
Участники пересаживаются по группам по цвету фигур.  
  
**2) Упражнение «Снежный ком»**  
Первый человек называет свое имя и предмет (любимое занятие, любимое блюдо, любимая музыка, прилагательное о себе), второй – повторяет все, что сказал первый и то же самое рассказывает о себе и т.д.  
  
**3) Упражнение «Либо-либо»**  
Это упражнение поможет понять, что вы цените, чего хотите и кем являетесь. Встаньте в круг и по команде вы будете делиться на две группы, выбирая то, что вам больше подходит.   
Найдите себе партнера и обсудите, что определило ваше решение.  
Почему похожи на то, а не на это.  
Плюс – минус  
Тренер – команда  
Котлета – отбивная  
Ухо – глаз  
Рот – ухо  
Кот Леопольд – кот в сапогах  
Ножницы – скотч  
Осень - зима

Вашему вниманию предоставляется отрывок из мультфильма «Мост»  
(0.0 – 1. 21)  
Итак, мы сегодня собрались, чтобы научиться разрешать конфликтные ситуации.  
Сказка начинается:  
«Жили неподалеку друг от друга три государства. Одни владели большой широкой рекой, другие лесом, третьи равниной. Жили зажиточно, хорошо и спокойно, пока однажды не появился странник, обедневший король. Был он по этой причине зол, желчен, завистлив. Решил он поссорить между собой два государства и воссесть заново на трон. Пустил он слух, что жители заречья решили напасть на лесных жителей и завладеть лесом»  
В следующем упражнении мы постараемся получить точную информацию.  
  
**4) Упражнение «Медиатор»**  
Придумать 8 слов, имеющих отношение к школьной службе примирения, в каждом из которых используется одна буква из слова «Медиатор». Например,



Объясните значение слова «Медиатор» (ведущий примирительной программы, нейтральный посредник)  
Участники пересаживаются по группам по форме фигур.  
Сказка продолжается:  
«Лесные жители не стали разбираться в чем дело, поверили всему и напали первыми. Люди заречья не поняли ситуации, послали своих посыльных выяснить, в чем дело. Посыльных встретили их очень агрессивно, с грубыми высказываниями. Разгорелся спор»  
Цель следующих упражнений – показать как важно уметь оценивать свое состояние и свои чувства.  
  
**5) Упражнение «Галерея эмоций»**  
Ведущий приглашает посетить галерею эмоций (на доске развешены плакаты-фотографии «Эмоции и чувства»)   
Здесь представлены фотографии. Попытайтесь увидеть эмоции, которые выражены на этих фотографиях. Названия эмоций написаны на карточках. Вам нужно будет взять карточку и найти фото, соответствующее данной эмоции. Количество карточек, с которыми вы будете работать, вы определяете сами». (Карточки – обида, грусть, удивление, решительность, ужас, увлеченность, восхищение, горе, тревожность, опасение, интерес, радость, азарт.) Таким образом, под каждой фотографией появляются названия 2-4 эмоций. После производится обсуждение и проверка.   
Почему на всех фотографиях изображены дети?  
Внимание! Сейчас я вам предлагаю поучаствовать в блиц-опросе:  
1.Согласно классическому описанию, этому чувству соответствуют немного вытянутые губы, приподнятые и вытянутые брови, приподнятые и вытянутые верхние веки, напряженные нижние веки. Автору это напомнило русскую народную поговорку. Назовите это чувство. (Страх)   
2.На одной из картин Васнецова изображены две птицы с человеческими лицами. В названии картины, помимо имен птиц – Сирин и Алконост – упоминаются две базовые противоположные эмоции. Назовите их. (Печаль и Радость)  
3.Эта эмоция возникает при неожиданных ситуациях. Если ситуация оказалась безопасной, она переходит в интерес, если приятной – в радость, если опасной – в страх. Назовите эмоцию. (Удивление)  
4.На всех трех фотографиях выражена одна и та же эмоция Назовите ее. (Отвращение)  
5.Внимание, отрывок из диалога.   
Консультант. Что ты почувствовал, когда узнал, что тебя обманывают.  
Клиент. Ну, вы, наверное, сами можете догадаться.  
Консультант. Я могу догадаться только о том, как я бы чувствовал себя на твоем месте. Но было бы неплохо, если бы твои ощущения ты бы назвал сам.  
Клиент. Да я просто чуть не избил его! Я почувствовал … обалдение. (Злость, возмущение)  
Проверка ответов. В подарок – улыбка-наклейка.  
  
**6) Упражнение «Отражение чувств»**  
Необходимо определить чувство, которое скрывается за высказыванием и спросить о нем. Например,  
Ты ощущаешь себя обиженным?  
Ты чувствовал обиду?  
Тебе обидно?  
  
Может быть, я сделала что-то не так? Неуверенность, тревожность, сомнение  
Я ей пытался объяснить, что ни в чем не виноват, а она как набросилась, как давай орать, ну я и не выдержал. Раздражение, обида, возмущение, злость  
Теперь я хотя бы могу сидеть на уроках. Пусть не разговаривают, зато не обзываются. Успокоение, уверенность  
Как она могла так поступить со мной, я же была ее подругой. Сожаление, обида, унижение, предательство  
Он обозвал мою сестру, а я что молчать должен? Гнев, возмущение  
Я ничего не делал, просто мне хотелось после его слов ему треснуть. Злость, гнев, раздражение  
Я не понимаю, что я сделал не так, почему он так поступил. Сомнение в своих действиях, неуверенность, бессилие  
Не хочу я с тобой разговаривать ни о чем, оставьте меня в покое. Обида, раздражение, злость  
А если он снова начнет обзываться. Тревожность, беспокойство, страх  
Я все делаю неправильно! Страх, раздражение, огорчение   
Это все глупости! Обида, злость, возмущение  
Я больше не пойду в школу! Тревога, обида, страх, протест  
  
Участники пересаживаются по группам по написанному числу.  
Сказка продолжается:  
«Не разобравшись в ситуации, посыльные вернулись домой. На совете было высказано несколько предложений. Одни предлагали уйти с этого берега, бросить все нажитое, переплыть на другой берег и заново зажить спокойно. Другие предлагали драться до победного конца. Третьи предложили сесть за стол переговоров и обсудить сложившуюся ситуацию. Четвертые полагались на других, тихо молчали, уйдя от обсуждения, и не принимали никаких попыток к разрешению конфликта»  
  
**7) Упражнение «Способы поведения в конфликте»**  
Какие способы поведения в конфликте вы видите у членов совета? (наступление, обсуждение, отступление, уход от конфликта)  
Какой способ применяется в восстановительных технологиях, что в нем привлекает? («обсуждение», т.к. эмоциональное состояние в данном случае наиболее позитивное).  
Сказка продолжается:  
«Встал из-за стола уважаемый старец и предложил обсудить создавшуюся ситуацию на нейтральной стороне двух враждующих государств, в присутствии третьей страны. Выясняя причины конфликта, третья сторона задала простой вопрос «А зачем это было нужно? Кто-то вспомнил странствующего короля и его злые высказывания»  
  
**8) Упражнение «Отражение потребностей»**  
Представь себе, что ты ведешь программу примирения. Твой собеседник произносит следующую фразу. Что скажешь ты ему?  
Начинай фразу со слов:  
«Тебе важно, чтобы …»  
Я не люблю, когда на меня кричат. Он не имеет права. Тебе важно, чтобы тебя уважали.  
Тебе важно, чтобы с тобой разговаривали нормальным тоном.  
Если я с ним помирюсь, то все будут считать, что он победил, а я проиграл. Тебе важно победить.  
Тебе важно не потерять свой авторитет.  
Я не думаю, что наша встреча что-то изменит. Тебе важно рассмотреть разные варианты решения ситуации.  
Тебе важно самостоятельно решить этот вопрос.  
Почему он заставляет носить то, что мне не нравится? Я хочу носить одежду, какую хочу. Тебе важно самому принимать решения.  
Я ему хочу ответить тем же. Пусть знает, как мне было. Тебе важно восстановить справедливость.  
Тебе важно постоять за себя.  
Тебе важно отомстить.  
Я даже не знаю, что и рассказать, я вроде бы ничего плохого и не делал. Тебе важно обдумать, чтобы рассказать.   
Тебе важно избежать наказания.  
А почему я-то должна извиняться. Он должен. Тебе важно доказать, что он виноват.  
  
**9) Упражнение «Работа с медиа-материалом»**  
из фильма «Лиля forever» (0:26:10 – 0: 29:10)  
Проанализировать видеосюжет с точки зрения медиатора.  
1) Какие чувства испытывают участники конфликта?  
Обидчик \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Жертва \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
2) Какие потребности испытывают участники конфликта?  
Обидчик \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Жертва \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
3) Какие варианты решения конфликта возможны?  
4) Если конфликт будет разрешен, какие преимущества получат стороны?  
5) В каких случаях медиатору может показаться сложным сохранить нейтральную позицию?  
Участники рассаживаются по группам как первоначально  
(по желанию).  
Сказка продолжается:  
«Сидя за круглым столом, зашел разговор о более насущных делах. Три государства пришли к выводу, что нужно объединиться и жить вместе».   
  
**10) Упражнение «Перефразирование»**  
Перефразируйте правила разговора конфликтных сторон на примирительной встрече.  
  
Сообщайте о своем эмоциональном состоянии.  
  
Обращайтесь к фактам, а не к интерпретации.  
  
Находите конкретное решение в конкретной ситуации.  
  
Предлагайте варианты выхода из ситуации.  
  
В заключении Вашему вниманию предоставляется еще один отрывок   
из мультфильма «Мост» (1.46 – …)  
  
Разрешайте конфликты цивилизованно!  
Я вам желаю большого терпения, надежды, удачи и крепкого психологического здоровья.  
Спасибо за внимание!

**Тема: Особенности работы в программе примирение ровесников.**

**Программа: «Обучение детей - медиаторов».**

Урок первый, второй год обучения.

Цель урока: ознакомить детей-медиаторов с этапами работы в программе примирение ровесников.

Задачи:

* рассмотрение этапов работы детей-медиаторов;
* развитие коммуникативных качеств, умение составлять вопросы, располагать к себе людей, вести диалог.

Тип урока: урок общеметодологической направленности.

Научно-методическое содержание урока. Первая встреча с детьми медиаторами в этом учебном году. Часть детей ходили на занятия в прошлом году, часть детей пришли вновь. Дети уже знают, что такое медиация и ШСП.

Следует напомнить, что сами дети медиаторы научатся разрешать конфликтные ситуации в своей жизни, получат основы новой профессии, будут развивать свои коммуникативные качества.

Вспомнив основные цели занятий и понятия, мы просматриваем фильм.

В ходе просмотра делается акцент на тех этапах работы медиатора, которые представлены в фильме.

Ведущие понятия: медиация, медиатор, этапы работы медиатора.

Технологическая карта урока

Тема, класс, программа, тип урока, оборудование

Личностные УУД

Метапредметные УУД

Предметные УУД

Продуктивная деятельность

**Тема: Особенности работы в программе примирение ровесников.**

**Программа: «Обучение детей - медиаторов».**

Урок первый, второй год обучения.

- ориентация в особенностях социальных отношений и взаимодействий, готовность к равноправному сотрудничеству; уважение к личности и её достоинствам, доброжелательное отношение к окружающим, нетерпимость к любым видам насилия и готовность противостоять им; готовность к выбору профильного образования;

- ориентации на мотивы и чувства; устойчивое следование в поведении моральным нормам и этическим требованиям; эмпатии как осознанного понимания и сопереживания чувствам других, выражающейся в поступках, направленных на помощь и обеспечение благополучия; готовность и способность к участию в школьном самоуправлении в пределах возрастных компетенций; умение вести диалог на основе равноправных отношений и взаимного уважения и принятия; умение конструктивно разрешать конфликты; готовность и способность к выполнению моральных норм в отношении взрослых и сверстников в школе, дома, во внеучебных видах деятельности; готовность к выбору профильного образования.

- умение организовывать учебное сотрудничество и совместную деятельность с учителем и сверстниками;работать индивидуально и в группе: находить общее решение и разрешать конфликты на основе согласования позиций и учёта интересов; формулировать, аргументировать и отстаивать своё мнение;

- умение осознанно использовать речевые средства в соответствии с задачей коммуникации для выражения своих чувств, мыслей и потребностей; планирования и регуляции своей деятельности; владение устной и письменной речью, монологической контекстной речью

- Умение составлять и задавать вопросы, решать конфликтные ситуации конструктивным путем

Обсуждение просмотренного фильма, мозговой штурм: составление вопросов.

Этапы урока

Этап урока

Организационно-технологический блок

Деятельность учителя

Деятельность учащихся.

**Вводное слово учителя**

Организация учащихся на занятие, напоминание содержания предыдущих занятий

напоминает, что сами дети медиаторы научатся разрешать конфликтные ситуации в своей жизни, получат основы новой профессии, будут развивать свои коммуникативные качества.

Вспоминают определение медиации, функции медиатора

Просмотр фильма

Организация обсуждения просмотренного фильма

1. Что может стать причиной конфликтов в школе?
2. К чему могут привести школьные конфликты?
3. Как разрешаются конфликты в современной школе?
4. К чему может привести силовой метод решения школьных конфликтов?
5. Какой метод является альтернативным?
6. С кого начать с обидчика или с пострадавшего?
7. С какими словами медиатор подходит к обидчику?
8. Что говорит?
9. Какие вопросы задает?
10. Рассмотреть особенности конфликтного педагога?

Недопонимание, шалость, стремление поднять свой статус

К формированию конфликтного поведения во взрослой жизни

Силовым путем.

Прогулам, конфликтам между педагогами и учащимися, появлению изгоев, агрессии, увеличению насилия.

**Медиация**

Обидчика

Я из ШСП, наша служба занимается… объясняет принципы работы, я узнала, что между тобой и твоей одноклассницей произошел конфликт, хотел бы ты поговорить со мной об этом

Прием: правильно ли я тебя поняла… Какие чувства ты испытывал… Каким ты видишь решение этой проблемы… Предложение варианта совместной встречи… Объясняет правила совместной встречи… Самое главное как избежать повторения подобного в будущем…

Подробный разбор этапов работы

Представлен в приложении

Домашнее задание.

Обратить внимание медиаторов, на то, что они знают больше конфликтных ситуаций, чем взрослые, поэтому их задача, решать конфликтные ситуации без присутствия взрослых, обсуждать эти конфликтные ситуации на следующем занятии с сохранением принципа конфиденциальности.

Рефлексия

В чем были трудности? Что узнали?

Приложения к «Положению о службе примирения»

Порядок работы медиатора в восстановительной модели медиации  
Авторы: Рустем Максудов, Людмила Карнозова, Антон Коновалов

ЭТАП 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ

Задачи работы ведущего (медиатора):

1. получив информацию о случае, определить, подходит ли он по критериям для работы с использованием восстановительных программ;  
Критерии, по которым случай может быть принят в работу:

• стороны конфликта (криминальной ситуации) известны;

• в случаях, где есть обидчик и пострадавший, обидчик признает свою вину (или, как минимум, свое участие) в содеянном.

2. если дело разбирается в официальных органах (милиция, суд или КДНиЗП), выяснить, на какой стадии разбирательства находится дело и каковы юридические последствия успешного проведения программы;

3. связаться со сторонами по телефону и договориться о проведении индивидуальной встречи. Если участниками конфликта являются несовершеннолетние (обидчик и/или пострадавший) и данный случай рассматривается компетентными органами, медиатор обязательно связывается с законными представителями несовершеннолетнего.

Ведущему (медиатору) нередко приходится преодолевать стену подозрительности, непонимания, эмоционального напряжения, которая возникла из-за конфликта или криминальной ситуации, а также нередко из-за действий представителей государственных органов и учреждений, и предложить участникам конфликта восстановительный способ разрешения ситуации. В ходе проведения программы восстановительной медиации на протяжении всей работы медиатору необходимо также удерживать сквозные задачи. Их реализация помогает сторонам переключиться на будущее и построить конструктивный выход из сложившейся ситуации. Эти задачи таковы:

• достижение и удержание контакта со сторонами;

• создание условий для конструктивного выражения эмоций;

• создание безопасной атмосферы во время работы;

• создание условий для взаимопонимания.

ЭТАП 2. ВСТРЕЧА СО СТОРОНОЙ

1 фаза. Создание основы для диалога со стороной

Задача: представить себя и программу.

Различные роли сторон в ситуации противоправного деяния и, соответственно, принципиальные различия ее последствий для правонарушителя и жертвы диктуют специфику предварительных встреч ведущего с каждым из них. В то же время должна быть выполнена одна из наиболее важных задач ведущего по отношению к сторонам - безопасная атмосфера во время работы. Встречаясь со сторонами, медиатор должен позаботиться об этом и четко уяснить для себя, как он будет представляться, то есть:

• кто он и его роль в деле;

• роль и функции организации, которую он представляет;

• его взаимоотношения со сторонами.

Вариант представления:

Добрый день! Меня зовут (представиться). Я пришел по поводу ситуации (…). Информацию о ней нам передал (называете человека или организацию). Я - ведущий программ восстановительной медиации (медиатор) (…) (называете организацию или службу), я не представляю ни одну из сторон, то есть я не адвокат и не советчик. Наша организация (служба) помогает участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта без применения насилия. Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примете решение, будете ли вы в ней участвовать. Наш разговор конфиденциален, то есть я не буду разглашать никакую информацию кроме вашего решения участвовать или не участвовать в наших программах. Исключение составляет ситуация, если мне станет известно о готовящемся преступлении, в этом случае я обязан сообщить в компетентные органы.

2 фаза. Понимание ситуации

Задача: помочь обозначить различные аспекты конфликтной ситуации, важные с точки зрения участников и принципов восстановительной медиации.

Возможные действия медиатора:

1. Обсуждение ситуации

• помочь человеку (вопросами, переформулированием, уточнением и пр.) рассказать о том, что произошло (до ситуации, сейчас, после, о других участниках, о потерпевшем, о друзьях, о своих состояниях и чувствах, об отношении к произошедшему и его последствиям);

• внимательно слушать и улавливать, что беспокоит человека;

• в случае необходимости помочь пережить сильные чувства;

• обсудить ценности относительно различных способов реагирования на ситуацию, рассказать о ценностях восстановительной медиации.

2. Обсуждение последствий

обсудить, к каким последствиям привела ситуация (или еще может привести), что человеку в этом не нравится. Если о последствиях уже упоминалось при обсуждении ситуации, резюмировать для того, чтобы перейти к поиску вариантов выхода.

3 фаза. Поиск вариантов выхода

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

Обсуждаемые вопросы:

• какие выходы возможны из создавшейся ситуации и к каким последствиям эти выходы могут привести;

• пытались ли сами разрешить ситуацию, встретиться со второй стороной;

• варианты заглаживания вреда;

• в случае возмещения ущерба родителями и других трат родителей (например, на адвоката) обсудить, в чем будет конкретный вклад несовершеннолетнего в заглаживании вреда, в частности, как он будет возмещать траты родителей;

• если в ситуации участвовали несовершеннолетние, обсудить планы несовершеннолетних на будущее, поддержку этих планов со стороны родителей и ближайшего социального окружения;

• рассказать о встрече со второй стороной (если она была) или о возможности такой встречи;

• обсудить встречу с другой стороной как возможный вариант действия, направленного на выход из ситуации. Подчеркнуть, что главными на встрече являются стороны, а медиатор обеспечивает конструктивность и безопасность;

• предложить сформулировать перечень вопросов, которые сторона хочет обсуждать на встрече (сформировать повестку дня);

• проинформировать о юридических последствиях заключения примирительного соглашения;

• если сторона не согласна на встречу, можно выяснить причины такого несогласия. Можно предложить форму челночной медиации, а также другие программы восстановительного правосудия: Круги или семейные конференции. В случае категорического несогласия на любые формы общения можно предложить не решать вопрос окончательно и оставить памятку и свои координаты;

• независимо от согласия на встречу обсудить, требуется ли помощь каких-то специалистов;

• если сторона согласна на встречу сторон, приступить к 4 фазе.

В восстановительном подходе различают два типа работы со стыдом. Наиболее распространенный в обществе тип основывается на клеймении, когда человеку говорят, что не только его поведение плохо, но и сам он плох. Если через пристыжение человека «клеймят» и отвергают, ему становится очень сложно вернуться в нормальное общество, и он может начать искать сообщества людей с девиантным поведением. Происходит процесс криминализации обидчиков вплоть до принятия ими норм криминального сообщества.

В программах примирения воссоединяющая работа со стыдом (термин Дж. Брейтуэйта) осуждает правонарушение, но не самого обидчика. Восстановительный подход не отторгает его от общества: через признание причинённого вреда и действий, направленных на его исправление, становятся возможными самоуважение и возвращение правонарушителя в общество. Испытываемый стыд и действия по заглаживанию принесенного вреда дают возможность обидчику сформировать характер и удержаться в позитивном сообществе. Внушение воссоединяющего стыда предполагает, что за общественным порицанием следуют попытки возвратить правонарушителя в позитивное сообщество через принятие, прощение и помощь. Результатом внушения чувства стыда становится формирование совести.

Медиатор ставит перед участниками конфликта вопросы, способствующие их размышлениям о будущем. Иногда им не так важно разрешение конкретного конфликта, сколько будущие мирные (или хотя бы не враждебные) отношения. Обычно рассказываемая человеком история достаточно трагична. Однако постепенно при поддержке медиатора он начинает видеть в своей истории события, на которые раньше не обращал внимания. Ради такого будущего он готов прикладывать усилия (см. рис. 9).

Опираясь на рассказанную историю, медиатор может развернуть разговор по проектированию будущего, например: «Я чувствую, что вы были крайне возмущены отношениям к вам других, значит, у вас есть какое-то представление, как эти отношения могли бы выглядеть. Можете рассказать об этом?»

Дальше можно обсуждать, какими видятся желаемые отношения и что нужно сделать, чтобы этого достичь.

При разговоре обычно не рекомендуется произносить слово «примирение». Лучше употреблять более общие фразы, такие как «не остаться врагами», «сохранить нормальные отношения», «спокойно относиться друг к другу в будущем». При общении с мальчиками и юношами медиатору нужно быть также очень деликатным при обсуждении таких чувств как стыд и страх, не одобряемых в подростковом обществе. Уместно использовать более мягкие выражения, например: «ты чувствовал себя неловко». Слово «конфликт» можно также поменять на «напряженные отношения», «недопонимание», поскольку многие считают, что конфликт - это плохо.

4 фаза. Подготовка к встрече

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

Возможные действия медиатора:

* рассказать о формате примирительной встречи (обсуждаемых вопросах, правилах, роли сторон, медиатора, законных представителей, возможности участия других лиц). Сформировать на основе предыдущих этапов повестку дня встречи. При обсуждении правил встречи спросить, готовы ли участники их соблюдать;
* предложить внести дополнения;
* если со второй стороной еще не было индивидуальной встречи, пояснить ее право отказаться от участия в программе;  
  пояснить свою роль медиатора на совместной встрече (ответственность за безопасность, координирование действий, поддержка диалога). Подчеркнуть ответственность сторон за принятие решения;
* обсудить перечень участников будущей встречи, предпочтительное время и место встречи;
* поблагодарить за беседу, оставить контактный телефон и памятку о программе.  
  Правила встречи

1. Не перебивать - у каждого есть возможность быть выслушанным до конца.

2. Не оскорблять, чтобы все чувствовали себя в безопасности.

3. Конфиденциальность - не рассказывать окружающим, что происходило на встрече (только результат или подписанный договор).

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

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

Медиатор помнит, что встреча - это только форма, а происходящее на встрече будет зависеть от всех её участников. Поэтому медиатор просит каждого из участников сформулировать, зачем встреча нужна именно ему и какие вопросы (темы) он собирается на встрече обсуждать. Некоторые вопросы медиатор может не принять для обсуждения, если они противоречат ценностям восстановительного правосудия (например, «как отомстить»). Встреча не должна превращаться в сделку «ты - мне, я - тебе», где родители выплачивают деньги и, в итоге, подростки не извлекут никаких уроков, кроме того, что «опять удалось отмазаться».

Три темы, которые являются основными для примирительной встречи, медиатор включает в повестку дня в любом случае (даже если никто из сторон их не предложил):

1. Что произошло и к каким последствиям привело случившееся.
2. Как теперь исправить негативные последствия конфликтной ситуации (и в случае ущерба - как он будет заглажен).
3. Как сделать, чтобы подобное не повторилось.

Остальные вопросы и темы участников дополняются к этим трем вопросам или встраиваются в них.

Четвертая фаза встречи со стороной - подготовка к примирительной встрече.

На получении согласия участвовать во встрече со второй стороной предварительная встреча не заканчивается. Всех участников надо готовить к совместной встрече. Важнейшим пунктом подготовки является составление конкретной повестки дня - списка вопросов, которые будут обсуждаться на будущей встрече сторон. По мере составления списка медиатор еще раз проверяет, с чем данный участник готов прийти на встречу.

Все программы уникальны. Медиатор выстраивает программу под конкретную ситуацию (какие будут участники, вопросы и т. д.), но с учетом принципов восстановительной медиации. Он не должен никого уговаривать, иначе на примирительной встрече у сторон могут возникнуть трудности с принятием на себя ответственности за разрешение конфликта.

В некоторых случаях от медиации отказываются не потому, что кто-то настроен против примирения, а потому, что, возможно, медиатору не удалось достичь доверия и объяснить суть программы.

Решение об участии в программе принимают не только стороны конфликта, но и медиатор. Если медиатор не уверен в своей способности обеспечить участникам и себе безопасность в ходе программы, он должен отказаться от ее проведения либо привлечь более опытного медиатора.

В случае необходимости присутствия на встрече родителей, учителей, социального педагога с ними надо также провести предварительную встречу, где прояснить их роль и согласовать их приход с остальными участвующими. Этот вопрос связан в том числе и с балансом сил между участниками. Например, если во встрече будут участвовать старшеклассник и ученик младших классов или одна сторона придет с родителями, а вторая - без, то у участников будет разный статус, что может осложнить встречу. Можно предложить второму участнику прийти с кем-то из друзей, кто будет его поддерживать, и с этим человеком также нужно будет проводить предварительную встречу.

ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН

1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами

Возможные действия медиатора:

1. заранее подготовить место для встречи сторон;

2. поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли, если необходимо - познакомить участников друг с другом;

3. объявить цели встречи, огласить правила, обозначить позицию медиатора;

4. объявить основные пункты повестки дня.

2 фаза. Организация диалога между сторонами

Задача: организовать взаимопонимание в процессе диалога.

Возможные действия медиатора:

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

2. предложить сторонам высказать свое отношение к услышанному;

3. поддержать диалог между сторонами по поводу ситуации и ее последствий. В ходе встречи необходимо трансформировать негативные высказывания так, чтобы это помогало конструктивному диалогу, и усиливать позитивные идеи и шаги по отношению друг к другу.

3 фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече  
и фиксация решений сторон.

Задачи:  
1. поддержать понимание и признание последствий криминальной ситуации;

2. поддержать извинения и прощение;

3. инициировать поиск вариантов решений и анализ предложений;

4. обсудить и зафиксировать взаимоприемлемые варианты разрешения ситуации;

5. обсудить и принять механизм реализации решений.

4 фаза. Обсуждение будущего

Задача: поддержать проектирование будущего участников.

Вопросы для обсуждения:

• что будешь делать, если попадешь в похожую ситуацию;

• что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось;

• какую профессию (специальность) хочешь получить, и кто может поддержать тебя в этом;

• чем будешь заниматься в свободное время, есть ли желание заниматься в каком-либо кружке, секции, клубе и кто может помочь этому осуществиться.

5 фаза. Заключение соглашения

Задача: зафиксировать достигнутые результаты и договоренности.

Возможные действия медиатора:

• фиксировать решения и четкий план их реализации;

• обсудить, что делать, если план не будет выполнен;

• зафиксировать устное соглашение или письменный договор.

6 фаза. Рефлексия встречи

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

• спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи.  
После встречи, по возможности, организовать чаепитие с рассказом сторон друг другу о себе (кто что любит, чем занимается, в чем чувствует свою успешность).

Медиатор помогает «распутать» сложившуюся ситуацию. Это означает, что:

* появляется насыщенная фактами история (что было до конфликта, что сразу после, что потом, что происходит сейчас),
* появляются другие персонажи и их отношение к случившемуся (родители, друзья, педагоги, вторая сторона конфликта/правонарушения),
* проясняются чувства, факты, отношения, ценности и, наконец, появляется будущее (как хотелось бы выйти из конфликта).

1. Что для тебя стало важным?
2. Что это для тебя означает?
3. Какое отношение к случившемуся? Является ли это справедливым?
4. К каким последствиям привело?
5. Какие последствия еще могут произойти?
6. Что произошло?
7. Как тебе было?
8. Что ты почувствовал?

**Школьная медиация: программа подготовки медиаторов из числа учащихся**



Подготовка школьных медиаторов из числа учащихся является одной из приоритетных задач развития службы медиации образовательного учреждения.

[Медиация](http://www.eduneo.ru/mediaciya-reshaem-konflikty-po-novomu/) конфликтов между учащимися, осуществляемая взрослыми (педагогами, психологами), зачастую усложнена разницей в жизненном опыте и статусах конфликтующих сторон и медиатора, закрепленной в традиционной системе отношений между участниками образовательного процесса и затрудняющей полноценную реализацию основных принципов медиации.

**На этом фоне медиация «равный-равному» имеет ряд естественных преимуществ:**

1. школьники имеют возможность лучше понять суть проблем и переживаний своих ровесников в силу принадлежности к одной субкультуре;
2. между ровесниками нет статусно-обусловленных отношений власти и подчинения;
3. взаимодействие «равный-равному» позволяет сделать процесс медиации соразмерным возрасту конфликтующих сторон;
4. медиация «равный-равному» способствует «нормализации» конструктивных способов разрешения возникающих противоречий.

На сегодняшний день психолого-педагогическая практика не располагает общепризнанными, имеющими широкую апробацию и доказавшими свою несомненную эффективность технологиями подготовки школьных медиаторов из числа учащихся.

Первым шагом на пути ее решения может стать ответ на четыре ключевых вопроса, связанных с программами подготовки медиаторов школьной службы медиации из числа детей: **«чему учить?», «как учить?», «кого учить?» и «кому учить?».**

**Ответ на вопрос «чему учить»:**

* элементарные знания из области психологии общения, возрастной психологии, психологии конфликта;
* освоение технологии осуществления процесса медиации в конфликте;
* самопрезентации;
* активное слушание;
* анализа и прогноза развития коммуникативной ситуации;
* сформированность конструктивной мотивации медиаторской деятельности;
* готовность к реализации на практике ее основных принципов: беспристрастности, конфиденциальности, добровольности и др.

**Вопрос «как учить?»: опора на методы активного обучения (игровое проектирование, ролевое разыгрывание, дискуссии и др.) в рамках тренингового формата организации обучающей деятельности.**

Ответ на вопрос **«кого учить?»**, на наш взгляд, является наиболее трудным. Оптимально привлекать в службу медиации подростков, достигнувших определенного уровня психологической зрелости и располагающих некоторым объемом жизненного опыта, которые являются необходимым условием понимания сути медиации и освоения ее технологических сторон.

**«Кому учить?»**: куратор школьной службы медиации, то есть  психолог или педагог, знакомый с принципами медиации и разделяющий их, имеющий опыт реализации технологии медиации конфликтов.

**Программа обучения подростков-медиаторов**

**Организация занятий.**

Программа рассчитана на 20 занятий по 1 академическому часу каждое (1-2 занятия в неделю) и предназначена для группы подростков в количестве 10-15 человек.

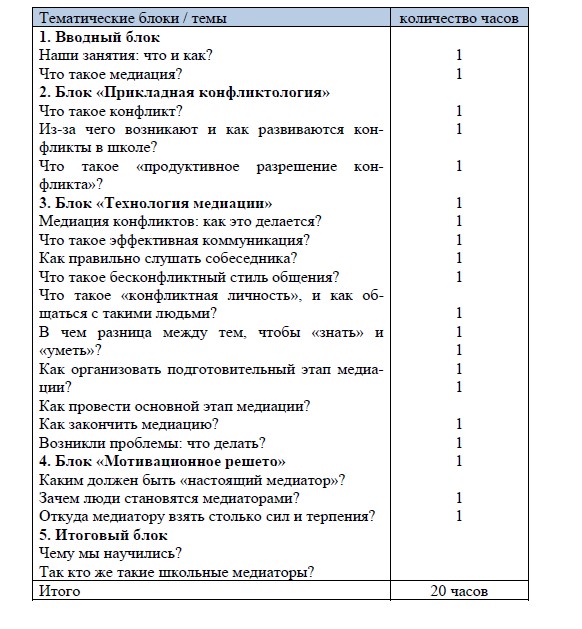
[](http://www.eduneo.ru/wp-content/uploads/2017/05/%D0%BC%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F.jpg)

Рис.1. Учебно-тематический план

**Занятие 1. Наши занятия: что и как?**

**Цель занятия:** демонстрация формата занятий, введение правил групповой работы.

**Материалы:** карточки для упражнения «Восточный базар», предмет-«микрофон», лист ватмана и листы формата А4 с вариантами ответов для упражнения «Ожидания», ручки, карандаши, фломастеры, иллюстрированные журналы, ножницы, клей, бумага для упражнения «Наш маршрут», бумага для записей, стеклянная бутылка.

**Ход занятия:**

**1. Вводное слово ведущего (3 минуты)**

Представление ведущего, благодарность заинтересовавшимся проблемами медиации и готовым участвовать в работе обучающей группы, вводное слово о целях данного занятия.

**2. Упражнение «Восточный базар» (7 минут)**

Упражнение требует предварительной подготовки: заранее на одинаковых листочках по 6 раз записывается имя каждого участника, в том числе в случаях, если имена повторяются. Листочки перемешиваются и раздаются по шесть каждому участнику группы в случайном порядке.

Задание заключается в том, чтобы собрать шесть листочков со своим именем. Для этого все участники группы перемещаются по аудитории и общаются друг с другом. При этом соблюдается правило: при каждом новом контакте в паре должны представиться обе стороны, назвав свое имя, показать свои листочки друг другу и обязательно провести один обмен, даже в том случае, если у партнера нет интересующего листочка. Игра продолжается до тех пор, пока каждый не соберет шесть листочков со своим именем. Те, кто собрал свою «коллекцию», записывают свое имя на доске в столбик.

**3. Упражнение «Ожидания» (10 минут)**

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: Школьная медиация: теоретические и методические основы, 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. Я не жду ничего особенного. Каждому участнику нужно выбрать для себя два самых подходящих утверждения и поставить на соответствующих листах любую отметку. Затем ведущий обобщает получившиеся результаты, знакомит участников с целями и задачами программы, тематическими блоками (фиксируя их на ватмане), форматом работы в рамках программы. Здесь же ведущий вводит основные правила работы группы: недопустимость опозданий, запрет на использование физического насилия и ненормативной лексики.

Правила фиксируются на листе ватмана. При желании подростки могут дополнить этот список. Другие «классические» правила работы группы вводятся в ходе дальнейших занятий по мере того, как происходят те или иные ситуации, требующие их обсуждения.

**4. Упражнение «Наш маршрут» (17 минут)**

Группа делится на подгруппы по 3-4 человека. Каждая подгруппа получает лист бумаги, на котором создают коллаж «Наш маршрут», используя вырезки из журналов, а также элементы рисования (12 минут). Готовые коллажи представляются группе, комментируются, обсуждаются, затем закрепляются на листе с правилами групповой работы.

**5. Упражнение «Бутылка с пиратского корабля» (3 минуты)**

Участники работают самостоятельно. Им предлагается написать пожелания самим себе и группе на весь период занятий и опустить их в бутылку. Бутылка закупоривается и убирается до последнего занятия. 6. Завершение занятия (5 минут) Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», заключительное слово ведущего.

**Занятие 2. Что такое медиация?**

**Цель занятия:** расширение представлений подростков о содержании работы медиатора.

**Материалы:** ватман с правилами и этапами работы группы с первого занятия, «паззлы» в «волшебном мешочке» (картинки, разрезанные по-полам, одна картинка – на три части на случай нечетного числа участни-ков, количество кусочков – по числу участников) для деления на пары перед упражнением «интервью», разноцветные карточки с планом для упражнения «Интервью», предметы: «микрофон», картонные карточки красного и черного цветов (20 штук) и рабочие листы для упражнения «Красное и черное», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры.  
**Ход занятия:**

**1. Приветствие (3 минуты).**  
Ведущий приветствует группу, затем просит каждого участника поприветствовать группу с помощью такого слова, которым до него ни-кто не воспользовался («здравствуйте», «привет» «добрый день», любые приветствия на иностранных языках и т.д.) В случае необходимости можно повторить имена («Привет, я Маша»). Объявление цели сегодняшнего занятия: «Поговорим чуть подробнее о том, что же такое медиация и зачем она нужна».

**2. Упражнение «Интервью» (20 минут)**  
Группа делится на пары с помощью приема «Паззлы». В паре по очереди исполняются роли «звезды» и «журналиста». «Журналист» берет интервью у «звезды» на тему по выбору «звезды»:

* «как я помог разрешить конфликт»
* «как я пытался разрешить конфликт, но у меня не получилось»
* «почему я стараюсь не вмешиваться в конфликты»

**План интервью «Как я помог разрешить конфликт»**  
1. Опиши конфликт, который произошел  
2. Как ты узнал о нем и почему решил вмешаться?  
3. Какие действия ты предпринял?  
4. Чем закончилась ситуация?  
5. Как ты себя чувствовал после завершения ситуации?

**План интервью «Как я пытался решить конфликт, но не получилось»**  
1. Опиши конфликт, который произошел  
2. Как ты узнал о нем и почему решил вмешаться?  
3. Какие действия ты предпринял?  
4. Чем закончилась ситуация?  
5. Как ты себя чувствовал после завершения ситуации?

**План интервью «Почему я стараюсь не вмешиваться в конфликты»**  
1. Опиши конфликт, о котором ты знал, но решил в него не вмеши-ваться  
2. Как ты о нем узнал и почему решил, что вмешиваться не стоит?  
3. Какие действия ты предпринял?  
4. Чем закончилась ситуация?  
5. Как ты себя чувствовал после завершения ситуации?

Обсуждение строится на материале актуальных конфликтов, с которыми столкнулись участники. Перед выбором темы, который делает «звезда», крайне важно подчеркнуть, что любые действия человека, на глазах которого разворачивается конфликт между другими людьми, являются «нормальными» и «правильными», если, конечно, он не допускает в адрес конфликтующих оскорбительных высказываний или физического насилия, или же не оставляет людей в заведомо опасной для их жизни ситуации. Группе будет интересен любой опыт, главное – что он ваш.  
Перед началом интервью вводится норма конфиденциальности: что это такое, почему ее соблюдение важно для медиаторов. Учитывая, что люди, о которых идет речь в историях, могут быть известны кому-то из участников группы, в целях соблюдения конфиденциальности их предлагается обозначать без упоминания имен, например, «две девочки-десятиклассницы», «два взрослых человека, муж и жена» и т.д.

Время на одно интервью – 4 минуты. Потом участники меняются ролями. В процессе интервью «журналисты» пользуются карточками с опорными вопросами, но ответы «звезды» не записывают.  
Затем в общем круге каждый «журналист» представляет историю своей «звезды» группе.

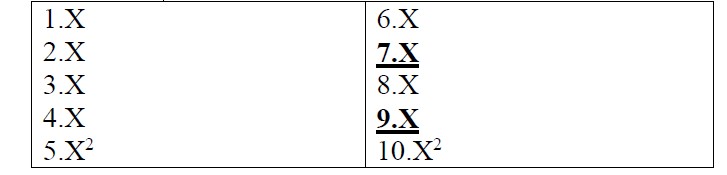
**Затем ведущий просит группу поделиться своими впечатлениями, отвечая на два вопроса (используется «микрофон»):**

* каковы «риски» медиации?
* каковы «плюсы» медиации?

Делается вывод о том, что медиация – это непростой процесс, требующий подготовленности проводящих его людей, однако в случае грамотного проведения она очень полезна для сохранения и развития отношений между ними. В завершении ведущий благодарит за интересные и показательные истории, за искренность и смелость поделиться опытом, в том числе и непростым.

**3. Демонстрация «Красное и черное» (20 минут)**  
В соответствии с пожеланиями участников группы происходит деление на три команды: «медиаторов» (2 человека), «команду А» и «команду Б» (остальные участники примерно поровну).

**Каждая команда получает набор из 20 карточек (10 красных и 10 черных) и рабочие листы:**

[](http://www.eduneo.ru/wp-content/uploads/2017/05/%D0%BA%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%BE%D1%87%D0%BA%D0%B8.jpg)Рис 2. Карточки заданий

Командам необходимо в течение 10 ходов совместно заработать как можно больше условных «денежных единиц» путем обмена карточками, учитывая, следующие правила (фиксируются на доске):

[](http://www.eduneo.ru/wp-content/uploads/2017/05/%D0%B4%D0%BE%D1%81%D0%BA%D0%B0.jpg)Рис.3. Пример на доске

Для этого упражнения необходима особая организация пространства. Желательно, чтобы команды сидели каждая вокруг своего стола, причем столы должны стоять в разных углах помещения (так, чтобы было трудно подслушать обсуждение, проводимое другой командой).

После 7 и 9 ходов команды имеют право провести переговоры, для которых делегируется по одному участнику от каждой команды для разговора с «медиаторами». Во время всех остальных ходов «медиаторы» исполняют роль «молчаливых почтальонов». Перед каждым ходом они должны получить от команд карточку-письмо и показать их командам только после того, как карточки оказались у них в руках.

Командам «не расшифровывается» содержание «рабочих листков», они могут ориентироваться только на свои предположения. «Медиаторам», напротив, подробно объясняется, что «Х2» обозначает перемножение баллов, которое даже в случае получения результата со знаком «минус» в итоге дает «плюс», а также подчеркивается, что их задача – помочь командам выполнить основное условие игры: совместно заработать как можно больше денег.

**По окончании игры проводится анализ:**

* какими соображениями руководствовались команды в течение первых 7 ходов?
* что изменилось после переговоров с «медиаторами»?
* как это отразилось на «финансовых результатах» игры?

**4. Завершение занятия (2 минуты)**  
Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона» (одним словом), фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

**Занятие 3. Что такое конфликт?**

**Цель занятия:** расширение представлений подростков о психологической сущности конфликтов.

**Материалы:** ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», бумажные салфетки (четвертинки) для упражнения «Сне-жинки» 3-4 цветов, бумага для записей, ручки, карандаши, фломастеры, маркеры.

**Ход занятия:**

**1. Приветствие (3 минуты)**  
Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любыми словами, сопроводив их приветственным жестом (помахав рукой, послав «воздушный поцелуй» и т.д.). Желательно, чтобы жесты не повторялись. Ведущий объявляет задачу занятия: «Поближе познакомиться с тем, что такое конфликт».

**2. Упражнение «Ассоциации» (7 минут)**  
Группа перечисляет ассоциации на слово «конфликт» (2-3 круга, не повторяясь). 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.

**3. Упражнение «Снежинки» (5 минут)**  
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. Обсуждаются вопросы:**

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

Снежинки можно наклеить на лист ватмана с правилами и этапами работы.

**4. Работа в малых группах. Сочинение притчи «Мир без конфликтов» (25 минут)**  
Ведущий предлагает группе подумать о том, что же такое конфликт, с учетом обнаружившихся в ходе занятия сторон этого явления, и сформулировать свои выводы в виде притчи.  
Группа знакомится с правилами написания притчи (фиксируются на доске): лаконичность (не более 15 предложений, иносказательная форма, окончание представляет собой вывод-«премудрость» (также иносказательно). Правила можно проиллюстрировать любой притчей.  
Группа делится на подгруппы в соответствии с цветом «снежинок», которые получились у них в прошлом упражнении. Подгруппы находят себе удобное место в помещении. Время на работы подгрупп – 15 минут. Затем притчи представляются группе в общем круге.

**4. Завершение занятия (5 минут)**  
Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

**Занятие 4. Из-за чего возникают и как развиваются конфликты в школе?**

**Цель занятия:** расширение представлений о причинах конфликтов, с которыми могут столкнуться школьные медиаторы.

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», бумага для записей, ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, мячик, примеры иллюстрированных опорных схем из школьных учебников, готовые «маски» на основе бумажных тарелок.

**Ход занятия:**  
**1. Приветствие (3 минуты)**  
Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любыми словами, охарактеризовав при этом свое настроение, ассоциируя его с каким-нибудь цветом: «бирюзовое как спокойное море». Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться, из-за чего возникают конфликты в школе».

**2. Разминочное упражнение «Если школьный конфликт – это…» (3 минуты)**  
Ведущий в случайном порядке кидает мячик участникам группы, задавая разнообразные вопросы, например:

* Если школьный конфликт – это мебель, по это …
* Если школьный конфликт – это такое-то помещение, то это…
* Если школьный конфликт – это какой-то урок, то это….
* Если школьный конфликт – это какая-то часть дня, то это…
* Если школьный конфликт – это какое-то настроение, то это…
* Если школьный конфликт – это человек, то это… (напоминаем о конфиденциальности – никаких имен!) и т.д.

**3. Работа в малых группах «Эксперты по школьным конфликтам» (15 минут)**  
Группа делится на подгруппы по принципу светофора (рассчитаться на «красный-желтый-зеленый»). Участникам говорится о том, что никто лучше них не знает о том, какие конфликты чаще всего бывают в школе. Подгруппам предлагается «подготовить иллюстративный материал для учебника по школьной конфликтологии», составив иллюстрированную схему «причины школьных конфликтов». Для примера показываются опорные схемы их различных ученых пособий, объясняются принципы их построения: сначала нужно выделить крупные блоки, потом описать их варианты, показать различия между ними, проиллюстрировать, чтобы читателю было понятно и интересно.  
Подгруппы находят для себя удобное место в помещении. Время на работу – 10 минут. Затем схемы представляются группе в общем круге. Схемы располагаются на доске. Делается вывод о разнообразии причин школьных конфликтов.

**4. Анализ кейсовой ситуации (7 минут)**  
Ведущий пересказывает историю восьмиклассницы об одном из случившихся в ее жизни конфликтов:

*«Мы поссорились с моей подругой из-за того, что я сломала ее новую линейку. Она наорала на меня и сказала, что ей такие друзья не нужны. Да, я ее сломала специально, из вредности, хотя моя подруга об этом не знает. Просто мне надоело, что она во всем круче меня, даже линейка у нее какая-то особая, с наворотами. И выпендривается постоянно, говорит мне, что она лучше меня во всем, и родители ее лучше моих. Но все равно она моя подруга. Хотела бы с ней помириться».*

Группа по кругу с использованием «микрофона» высказывается о том, что является причиной данного конфликта и какие пути выхода из него можно предположить. Оказывается, что за внешним поводом (сломанной линейкой) в конфликте всегда стоит сложное «внутреннее содержание» (обида, чувство унижения). Устранить внешнее противоречие, не разрешив внутренне, как правило, недостаточно для успешного разрешения конфликта.

**5. Упражнение «Причины конфликта: снаружи и внутри» (15 минут)**  
Организуется индивидуальная работа. Каждый получает заготовку маски. Предлагается вспомнить какой-нибудь конфликт, стороной которого был сам участник. На «лице» маски нужно одним предложением описать суть конфликта (не забываем о конфиденциальности!) и вторым предложением – свои действия. На оборотной стороне, скрытой от постореннего наблюдателя, одним – двумя предложениями охарактеризовать свое истинное состояние, потребности и намерения в это время. При желании маску можно оформить рисунками.  
В зависимости от уровня психологической безопасности, достигнутого группой к этому моменту, маски могут представляться группе каждым участником самостоятельно, или же их можно сдать ведущему, который покажет их группе и «озвучит» таким образом, чтобы авторство было непонятным.

По итогам упражнения организуется ненаправленное обсуждение впечатлений. Делается вывод о том, что за тем или иным поведением в конфликте всегда стоят неудовлетворенные потребности.

**6. Завершение занятия (2 минуты)**  
Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона» (одним словом), фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

**Занятие 5. Что такое «продуктивное разрешение конфликта»?**

**Цель занятия:** расширение представлений о способах разрешения конфликтов.

**Материалы:** ватман с правилами и этапами работы группы, предмет - «микрофон», бумага для записей, ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, карточки для упражнения «Стили поведения в конфликте», картонные квадратики красного, желтого, зеленого, синего и серого цветов, карточки с контурными изображениями варежек.

**Ход занятия:**

**1. Приветствие (3 минуты)**  
Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любыми словами, охарактеризовав при этом свое настроение, подняв большой палец вверх («отличное!»), показав большим пальцев в строну («нормальное») или вниз («так себе»). Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться, какие способами люди выходят из конфликтов и насколько эти способы продуктивны».

**2. Упражнение «Рисунок вдвоем» (7 минут)**  
Группа делится на пары по принципу соседства в круге. 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 том, что в ситуации противоречия интересов люди могут выбирать разные способы поведения.

**3. Упражнение «Стили поведения в конфликте» (20 минут)**  
По кругу запускаются разноцветные карточки, на которых перечислены пословицы, отражающие разные способы поведения людей в конфликте:

Серая карточка:  
1. Худой мир лучше доброй ссоры  
2. Из двух спорщиков умнее тот, кто первым замолчит  
3. Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой  
4. Кто спорит – тот ни гроша не стоит  
5. На свете нет ничего, что заслуживало бы спора

Красная карточка:  
1. Кто сильнее, тот и прав  
2. Слово «победа» может быть написано только на спинах врагов  
3. Кто отступает, тот обращается в бегство  
4. В этом мире есть только две породы людей – победители и побежденные  
5. Если мы не можем заставить другого думать, как мы хотим, нужно его заставить делать, как мы хотим

Желтая карточка:  
1. Лучше уступить, чем врагов себе нажить  
2. Не подмажешь – не поедешь  
3. Убивай врагов своей добротой  
4. Лаковый теленок двух маток сосет, а упрямый – и одной  
5. Если в тебя бросили камень – брось в ответ пушинку.

Синяя карточка:  
1. Рука руку моет  
2. С паршивой овцы хоть шерсти клок  
3. Ты – мне, я — тебе.  
4. Взаимные уступки прекрасно решают дело  
5. Лучше синица в руках, чем журавль в небе

Зеленая карточка:  
1. Ум хорошо, а два лучше  
2. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть, что добавить  
3. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истин, которыми обладают другие  
4. Чистосердечность, честность и доверие сдвигают горы  
5. Копай без устали и докопаешься до истины

Участникам предлагается выразить свое согласие с утверждениями, написанными на карточках, взяв из коробки, стоящей в центре круга, столько квадратиков определенного цвета, сколько раз они согласились с содержанием соответствующей карточки.  
По результатам подводятся итоги:

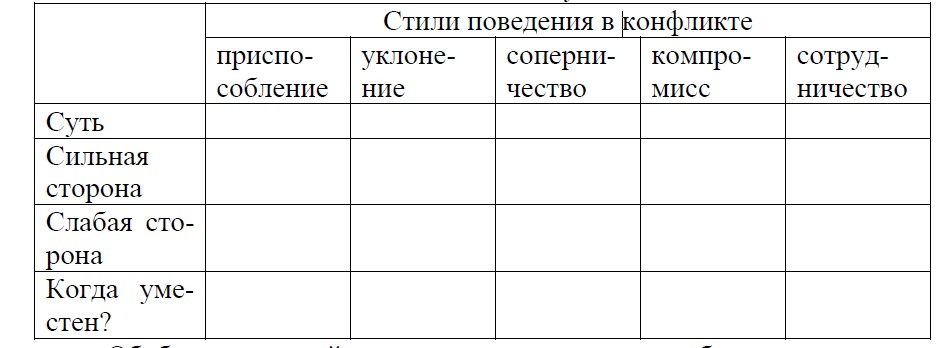
* серые квадратики – стиль уклонения («стиль страуса»)
* красные квадратики – стиль соперничества («стиль акулы»)
* желтые квадратики – стиль приспособления («стиль овцы»)
* синие квадратики – стиль компромисса («стиль лисицы»)
* зеленые квадратики – стиль сотрудничества («стиль совы»)

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.

Ведущий дает краткую характеристику каждому стилю. Затем группа делится на подгруппы в соответствии с преобладающим цветом выбранных квадратиков (должно получиться 5 подгрупп). Каждая подгруппа готовит мини-презентацию доставшегося ей стиля поведения в конфликте, пользуясь следующей схемой (фиксируется на доске):

* девиз, выражающий суть стиля
* пример из жизни
* плюсы этого стиля
* минусы этого стиля
* ситуации, в которых этот стиль может помочь
* ситуации, в которых этот стиль может оказаться бесполезным и даже вредным (7 минут).

Результаты представляются группе. Ведущий фиксирует презентации на доске или ватмане, заполняя таблицу:

[](http://www.eduneo.ru/wp-content/uploads/2017/05/%D1%80%D0%B5%D0%B7%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8B.jpg)Рис.4. Результаты

Обобщая, ведущий проговаривает ильные и слабые стороны каждого стиля, подчеркивая тем самым, что среди нет однозначно «правильных» и «неправильных». «Правильный» стиль – это стиль, соответствующий ситуации. Ведущий открывает группе «один из главных секретов медиации»: медиация в качестве обязательного условия предполагает желание конфликтующих сторон разрешить конфликт. Участники высказывают свое мнение о том, какие стили поведения в конфликте уместны тогда, когда люди искренне хотят его успешно разрешить.

**4. Упражнение «Варежки» (7 минут)**

Группа делится на пары с помощью приема «Варежки»: каждый получает картинку с изображением варежки, для образования пары нужно найти участника, которому попалась варежка с таким же рисунком. Затем нужно договориться с партнером и одинаково раскрасить варежки, используя те стратегии поведения, которые наиболее приемлемы в случае медиации. (4 минуты).  
Результаты представляются группе. Пары по очереди рассказывают, такие слова они использовали, чтобы договориться друг с другом. Ведущий фиксирует слова на доске.

**5. Упражнение «Армрестлинг» (5 минут)**  
Участники остаются в тех же парах, что и предыдущем упражнении. Ведущий предлагает устроить турнир по армрестлингу. «Сражения» проходят внутри пары, но основное соревнование проходит между парами: победит та пара, которая за одну минуту наберет как можно больше очков. По итогам игры формулируется основной вопрос, лежащий в основе продуктивных стратегий выхода из конфликта: «Что общего в наших намерениях?», «В чем наши цели и интересы совпадают?»

**6. Завершение занятия (3 минуты)**  
Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона» (одним словом), фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

**Занятие 6. Медиация конфликтов: как это делается?**

**Цель занятия:** формирование представлений о структуре медиации.

**Материалы:** ватман с правилами и этапами работы группы, предмет - «микрофон», бумага для записей, ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, карточки для работы в малых группах с описанием этапов медиации, описание кейсовых ситуаций, бланки «Заявки на проведение медиации».

**Ход занятия:**

* 1. **Приветствие (3 минуты)**  
     Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любыми словами, назвав при этом, что общего у него с тем участником, которому он передает слово: «Оля, у нас у обеих день рождения летом».

Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться, как устроена процедура медиации».

**2. Работа в малых группах: знакомство с этапами медиации (15 минут)**  
Группа делится на подгруппы по 3-4 человека с помощью приема «Линейка»: выстраивается по заданному ведущему признаку (берется тот признак, который чаще других назывался в приветствии), затем ведущий делит «линейку» на подгруппы.

Подгруппы получают разноцветные карточки, на которых указаны основные этапы медиации:

**красные карточки: ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП**

* знакомство с заявкой на проведение медиации
* получение согласия второй стороны на проведение медиации
* согласование времени и места проведения медиации

**желтые карточки: ПРОЦЕДУРА МЕДИАЦИИ**

* организация пространства
* представление медиаторов
* изучение истории конфликта
* изучение действий по выходу из конфликта и их эффективности
* планирование выхода из конфликта
* реализация выбранного варианта «здесь и сейчас»
* проверка эффективности медиации

**зеленые карточки: ЗАВЕРШАЮЩИЙ ЭТАП**

* выражение благодарности участникам конфликта за доверие
* предложение сообщить о разрешении конфликта сверстникам
* скрепление соглашения подписями на «мирном договоре»

В подгруппах нужно восстановить правильную, с точки зрения участников, последовательность действий медиатора. Результаты обсуждаются в общем круге. Ведущий фиксирует правильный вариант и комментирует его, знакомит участников с формой «заявки». Затем группе предлагается задать вопросы о том, что осталось непонятным.

**3. Работа в малых группах: анализ кейсовых ситуаций (22 минуты)**  
Участникам предлагается сформировать новые подгруппы таким образом, чтобы у всех оказались новые партнеры. Подгруппы получают раздаточный материал с описанием кейсовой ситуации. Задача: выделить в этом тексте те этапы медиации, которые были обозначены в прошлом обсуждении.

**Кейс 1.**  
Наташа. Меня зовут Наташа. А это Олег. Мы поможем вам разрешить конфликт. С просьбой о разрешении конфликта обратился Женя. Мы поговорили с Сергеем, и он согласился на медиацию.  
Олег. Нам необходимо выполнять правила:

* Мы называет друг друга по именам
* Мы слушаем друг друга внимательно, не перебиваем
* Мы уважаем друг друга
* Мы с пониманием относимся к чувствам друг друга
* Мы говорим правду, какой бы горькой она не была
* Мы строго придерживаемся выработанного соглашения
* Мы ЖЕЛАЕМ разрешить конфликт
* Мы сохраняем тайну разговора

Наташа. Женя и Сережа, вы согласны с правилами?  
Женя. Да  
Сережа. Согласен.  
Олег. Сережа, ты желаешь разрешить конфликт?  
Сережа. Да, мне этого хочется.  
Наташа. Женя, а ты желаешь разрешить конфликт?  
Женя. Да, иначе я бы к вам не обратился.  
Наташа. Женя, расскажи, что произошло?

Женя. У нас в новый год был спектакль. Сергей все организовывал. По его просьбе я принес три диска от караоке, у нас дома их несколько. Родители сказали – под мою ответственность. После спектакля Сергей вернул мне два диска, третий потерялся. Я сказал, что родители будут меня ругать, но Сергей не придал моим словам никакого значения. Скоро у нас новая постановка, и Сергей опять просил принести диски, но я отказался. Он обозвал меня жмотом.  
Олег. Сергей, а ты как считаешь, что произошло?  
Сергей. Да, я попросил диски, но мне было некогда за ними следить, и один куда-то подевался. Моих вещей за наши спектакли столько пропало, не знаю, сколько. Но я же не делаю из этого трагедию. Я разозлился и обозвал Женьку жмотом.  
Наташа. Женя, а что ты делал, чтобы разрешить этот конфликт?  
Женя. Я не хотел ссориться и сделал вид, что ничего не произошло. Мы общались, как и раньше, пока он снова не обратился ко мне с просьбой принести диски.  
Олег. Сергей, а что ты делал?  
Сережа. Я и думать про это забыл, поэтому и обратился к нему опять. Я же не для себя прошу, а для всех. Я не ожидал, что он может отказать.  
Олег. Сергей, а что ты можешь предложить для разрешения конфликта?  
Сережа. Я могу извиниться, могу купить новый диск, правда, мне нужно узнать, какой именно, я не помню.  
Наташа. Женя, а что можешь предложить ты?  
Женя. Я согласен принять извинения, потому что все знают, что я никогда не был жадным. Если Сергей сможет найти такой диск – было бы хорошо. Но он редкий.  
Олег. Сергей, что ты можешь ответить Жене?  
Сережа. Женя, ты скажи мне, как называется диск, я постараюсь найти.  
Наташа. Женя, ты согласен?  
Женя. Конечно, согласен. Я все-таки попрошу у родителей диски для нового спектакля. Только мне хотелось бы, чтобы с ними обращались аккуратно.  
Олег. Сергей, что ты можешь на это ответить?  
Сережа. Спасибо за предложение. Но я честно хочу тебя, Женя, предупредить, что я не могу обещать тебе за всех, что с дисками будет все в порядке, мне просто не уследить за всем сразу.  
Женя. Хорошо, я могу сам последить за дисками.  
Наташа. Женя, как ты считаешь, есть еще какие-нибудь нерешенные вопросы?  
Женя. Да вроде все решено.

Олег. Сергей, что можно сделать прямо сейчас?  
Сережа. Я могу извиниться. Женя, извини, что я назвал тебя жмотом. Сорвался. Когда что-то делаешь, а другие не очень-то хотят тебе помочь, то бывает обидно, вот и говоришь под горячую руку обидные слова.  
Женя. Сережа, ты тоже меня извини. Я не подумал, что тебе надо помогать, а не претензии предъявлять.  
Наташа. Женя, что ты сейчас чувствуешь?  
Женя. Я испытываю удовлетворение от того, что конфликт разрешен.  
Олег. Сережа, а какие чувства ты испытываешь сейчас?  
Сережа. Удовлетворенность.  
Наташа. Значит, конфликт разрешен.  
Олег. Раз конфликт разрешен, то распишитесь на бланке заявки в соответствующей графе.

Результаты обсуждаются в общем круге. Ведущий отвечает на вопросы, возникшие у участников. Важно подчеркнуть, что это упрощенная и отчасти идеализированная модель медиации, в жизни ситуация могла бы разворачиваться по-другому.  
Затем в прежних группах анализируется второй кейс. Основной вопрос: в чем причина того, что в этом случае медиация не оказалась эффективной?

**Кейс 2.**  
Наташа. Меня зовут Наташа. А это Олег. Мы поможем вам разрешить конфликт. С просьбой о разрешении конфликта обратился Женя. Мы поговорили с Сергеем, и он согласился на медиацию.  
Олег. Нам необходимо выполнять правила:

* Мы называет друг друга по именам
* Мы слушаем друг друга внимательно, не перебиваем
* Мы уважаем друг друга
* Мы с пониманием относимся к чувствам друг друга
* Мы говорим правду, какой бы горькой она не была
* Мы строго придерживаемся выработанного соглашения
* Мы ЖЕЛАЕМ разрешить конфликт
* Мы сохраняем тайну разговора.

Наташа. Женя и Сережа, вы согласны с правилами?

Женя. Да  
Сережа. Согласен.  
Олег. Сережа, ты желаешь разрешить конфликт?  
Сережа. Да, мне этого хочется.  
Наташа. Женя, а ты желаешь разрешить конфликт?  
Женя. Да, иначе я бы к вам не обратился.  
Наташа. Женя, расскажи о вашем конфликте?

Женя. У нас возник конфликт из-за того, что Сергей назвал меня жмотом. Он на прошлом спектакле потерял мой диск от караоке, а теперь просит, чтобы я опять принес диски. Я отказался.  
Олег. Сергей, это так и было?  
Сережа. Нет, не так.  
Олег. Сергей, расскажи свою версию?  
Сережа. Я, конечно, назвал его жмотом. Я стараюсь для всех, мало того, что мне никто не помогает, так еще и жадничают. Я не знаю, куда диск делся, я не могу уследить за всем сразу.  
Наташа. Женя, а что ты делал, чтобы разрешить этот конфликт?  
Женя. Я сначала не хотел ссориться и сделал вид, что ничего не произошло. Мы общались, как и раньше, пока он снова не обратился ко мне с просьбой принести диски.  
Олег. Так и было?  
Сережа. Да, наверно.  
Олег. Сергей, а что ты сделал для разрешения конфликта?  
Сережа. Я конфликт не начинал, поэтом не мне и делать первый шаг.  
Наташа. Женя, что можно сделать прямо сейчас, чтобы конфликт разрешился?

Женя. Я согласен принять извинения, потому что все знают, что я никогда не был жадным. Если Сергей сможет найти такой диск – было бы хорошо. Но он редкий.  
Олег. Сергей, ты готов извиниться?  
Сережа. Не собираюсь.  
Наташа. Женя, что ты можешь на это ответить?  
Женя. Похоже, помириться нам не удастся. Наверно, я зря обратился к медиаторам.

Результаты обсуждений в малых группах озвучиваются в общем круге. Ведущий фиксирует на доске основные коммуникативные ошибки медиаторов, обнаруженные в тексте кейса 2, группа делает вывод о том, медиаторами помимо знания процедурных этапов медиации необходимо владеть навыками эффективной коммуникации.

**4. Завершение занятия (5 минут)**  
Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

**Занятие 7. Что такое эффективная коммуникация?**

**Цель занятия:** создание условий для выявления закономерностей эффективной коммуникации и формирования навыков ее осуществления

**Материалы:** ватман с правилами и этапами работы группы, предмет - «микрофон», карточки для упражнения «Бинго-формуляр» по числу участников, 3 карточки с заданиями для упражнения «Диктант», раздаточный материал для соревнования между группами (либо видеофрагмент), ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей.

**Ход занятия:**

**1. Приветствие (3 минуты)**  
Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любыми словами, охарактеризовав при этом свое настроение, ассоциируя его с каким-нибудь животным: «спокойное как слон». Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться, как организовано эффективное общение».

**2. Упражнение «Бинго-формуляр» (10 минут)**

[](http://www.eduneo.ru/wp-content/uploads/2017/06/%D0%BA%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%BE%D1%87.jpg)

Участники свободно перемещаются по помещению и общаются друг с другом. Каждый участник должен собрать подписи других членов команды по диагонали, вертикали, горизонтали. Условие: один участник может поставить свою подпись в каждом формуляре лишь один раз. Тот, кто выполнил задание, поднимает руку и говорит «Бинго!». По завершении обсуждаются удачные и неудачные способы вступления в контакт и удачного выхода из общения (фиксируются на доске).

**3. Упражнение «Диктант» (15 минут)**  
Выбираются трое водящих, которые выходят за дверь и получают по одной картинке, составленной их 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.

**4. Соревнование между малыми группами (12 минут)**  
Группа делится на подгруппы с помощью приема «Броуновское движение». Участники свободно передвигаются по помещению. Ведущий время от времени хлопает в ладоши и называет число от 2 до 7. По хлопку ведущего частники должны объединиться в группы с названным числом участников. Тех, кто оказался «лишним» (поскольку число участников не может быть кратным всем называемым ведущим числам) какая-то из групп должна спрятать внутри себя. Заканчивая упражнение, ведущий вместе с хлопком называет число 3 или 4. Таким образом образуются подгруппы. Подгруппы получают раздаточный материал – отрывок из повести В. Железнякова «Чучело», гл. 4, описание конфликта Васильева с одноклассниками (либо демонстрируется соответствующий видеофрагмент). Задача подгрупп: за 5 минут придумать как можно больше открытых вопросов к этому тексту. Затем организуется «игра навылет»: побеждает команда, которая последней сумела задать вопрос.

**5. Завершение занятия (5 минут)**  
Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

**Занятие 8. Как правильно слушать собеседника?**

**Цель занятия:** создание условий для выявления закономерностей эффективной позиции слушателя и формирования навыков ее осуществления

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предмет-«микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для рисования, мел или бумажный скотч для упражнения «Умею ли я слушать», рабочие листы для упражнения «Навыки активного слушания».

**Ход занятия:**  
**1. Приветствие (3 минуты)**  
Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым приветственным предложением. Условие: все приветствуют друг друга одновременно, по сигналу ведущего. Ведущий обращает внимание на эффект приветствия и объявляет задачу занятия: «Разобраться, как организовано эффективное слушание».

**2. Упражнение-тест «Умею ли я слушать?» (7 минут)**  
Группа выстраивается в шеренгу на линии, отмеченной на полу мелом или бумажным скотчем. Ведущий задает вопросы, на которые нужно отметить прыжком: «я так иногда делаю» — вперед, «я так никогда не делаю» — назад.

1. В разговоре я не смотрю собеседнику в лицо, отворачиваюсь, разглядываю окружающие предметы, смотрю в окно и т.д.  
2. Во время разговора я бываю - суетлив  
3. Я редко улыбаюсь собеседникам  
4. Во время разговора я могу быть занят посторонними делами: играть ручкой, протирать стекла очков, проверять сообщения в телефоне и т.д.  
5. Если беседа мне неинтересна или неприятна, я пытаюсь «перевести тему»  
6. Любую, даже самую серьезную беседу, я стараюсь «разбавить» анекдотами и шутками  
7. Во время разговора я иногда задаю собеседнику вопросы не по делу, а «из любопытства»  
8. Иногда, желая показать собеседнику, как я внимательно его слушаю, я явно «переигрываю»  
9. Я замечаю за собой, что иногда перебиваю собеседника. 10. После разговора с человеком мне становится многое про него понятно, даже то, чего не понимает он сам

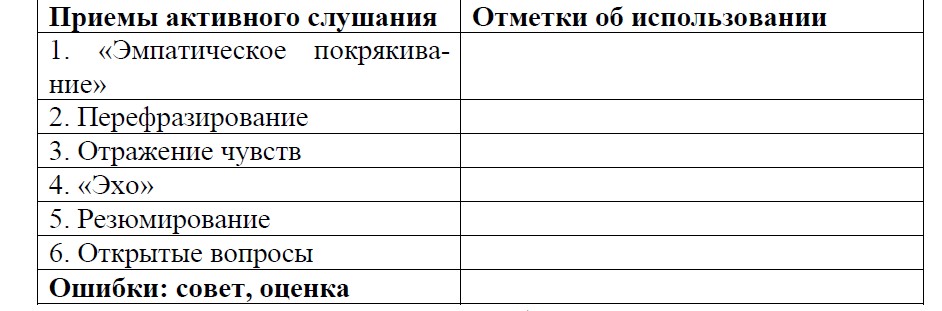
После завершения упражнения обсуждается, что могут обозначать те позиции, на которых оказались участники группы (оценка «качества слушания»). Крайне важно подчеркнуть, что быть хорошим слушателем – это навык, ему можно и нужно научиться для того, чтобы успешно осуществлять медиацию. По итогам составляется список «признаков хорошего слушателя» (фиксируется на доске).

**3. Мини-лекция «Техники активного слушания» (5 минут)**  
Ведущий кратко рассказывает об основных техниках активного слушания («эмпатическое покрякивание», «эхо», перефразирование, отражение чувств, резюмирование) и их предназначении, фиксируя алгоритмы их реализации на доске или флип-чате. Также обозначаются «враги» эффективного слушания: совет и оценка.

**4. Отработка навыков активного слушания на материале упражнения «Абстракция» (30 минут)**

Раздаются цветные карандаши (каждому участнику по одному, всего по три карандаша одного цвета). Участники закрывают глаза и в течение 1 минуты разрисовывают лист бумаги таким образом, чтобы карандаш побывал во всех четырех углах, и на листе бумаги осталось бы минимум свободного пространства. Потом нужно открыть глаза, внимательно посмотреть на рисунок, подумать, на что он похож, и дорисовать его до осмысленного изображения, используя карандаши любых других цветов (3 минуты).

Затем участники делятся на «тройки» по цвету карандаша, которым они рисовали на первом этапе упражнения. В «тройке» один становится «рассказчиком», второй – «слушателем», третий – «наблюдателем». Задача «слушателя» — в течение 5 минут (засекает ведущий) поддерживать содержательную беседу с рассказчиком о его «картине», используя техники активного слушания и открытые вопросы. «Наблюдатель» протоколирует действия «слушателя», отмечая плюсиком каждое применение того или иного приема, а также ошибки:

[](http://www.eduneo.ru/wp-content/uploads/2017/06/%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D1%81%D0%BB%D1%83%D1%88.jpg)

После окончания 5-минутной работы группе дается 2 минуты на обратную связь «слушателю» от «наблюдателя» и смену ролей. Затем ситуация воспроизводится еще дважды, чтобы каждый участник побывал во всех ролях.  
Затем проводится общее обсуждение в круге: что получилось, что нет, что было легко, над чем следует поработать в повседневных ситуациях общения.

**5. Завершение занятия (5 минут)**  
Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

**Занятие 9. Что такое бесконфликтный стиль общения?**

**Цель занятия:** создание условий для выявления и анализа барьеров в общении.

**Материалы:** ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, раздаточный материал для упражнения «Барьеры», шапочки для упражнения «Роли».

**Ход занятия:**  
**1. Приветствие (3 минуты)**Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и обозначить свое настроение, назвав роль (кино- или мультперсонажа, персонажа художественной литературы и т.д.), которая бы сейчас ему подошла. Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться, как организовать общение таким образом, чтобы оно протекало бесконфликтно».

**2. Упражнение «Роли» (15 минут)**  
Участники разбиваются на подгруппы с помощью приема «капитан» (задается вопрос о том, что считает себя лидером, первые двое получают статус «капитанов» и набирают себе команду, по очереди приглашая по одному участнику). Команды расходятся в разные углы помещения, участники получают «шапочки» (полоски бумаги, скрепленные в круг), на которых написаны те или иные роли (видеть свою роль они не должны):

* Игнорируйте меня
* Спорьте со мной
* Разжевывайте мне все, как маленькому
* Общайтесь со мной уважительно, как с авторитетом
* Соглашайтесь со всем, что я говорю
* Восхищайтесь мной

Задача команды: составить план мероприятий на ближайший праздник. При этом нужно общаться с каждым участником так, как предписывает его роль. На составление плана дается 7 минут.  
Затем все возвращаются в общий круг, по кругу пытаются догадаться, что написано на их шапочке. Обсуждаются впечатление от своей роли.

**3. Работа в парах «Условия бесконфликтного общения» (7 минут)**  
Создаются пары из участников, которые, будучи в разных командах, играли одинаковые роли. В парах нежно составить список правил бесконфликтного общения (3-4 минуты).  
Затем в общем круге обсуждается обобщенный список правил, он фиксируется ведущим с использованием позитивных формулировок.

**4. Упражнение «Барьеры» (15 минут)**  
Пары из предыдущего упражнения случайным образом объединяются в четверки. Каждая группа получает набор карточек, которые нужно разложить на две стопки: «Фразы-барьеры на пути бесконфликтного общения» и «Фразы-помощники на пути к бесконфликтному общению».

* «Можно ли сказать, что самый трудный вопрос, который сейчас стоит перед тобой – это…?»
* «Похоже, тебе было очень обидно?»
* «Ты говоришь о том, что боишься экзаменов. Что именно тревожит тебя больше всего?»
* «К сожалению, я не знаю, что такое «незавершенный гештальт». Не мог бы ты объяснить мне, что ты имеешь в виду?»
* «Мне кажется, что в нашем разговоре мы все время возвращаемся к одной и той же теме?»
* «Для чего тебе нужно добиться именно этой цели?»
* «Если подводить итог нашего разговора, я бы отметил(а), что сегодня мы…»
* «Говори помедленнее, я тебя не понимаю»
* «Я уверен(а), что ты впоследствии пожалеешь о том, что совершил именно этот выбор»
* «Я думаю, в сложившейся ситуации тебе лучше всего поступить следующим образом…»
* «Посмотри на сложившуюся ситуацию иначе»
* «Твоя трактовка сложившейся ситуации ошибочна, разве ты сам не видишь?»
* «Я просто восхищен(а) тем, как ты мужественно и стойко переносишь свалившиеся на тебя беды!»
* «Очевидно, что твои проблемы связаны с недостатком воспитания»
* «Время лечит, тебе скоро станет легче»
* «Давай поговорим о чем-нибудь другом. Что еще ты хочешь мне рассказать?»
* «Я тебя очень хорошо понимаю. В моей жизни тоже был такой случай. Однажды…»

Результаты обсуждаются в общем круге, составляется единая раскладка.

**5. Завершение занятия (5 минут)**  
Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

**Занятие 10. Что такое «конфликтная личность», и как общаться с такими людьми?**

**Цель занятия:** создание условий для выявления закономерностей эффективного поведения в трудных коммуникативных ситуациях.

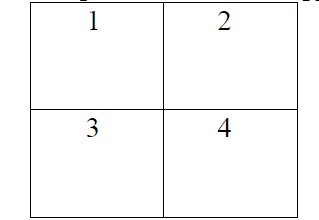
**Материалы:** ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, коробка для упражнения «Копилка конфликтогенов», рабочие листы для упражнения «Айсберг», карточки с именами участников в мешочке для «Лотереи имен».

**Ход занятия:**  
**1. Приветствие (3 минуты)**  
Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и охарактеризовать свою общительность сегодня по шкале от нуля до пяти, показав кулак (ноль) или количество пальцев, соответствующее баллу. Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться, как эффективно организовать общение с «конфликтными личностями»».

**2. Упражнение «Копилка конфликтогенов» (5 минут)**  
Ведущий объясняет значение слова «конфликтоген» и предлагает собрать групповую копилку конфликтогенов. Участники записывают на листочках привычные для них особенности поведения в общении, которые в некоторых ситуациях становятся конфликтогенами. По завершению ведущий озвучивает содержание копилки. Делается вывод о том, что время от времени «конфликтной личностью» может становиться практически любой человек, это не диагноз, а повод к размышлению.

**3. Упражнение «Айсберг» (7 минут)**  
Организуется работа в малых группах с помощью приема «Лотерея имен». Подгруппы получают листы со схематическим изображением айсберга (надводной и подводной частей, разделенных линией поверхности воды). Задача: в течение 5 минут в «надводной» части айсберга перечислить варианты поведения «конфликтной личности», в «подводной» - причины этого поведения (что на самом деле происходит с человеком?). Результаты представляются в общем круге и обобщаются ведущим.

**4.Упражнение «Четыре квадрата» (20 минут)**

[](http://www.eduneo.ru/wp-content/uploads/2017/06/123.jpg)Организуется индивидуальная работа. Участникам предлагается взять лист бумаги и разделить его на четыре квадрата. В углу каждого квадрата поставьте цифры 1, 2, 3, 4.

В квадрате 1 нужно написать пять качеств, которые участникам нравятся в себе и которые они считают положительными (одним или несколькими словами).

Затем заполняется квадрат 3: пишутся пять качеств, которые участникам не нравятся, которые они считают негативными. Важно предупредить участников, что они могут быть абсолютно искренними, так как записи вслух зачитываться не будут.

После этого участникам предлагается внимательно посмотреть на качества, которые они записали в квадрате 3, и переформулировать их в квадрате 2 так, чтобы они стали выглядеть как положительные. Для этого можно представить, как эти качества назвал бы любящий человек, которому нравится все.

На последнем этапе участникам предлагается представить, как бы положительные качества, записанные в квадрате 1, воспринимал человек, который их не любит и оценивает крайне негативно (формулировка с точки зрения вашего врага). Отрицательные качества нужно записать в квадрате 4.

После завершения этой работы лист бумаги складывается сначала таким образом, чтобы были видны только квадраты 1-2. Затем – только квадраты 3-4. Результаты обсуждаются. Ведущий демонстрирует возможности использования данной схемы для анализа поведения человека, который кажется «конфликтным». Это позволяет найти в оппоненте позитивные качества и иногда меняет отношение к нему. Помимо этого подобная схема может использоваться для анализа собственных качеств с позиций оппонента.

**5. Упражнение «Памятка» (7 минут)**  
Участники работают в группах прежним составом. Им предлагается разработать и оформить памятку «Правил общения с «конфликтными людьми»». Памятки представляются в общем круге.

**6. Завершение занятия (3 минуты).**

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона» (одним словом), фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

**Занятие 11. В чем разница между тем, чтобы «знать» и «уметь»?**

**Цель занятия:** создание условий для поддержания мотивации к освоению навыков медиации школьных конфликтов.

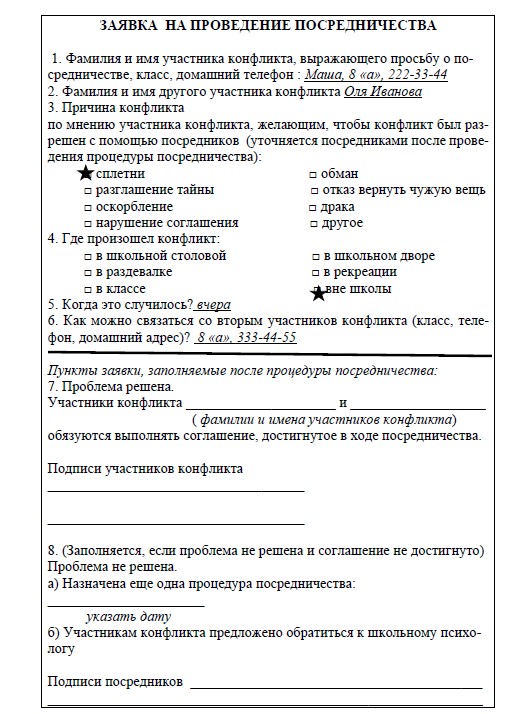
**Материалы:** ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, карточки для упражнения «Групповые медиаторы» в «волшебном мешочке», «заявка на проведение медиации», инструкция «участникам конфликта», раздаточные материалы «Алгоритм медиации».

**Ход занятия:**

**1. Приветствие (3 минуты)**  
Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и охарактеризовать свою работоспособность сегодня по шкале от нуля до пяти: ноль – сидя на стуле, пять – встав и вытянувшись в струнку). Ведущий объявляет задачу занятия: «Провести полевые испытания всего того, чему мы научились к этому моменту».

**2. Групповые медиаторы (37 минут)**  
Перед началом упражнения ведущий повторяет основные этапы медиации, а также сформулированные правила эффективного общения.  
Группа делится на три подгруппы, вытягивая карточки из «волшебного мешочка»: «участник конфликта Маша», «участник конфликта Оля» (по одной карточке), «медиатор 1» и «медиатор 2» (поровну по числу оставшихся участников). Нужно заготовить несколько вариантов раздаточных материалов с использованием двух женских, двух мужских или женского и мужского имени. «Медиаторам» раздаются листы с описанием алгоритма медиации.

Организуется «круглый стол», участники рассаживаются в соответствии со своими ролями (рассадку осуществляет ведущий). «Медиаторы» придумают имя для своих команд и получают «заявку».

[](http://www.eduneo.ru/wp-content/uploads/2017/06/%D0%B7%D0%B0%D1%8F%D0%B2%D0%BA%D0%B0.jpg)

Конфликтующие стороны получают инструкцию:

«Вы дружите много лет, с первого класса, сейчас учитесь в 8 «а». Вчера вы крупно поссорились. Ссора зрела давно. Дело в том, что в последнее время Оля стала проводить много времени с девочкой, с которой она учится в музыкальной школе – с Катей. Маша обижалась, но терпела. А вчера выяснилось, что Оля рассказала Кате о неурядицах в Машиной семье (предстоящем разводе родителей), о которых Маша рассказала только Оле как самой близкой подруге. Маша расценила это как предательство и высказала Оле много нелицеприятных слов. Сегодня Маша подостыла и готова помириться с Олей. Она подала заявку на проведение медиации».

Инструкция отдельно для Маши:

«Ты считаешь поведение Оли предательством вашей дружбы. Ты готова помириться с Олей при условии, что она извинится и обещает больше никогда не сплетничать про тебя. Еще тебе хочется, чтобы Оля проводила с тобой больше времени, так, как это было до появления Кати».

Инструкция отдельно для Оли:

«Ты не видишь в своем поступке ничего плохого. Ты просто обсуждала с Катей, как можно помочь Маше в ее непростой ситуации, потому что видишь, что Маша переживает. Но вообще в последнее время тебе кажется, что Маша слишком много от тебя требует, не оставляет тебе права выбирать, с кем общаться. Ты готова помириться, но при условии, что Маша перестанет считать тебя своей собственностью».

Разыгрывается процедура медиации, где медиаторами выступают подгруппы. Каждый участник говорит одну реплику, после чего передает «право слова» следующему участнику (фиксируется передачей карандаша).  
Ведущий выполняет роль эксперта. Он не вмешивается в процесс, однако в случае, если медиаторы «забуксовали», может остановить игру, вместе с группой обсудить сложившуюся ситуацию и наметить пути выхода из нее. Итогом игры должно стать подписание мирового соглашения на бланке заявки.

По завершении разыгрывания организуется обсуждение: что получилось, что было трудно, какие навыки нуждаются в доработке?

**3. Завершение занятия (5 минут)**  
Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

**Занятие 12. Как организовать подготовительный этап медиации?**

**Цель занятия:** создание условий для освоения технологии организации медиации.

**Материалы:** ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, раздаточные листы «Этапы медиации», шпаргалки «Правила поведения в процессе медиации»

**Ход занятия:**

**1. Приветствие (3 минуты)**  
Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом, выбрав при этом одну из двух ролей: человека, симпатичного в общении, или же несимпатичного. Группа «угадывает» роль, демонстрируя жестом улыбку или огорчение. Ведущий объявляет задачу занятия: «Прояснить организационные условия эффективной медиации».

**2. Упражнение «Приветствие» (5 минут)**  
Упражнение выполняется в общем круге. Необходимо представиться таким образом, каким участник планирует это делать в начале медиации, а также озвучить правила поведения в процессе медиации (используя «шпаргалки»).

**3. Работа в малых группах (10 минут)**  
Участники делятся на группы по датам рождения: «весенние», «летние», «осенние» и «зимние». Задача: подготовить варианты обращения к той стороне конфликта, которая не подавала заявку, продумать слова и интонации. Результаты представляются в общем круге.

**4. Упражнение «Разговор» (22 минуты)**  
Организуется два круга: внутренний и внешний. Ведущий отмеряет полутораминутные интервалы, в течение которых участники общаются в парах на любые темы, затем внешний круг сдвигается на одного участника («мельница»). Правила (по минутам):

* «внешний» круг сидит,
* «внутренний» стоит
* наоборот
* сидя, спиной друг к другу
* сидя, один сморит на собеседника, второй – в пол
* наоборот
* общение сидя на дистанции 20 см
* общение сидя на дистанции около 60 см
* общение сидя на дистанции около 2 м
* общение стоя через два стула, стоящих на небольшом расстоянии друг от друга.

Результаты общения обсуждаются. Выясняются самые комфортные формы общения. Обсуждается рассадка участников медиации. Правила фиксируются на доске.

**5. Завершение занятия (5 минут)**  
Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

**Занятие 13. Как провести основной этап медиации?**

**Цель занятия:** создание условий для освоения технологии основного этапа медиации.

**Материалы:** ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, раздаточные листы «Этапы медиации», рабочие листы для упражнения «Карта конфликта», рабочие листы для малых групп, листы с кейсом 1 из занятия 6 (при необходимости)

**Ход занятия:**

**1. Приветствие (3 минуты)**  
Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом, выбрав при этом позу, в которой наиболее комфортно общаться. Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться подробнее с технологией проведения основного этапа медиации».

**2. Упражнение «Крест-параллель» (7 минут)**  
5-6 участников-добровольцев становятся водящими и временно покидают помещение. Остальные участники получают задание: отвечать на все вопросы водящих только «да» или «нет», причем «нет» отвечать только на вопрос того, кто сидит «нога на ногу». Остальным говорить «да». Водящие садятся перед группой. Их задача задавать группе закрытые вопросы. Группа отвечает хором. Водящим необходимо разгадать правило ответов на их вопросы.  
Обсуждается вопрос о том, почему ответ «нет» в этой игре был связан с позой «нога на ногу». Фиксируются наиболее значимые закономерности невербального поведения

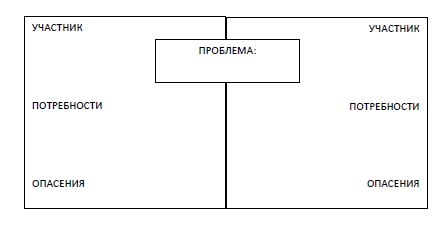
**3. Упражнение «Карта конфликта» (20 минут)**  
Участники работают в парах, составленных по принципу «один водящий + один игрок» из предыдущего упражнения. Ведущий знакомит участников с методикой составления «Карты конфликта»:

Этап 1. Выразите проблему одной общей фразой.

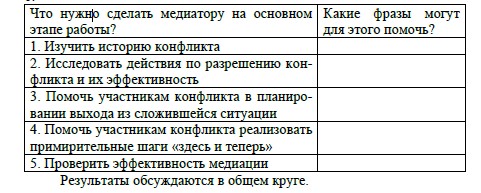
Этап 2. Определите главных участников конфликта.

Этап 3. Определите истинные потребности сторон.

Этап 4. Определите опасения сторон

[](http://www.eduneo.ru/wp-content/uploads/2017/06/%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BB.jpg)Участники в парах по очереди помогаю друг другу составить «карту» какого-либо конфликта, актуального для них, используя знания о закономерностях эффективного общения, в том числе невербальной коммуникации (8 минут, затем участники меняются ролями).  
По завершении обсуждаются впечатления от упражнения, фиксируются возможности составления «карты конфликта», в том числе «виртуальной», «в уме».

**4. Работа в малых группах (10 минут)**  
Пары из предыдущего упражнения объединяются в четверки. Задача: совместными усилиями заполнить таблицу (7 минут). В случае затруднений ведущий может предложить группам текст кейса 1 из занятия 6.

[](http://www.eduneo.ru/wp-content/uploads/2017/06/%D1%82%D1%82%D1%82%D1%82.jpg)

**5. Завершение занятия (5 минут)**  
Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

**Занятие 14. Как закончить медиацию?**

**Цель занятия:** создание условий для освоения технологии основного этапа медиации.

**Материалы:** ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, раздаточные листы «Этапы медиации», рабочие листы для малых групп, листы с кейсом 1 из занятия 6 (при необходимости), игровые карточки для упражнения «Волк и семеро козлят».

**Ход занятия:**

**1. Приветствие (3 минуты)**  
Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом, оценив при этом свои навыки завершать общение размахом рук. Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться подробнее с технологией завершения медиации».

**2. Упражнение «Выход из контакта» (10 минут)**  
С помощью приема «Указующий перст» образуются пары (участники сидят с закрытыми глазами, по сигналу ведущего показывают рукой на кого-то из других участников, совпавшие пары из дальнейшей игры выбывают). Каждая пара проводит демонстрацию перед группой: одному участнику нужно закончить разговор со вторым, который, напротив, расположен разговор продолжать. В обсуждении фиксируются элементы поведения, которые являются для собеседника сигналом к продолжению разговора, а также способы корректного дистанцирования в общении. Отдельно обсуждается вопрос о том, в каких случаях медиатору может пригодиться этот навык.

**3. Упражнение «Волк и семеро козлят» (15 минут)**  
Участники получают игровые карточки с надписями «волк», «коза» и «козленок». «Козлята» идут в свой «дом», а «волки» и «козы» (не показывая своих игровых карточек) по очереди пытаются их убедить, что они «козы» и что им нужно открыть дверь. «Козлята» принимают решение о том, пускать просителя или нет. В том случае, если «козлята» по ошибке пустили «волка», то он забирает 1-2 из них, если не пустили «козу» – 1-2 «козленка» «умирают от голода». Желательно, чтобы в роли «козленка» побывали все участники.  
В обсуждении формулируются правила корректного отказа, обсуждаются случаи, когда данный навык может пригодиться медиатору.

**4. Упражнение «Выражаем благодарность» (10 минут)**  
Участникам предлагается потренировать навык выражения благодарности. Организуется подготовительная работа (3 минуты). Затем в общем круге каждый участник выражает группе благодарность, обращая внимание на убедительность и искренность.

**5. Завершение занятия (5 минут)**  
Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

**Занятие 15. Возникли проблемы: что делать?**

**Цель занятия:** создание условий для рефлексии потенциальных трудностей в процессе медиации и возможностей их преодоления.

**Материалы:** ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, коробка с карточками для упражнения «Ответ без размышлений», две шляпы или шапки для упражнения «Шапка вопросов», карточки с условными знаками в мешочке для упражнения «Рецепт».

**Ход занятия:**

**1. Приветствие (3 минуты)**  
Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и охарактеризовать свою готовность к самостоятельному проведению процедуры медиации по шкале от нуля до пяти, показав кулак (ноль) или количество пальцев, соответствующее баллу. Ведущий напоминает об окончании блока «Технология медиации» и объявляет задачу занятия: «Разобраться с возможными трудностями, которые могут возникнуть в процессе медиации».

**2. Упражнение «Ответ без размышлений» (10 минут)**  
Участники по очереди вытаскивают из коробки карточку с репликой, которую они могли бы услышать в процессе медиации. Задача: дать конструктивный ответ. Каждый ответ оценивается группой: «нравится» — рука не поднимается, «не нравится» — рука поднимается. Каждый участник, который поднял руку, должен предложить тот вариант, который ему кажется более подходящим. Результаты обсуждаются в общем круге.

* Ты что, самый умный?
* Мой друг к тебе обращался, ты не смог ему помочь…
* Это секрет, я не могу тебе его доверить…
* Это не твое дело!
* У нашего спора нет решения.
* У тебя совсем нет чувства юмора. Мы вообще тут шутим.
* У тебя какой-то странный тон, ненастоящий какой-то.
* Ну иди, стучи завучу о том, что мы сделали…
* Нет, ну объясни ему, что он неправ!
* Ты вообще на чьей стороне?
* Я надеялся, что ты мне что-нибудь посоветуешь. Как мне поступить?
* Я передумал с ним мириться!

**3. Упражнение «Шапка вопросов» (12 минут)**  
Участники пишут на листочках вопросы и раскладывают их в две шапки:

* вопросы на знание правил и шагов медиации
* вопросы, непонятные мне самому

Затем каждый вытягивает себе один из вопросов и отвечает на него.

**4. Упражнение «Рецепт хорошей медиации» (15 минут)**  
Группа делится на две подгруппы, вытаскивая из волшебного мешочка курточки с дорожным знаком «Опасность!» или «Медицинская помощь». Первая подгруппа получает задание подготовить «рецепт вредной медиации», вторая — «рецепт полезной медиации» (какие ингредиенты нужны, в каком количестве, как из них нужно готовить). Время на подготовку – 8 минут. Результаты представляются в общем круге (сначала «вредный» рецепт, потом – «полезный»).

**5. Завершение занятия (5 минут)**  
Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

**Занятие 16. Каким должен быть «настоящий медиатор»?**

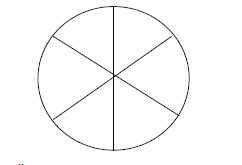
**Цель занятия:** создание условий для рефлексии собственных личностных качеств, значимых для выполнения функций медиатора.

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, рабочие листы для упражнения «Качества медиатора».

**Ход занятия:**

**1. Приветствие (3 минуты)**  
Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и охарактеризовать себя, назвав одно свое положительное личностное качество. Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться с тем, какие наши качества помогут нам быть успешными медиаторами».

**2. Упражнение «Качества медиатора» (17 минут)**  
Участники по кругу называют по одному качеству, необходимому медиатору (2-3 круга). Ведущий фиксирует их на доске или ватмане. Затем участникам предлагается выбрать самые важные, с их точки зрения, качества, поставив около них «плюсики» (не более трех «плюсиков» от участника). Таким способом выбираются 6 самых значимых качеств. Они записываются в рабочих листах на концах лучей, выходящих из центральной точки:

[](http://www.eduneo.ru/wp-content/uploads/2017/06/%D0%BA%D1%80%D1%83%D0%B3.jpg)

Затем каждый участник отмечает степень выраженности этих качеств у себя, исходя из шкалы «в центре ноль, на конце луча – 100 %». Получившиеся точки соединяются ломаной линией, пространство между ломаной линией и внешним кругом заштриховывается («пространство роста»).

Ведущий кратко рассказывает о способах развития того или иного качества в повседневной жизни. В итоговом обсуждении участникам предлагается озвучить то качество, которое, с их точки зрения, нуждается в развитии в наибольшей степени, и сформулировать конкретный план действий.

**3. Упражнение «Рассказ от имени предмета» (20 минут)**  
Участники берут в руки принадлежащий им предмет и после предварительной подготовки (5 минут) от его имени «рекламируют» себя как потенциального медиатора (в общем круге). Упражнение завершается ненаправленным обсуждением впечатлений.

**4. Завершение занятия (5 минут)**  
Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

**Занятие 17. Зачем люди становятся медиаторами?**

**Цель занятия:** создание условий для рефлексии собственных мотивов, значимых для выполнения функций медиатора.

**Материалы:** ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для рисования, ножницы, листы с перечислением мотивов для упражнения «Мотивация медиатора».

**Ход занятия:**

**1. Приветствие (3 минуты)**  
Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и охарактеризовать себя, ответив на вопрос: «Почему я хочу быть медиатором». Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться с тем, какие мотивы помогут нам быть успешными медиаторами».

**2. Упражнение «Мотивация медиатора» (10 минут)**  
В разных углах помещения раскладываются листы, на которых перечислены различные конструктивные мотивы медиаторов:

* Хочу помогать людям
* Хочу уметь успешно разрешать конфликты
* Хочу пользоваться заслуженным авторитетом
* Думаю, что моя будущая профессия будет связана с общением с людьми, и хочу подготовиться к ней

Участники перемещаются по помещению, находят лист, соответствующий их представлениям о собственной мотивации, обводят на этом листе свою ладонь и ставят внутри подпись. Получившиеся подгруппы готовят мини-презентацию своей позиции («чем именно это мотив может помочь медиатору») и представляют в общем круге. Ведущий подчеркивает, что все перечисленные мотивы конструктивны, то есть помогают успешно выполнять функции медиатора без ущерба для собственной личности.

**3. Упражнение «Неконструктивная мотивация» (7 минут)**  
Подгруппы работают в предыдущем составе. Необходимо перечислить те мотивы, которые, с точки зрения участников, были бы неконструктивными (мешают работе) и могли бы рассматриваться как «противопоказание» к работе медиатором, а также обосновать свою позицию. Результаты обсуждаются в общем круге.

**4. Упражнение «Герб» (20 минут)**  
Организуется индивидуальная работа. Участникам предлагается на листе бумаги изобразить герб, который, с одной стороны, символизировал бы их как людей, сообщал о них какую-то важную информацию, а с другой – рассказывал бы о них как медиаторах (12 минут). Для удобства можно продемонстрировать участникам несколько примеров гербов, различающихся по форме и содержанию. Гербы представляются в общем круге, презентация заканчивается ненаправленным обсуждением.

**5. Завершение занятия (5 минут)**  
Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

**Занятие 18. Откуда медиатору взять столько сил и терпения?**

**Цель занятия:** создание условий для рефлексии собственных личностных ресурсов, значимых для выполнения функций медиатора.

**Материалы:** ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, мешочек с карточками с названиями положительных эмоций (по числу участников), скотч.

**Ход занятия:**

**1. Приветствие (3 минуты)**  
Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и ответить на вопрос: «Из-за чего у меня обычно портится настроение?». Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться с тем, как медиатор может справляться с негативными эмоциями, которые могу возникнуть в связи с работой».

**2. Упражнение «Страшилка» (20 минут)**  
Организуется работа в малых группах. Для деления на группы используется прием «Эмоции»: участники вытаскивают из мешочка карточки с названием положительных эмоций (например, радость, удивление, интерес), по команде ведущего изображают их мимикой и таким способом находят партнеров.  
Подгруппы сочиняют страшилку о своей будущей работе медиатором, начиная ее словами: «Одна девочка/один мальчик начал работать в школьной службе медиации…». Перед работой участникам напоминается о правилах написания страшилки: в ней нет имен, поступки героев не обязательно должны быть мотивированы, напряжение постепенно нагнетается, потом следует кульминация и развязка. После окончания страшилки «страшным голосом» зачитываются в общем круге. Обсуждается, с какими отрицательными эмоциями может столкнуться медиатор в своей работе.

**3. Упражнение «Аптечка самопомощи» (12 минут)**  
Участники работают индивидуально. Необходимо на отдельных листочках написать те способы справиться с отрицательными эмоциями, которые им помогают в жизни. Затем на доске или на ватмане рисуется «аптечка», разделенная на две части: «препараты экстренного действия» и «общеукрепляющие препараты». Участники приклеивают свои записки в одно из отделений «аптечки» и комментируют их.

**4. Упражнение «Благодарность» (5 минут)**  
Ведущий «открывает секрет» о том, как удается сохранять душевное благополучие тем специалистам, которые в силу своей работы часто сталкиваются с проблемами других людей и подвергаются отрицательным эмоциям: они видят в своей жизни хорошие стороны и испытывают благодарность. Участникам предлагается по очереди (с предметом-«микрофоном») ответить на вопрос о том, кому или чему они благодарны в жизни.

**5. Завершение занятия (5 минут)**  
Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

**Занятие 19. Чему мы научились?**

**Цель занятия:** контроль достижений, создание условий для рефлексии участниками собственных успехов.

**Материалы:** ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для рисования, бумага для записей, карточки с кейсовыми ситуациями, банки за-явок на проведение медиации.

**Ход занятия:**

**1. Приветствие (3 минуты)**  
Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и охарактеризовать себя, ответив на вопрос: «Быть медиатором – это…». Ведущий объявляет задачу занятия: «Проверить наш уровень готовности к реальной практической деятельности в роли медиатора».

**2. Проверяем теоретическую подготовленность (3 минуты)**  
Ведущий задает закрытые вопросы, участники выражают свое согласие или несогласие тем, что встают (согласие) или остаются сидеть на месте (несогласие). В случае необходимости ответ обсуждается.

* Медиатор не дает советов участникам конфликта
* Медиатор не имеет права рассказывать другим людям о том, чем с ним поделились участники конфликта
* Медиация может проводиться без предварительного согласия участников конфликта
* Рассказывать участникам конфликта правила поведения в процессе медиации не обязательно
* Для эффективной медиации больше подходят закрытые вопросы, чем открытые
* Медиаторы должны до начала медиации договориться о разделении функций
* В процессе участники конфликта планируют пути выхода из сложившейся ситуации и реализуют какие-то шаги «здесь и теперь»
* Для проверки эффективности медиации медиаторы должны длительное время наблюдать за участниками конфликта в их обычной жизни
* Медиация завершается письменным скреплением соглашения
* Если медиация не привела к урегулированию конфликта, с разрешения сторон заявка передается куратору школьной службы медиации

**3. Проверяем практическую подготовленность (35 минут)**  
Группа делится на подгруппы по 4 человека (произвольным образом). В подгруппах выбираются «участники конфликта» и «медиаторы». Участникам объясняется, что они будут меняться ролями, поэтому на первом этапе обе пары (и «участники конфликта», и «медиаторы») придумывают конфликт, с которым они обратятся за помощью, и заполняют заявку (5 минут). Затем в четверках проводятся процедуры медиации. Ведущий при необходимости помогает «медиаторам». Результаты обсуждаются в общем круге.

**4. Завершение занятия (4 минуты)**  
Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», заключительное слово ведущего.

**Занятие 20. Так кто же такие школьные медиаторы?**

**Цель занятия:** завершение работы группы, создание условий для пере-хода от учебной ситуации к реальной.

**Материалы**: ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для рисования, бумага для записей, ножницы, стенд, на котором будет размешаться информация о школьной службе медиации, «бутылка с пиратского корабля».

**Ход занятия:**

**1. Приветствие (3 минуты)**  
Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и охарактеризовать себя, ответив на вопрос: «Чему здесь научился лично я?». Ведущий объявляет задачу занятия: «Подвести итоги занятий, подготовить информационный стенд о службе медиации».

**2. Оформление стенда «Школьной службы медиации» (30 минут)**  
Организуется свободное взаимодействие участников. Задача: подготовить «черновик» стенда, составить план его оформления (сроки и ответственные).

**3. Упражнение «Бутылка с пиратского корабля» (7 минут)**  
Ожидания, сформулированные на первом занятии, соотносятся с реальными достижениями, на доске фиксируются наиболее яркие успехи группы.

**4. Завершение занятия (5 минут)**  
Круг «что я беру с собой на память» с использованием «микро-фона», заключительное слово ведущего.