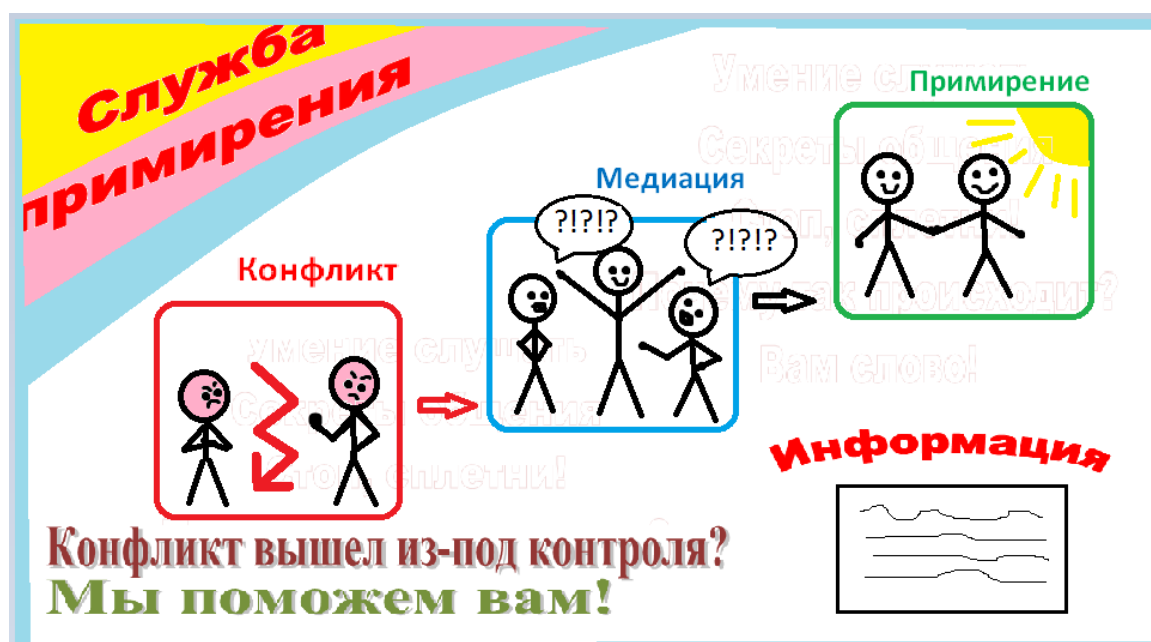


Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена
Кафедра психологии человека

Издательская группа СВИБТ/ Publishing group SVIWT

Микляева А.В., Румянцева П.В., Туманова Е.Н.

ШКОЛЬНАЯ МЕДИАЦИЯ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ



Санкт-Петербург, 2016

**Печатается по рекомендации кафедры психологии человека
Российского государственного педагогического университета
им. А.И. Герцена**

Рецензенты:

Куницына В.Н., доктор психологических наук, профессор, профессор кафедры социальной психологии Санкт-Петербургского государственного университета

Малышева Н.Г., кандидат психологических наук, доцент кафедры социальной психологии факультета психологии Московского государственного университета имени М. В. Ломоносова

Панферов В.Н., доктор психологических наук, профессор, профессор кафедры психологии человека Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена

УДК 316.6, 37.013.77

ББК 60, 74

Ш 67 Микляева А.В., Румянцева П.В., Туманова Е.Н. Школьная медиация: теоретические и методические основы. – М.: СВИТ, 2016. – 144 с.

Методическое пособие посвящено проблеме школьной медиации. Материал, представленный в пособии, раскрывает как теоретические, так и методические аспекты заявленной проблематики. В пособии введены разработанные и апробированные авторами программа подготовки педагогов-кураторов школьных служб медиации, а также программа обучения навыкам медиации подростков, заинтересованных в том, чтобы выполнять функции школьных медиаторов в «группах равных»¹. Пособие предназначено для психологов, социальных педагогов, классных руководителей, учителей-предметников, заинтересованных в распространении идей медиации в образовательных учреждениях, а также для широкого круга читателей, интересующихся конфликтологией.

ISBN 978-5-4362-0045-3

Материалы публикуются в авторской редакции.

978-5-4362-0045-3

© Микляева А.В., Румянцева П.В., Туманова Е.Н., 2016

¹ Иллюстрация на обложке разработана на основе информационных плакатов, созданных учащимися-старшеклассниками, прошедшими подготовку по программе «Что такое медиация?»

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Глава 1. Что такое медиация	7
1.1. Понятие о медиации	7
1.2. История становления практик медиации конфликтов	13
1.3. Принципы медиации	18
Глава 2. Медиация в образовательных учреждениях	21
2.1. История становления служб медиации в образовательных учреждениях	21
2.2. Специфика медиации в образовательном учреждении	24
2.3. Участники процесса медиации в образовательном учреждении..	29
2.4. Проблемные поля медиации в образовательном учреждении	31
Глава 3. Технологии медиации в образовательных учреждениях	36
3.1. Процедура медиации: основные этапы	36
3.2. Технология посредничества (по В. В. Шабалиной)	41
3.3. Порядок работы медиатора в рамках восстановительного подхода к разрешению конфликтов (по Р.Р. Максудову, Л.М. Карнозовой, А.Ю. Коновалову)	45
Глава 4. Подготовка медиаторов из числа учащихся	55
4.1. Специфика школьной медиации «равный-равному»	55
4.2. Содержание подготовки школьников-медиаторов (чему учить и как учить?)	57
4.3. Принципы отбора школьников-медиаторов (кого учить?)	59
4.4. Требования к куратору школьной службы медиации (кому учить?)	62
Заключение	64
Литература	66
Приложения	
Приложение 1. Что такое медиация?	
Программа обучения подростков-медиаторов	69
Приложение 2. Программа обучающих семинаров для специалистов, ответственных за организацию служб медиации в образовательных учреждениях «Технологии медиации в образовательном пространстве»	129

ВВЕДЕНИЕ

В условиях современного российского общества растет актуальность проблематики, связанной с причинами возникновения и способами разрешения конфликтов. Сегодня меняется взгляд на сущность конфликта, особый интерес вызывают вопросы, касающиеся продуктивных способов разрешения конфликтных ситуаций и технологий их достижения.

К числу таких технологий относятся, в частности, технологии медиации конфликтов. Медиация представляет собой процесс, в котором нейтральная сторона (медиатор) содействует конфликтующим сторонам в выработке добровольного соглашения, удовлетворяющего обе стороны. Использование технологий медиации имеет довольно богатую историю во многих сферах отношений людей, прежде всего, в урегулировании семейных и деловых споров. Многолетний опыт применения технологий медиации продемонстрировал их несомненную эффективность, в силу чего на сегодняшний день они получают признание за пределами проблематики семейных и деловых отношений, распространяясь, в том числе, и на сферу отношений в образовательном процессе.

Актуальность развития идей медиации в образовательном пространстве подчеркивается в «Национальной стратегии действий в интересах детей» на 2012 - 2017 г.г.² Этот документ предполагает организацию в образовательных учреждениях Российской Федерации служб медиации, основными задачами которых должны стать обеспечение защиты прав детей, создание условий для организации безопасного пространства, предоставления детям равных возможностей и защиты их интересов. В «Методических рекомендациях по организации служб школьной медиации в образовательных организациях»³, подготовленных Ми-

² План первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации № 1916-р от 15 октября 2012 г. // Собрание законодательства РФ, 22.10.2012, № 43, ст. 5908.

³ Методические рекомендации по организации служб школьной медиации в образовательных организациях, направленные Заместителем Министра образования и науки Российской Федерации В.Ш.Кагановым руководителям органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющим государственное управление в сфере образования от 18.11.2013 г. № ВК-54/07вн

нистерством образования и науки Российской Федерации, школьная медиация определяется как инновационный метод, который применяется для разрешения споров и предотвращения конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса в качестве современного альтернативного способа разрешения споров. Школьные службы медиации призваны содействовать разрешению разнообразных конфликтов, возникающих в образовательных организациях, а также проводить просветительскую работу среди учащихся, их родителей и педагогов. Значимым звеном в работе служб школьной медиации признается создание «групп равных», предполагающее обучение детей и подростков технологиям медиации и их последующее включение в активную медиаторскую деятельность в образовательном учреждении.

Первый опыт работы школьных служб медиации продемонстрировал их востребованность. Показано, в частности, что деятельность школьных служб медиации способствует сокращению общего количества и остроты конфликтных ситуаций между учащимися, оптимизации социально-психологического климата в образовательной организации и повышению уровня психологической культуры и конфликтологической грамотности всех субъектов образовательного процесса⁴. Однако, как показывает практика, образовательные учреждения сегодня сталкиваются с нехваткой педагогов, которые владели бы технологией медиации и могли «передать» ее учащимся для организации медиации «группами равных».

В данном методическом пособии мы решили поделиться опытом подготовки педагогов-кураторов школьных служб медиации, а также обучения учащихся основам школьной медиации. В первой главе пособия раскрывается сущность технологии медиации, описываются ее основные принципы, реализация которых является залогом эффективной медиаторской деятельности. Во второй главе раскрывается специфика применения технологии медиации конфликта в условиях образовательного учреждения. В третьей главе дается характеристика технологиям урегулирования конфликтов, которые могут использоваться в рамках школьной медиаторской деятельности. В четвертой главе обсуждаются проблемы подготовки учащихся-медиаторов. В приложениях приведены

⁴ См., например: Мариносян Т.Э. Школьная медиация как современный способ урегулирования конфликтов в системе образования // Новое в психолого-педагогических исследованиях. 2012. № 1; Туранин В. Ю., Кривошеев П. Ю. К вопросу о формировании служб школьной медиации в образовательных организациях // Наука. Искусство. Культура. 2014. №3; Шалева Л.П. Об организации работы школьной службы примирения // Муниципальное образование: инновации и эксперимент. 2011. №4.

апробированная в практике работы нескольких образовательных организация Санкт-Петербурга программа «Что такое медиация?», предназначенная для подготовки медиаторов из числа учащихся, а также программа обучающих семинаров для специалистов, ответственных за организацию служб медиации в образовательных учреждениях «Технологии медиации в образовательном пространстве», прошедшая апробацию на базе ГБУ ДО ЦППМСП Приморского района Санкт-Петербурга.

Параграфы 1.1-1.3, подготовлены к.пс.н., доц. П.В. Румянцевой; параграф 3.1. – к.пс.н., доц. П.В. Румянцевой, д.пс.н., доц. А.В. Микляевой; введение, параграфы 2.1-2.4, 3.2-3.3, 4.1-4, заключение, приложение 1 – д.пс.н., доц. А.В. Микляевой, приложение 2 – д.пс.н., доц. А.В. Микляевой и к.пс.н., доц. Е.Н. Тумановой.

Глава 1. ЧТО ТАКОЕ МЕДИАЦИЯ

1.1. Понятие о медиации

Термин «медиация» образован от латинского глагола «mediare», который переводится как «посредничать». Сегодня под медиацией, в самом общем виде, понимается форма внесудебного разрешения споров при помощи третьей беспристрастной, нейтральной, стороны, т.е. медиатора (посредника) (Чумиков, 1997).

В целом, процесс медиации нацелен на выработку условий разрешения конфликта, которые являются, как минимум, приемлемыми для всех задействованных сторон и последующее добровольное заключение сторонами соглашения на основании выработанных ранее условий. Графически модель медиации можно представить в виде схемы, представленной на рис. 1.



***Рис. 1. Содержательная модель процесса медиации
(Бесемер Х., 2005)***

Специалисты выделяют ряд существенных признаков медиации, которыми она отличается от других методов и способов урегулирования конфликтов: во-первых, это присутствие самого медиатора, то есть посредника; во-вторых, присутствие и участие в процессе всех сторон, задействованных в конфликте; в-третьих, медиацию характеризует то, что она осуществляется неформально, на внесудебном уровне; наконец, в-четвертых, участие в процедуре медиации может быть только добровольным, стороны конфликта не передают медиатору полномочия в отношении принятия решений по урегулированию конфликта, результат переговоров не становится обязательным к выполнению, пока он не одобрен всеми заинтересованными сторонами (Бесемер Х., 2005).

Таким образом, можно сделать вывод о том, что методы медиации опираются, в основном, на стратегию введение происходящих между участниками конфликта переговоров в русло сотрудничества и ориентацию их на результат типа «выигрыш-выигрыш» (Карпенко А.Д., Осинковский А.Д., 2016).

Поскольку в основе медиации лежит, в первую очередь, сотрудничество, она, в принципе, будет возможна, только если участники конфликта способны обсуждать имеющуюся проблему, высказывать свои интересы и попытаться понять интересы противоположной стороны. Именно эти способности и развивает, в первую очередь, процедура использования медиации в урегулировании конфликта. В рамках медиации предполагается, что медиатор (представляющий собой, как уже было указано выше, нейтральную третью сторону) создает для конфликтующих условия, при которых они могут обсуждать имеющиеся проблемы в приемлемой для себя форме и приходят к решениям, удовлетворяющим всех участников конфликта. Успешный опыт медиации помогает человеку прочувствовать, что возможно находить совместными усилиями выход из сложных жизненных ситуаций, что не только развивает индивидуальные социальные компетенции, но и повышает общий уровень конфликтологической культуры общества в целом (Бойко М.С., 2011).

Важно отметить, что медиация – это не механизм, а именно способ урегулирования спора, в рамках которого медиатор, являясь беспристрастной и нейтральной, стороной, не принимает участия в формировании решения, а лишь помогает, способствует, создает сторонам условия для того, чтобы они могли найти решение самостоятельно (Калашникова С.И., 2011).

Как отмечает Х. Бессемер (2005), применение медиации может быть успешным даже в случае, когда отношения между конфликтующими сторонами очень серьезно нарушены, и они находятся в тупике. Медиатор вносит существенные изменения в эту ситуацию, благодаря тому, что он выслушивает проблемы всех участников в равной степени, дает им возможность выразить свои чувства и помогает прояснить истинные потребности и интересы участников конфликта. Ценность медиации в том, что этот процесс помогает создать и укрепить прямые связи между конфликтующими сторонами. Именно это дает возможность понять точку зрения другого человека, его проблемы, чувства и интересы. Технология медиации позволяет создать особое, безопасное, психологическое пространство, в котором становится возможным достичь понимания и построить новое доверие друг к другу, что становится базой для поиска совместных решений имеющихся во взаимодействии проблем и, в итоге, принятия удовлетворяющего всех соглашения.

Медиация не является универсальным способом урегулирования конфликтов. Среди факторов, определяющих потенциальную эффективность медиации, в литературе выделяют следующие: отсутствие чрезмерной эмоциональной напряженности переживания конфликтной ситуации (то есть стороны конфликта способны преодолеть свои отрицательные эмоции по отношению друг к другу и наладить коммуникацию между собой); заинтересованность сторон в восстановлении и сохранении существующих межличностных отношений; способность вести равноправные переговоры; отсутствие императивных предписаний относительно порядка урегулирования подобного рода споров (Калашникова С.И., 2011).

В литературе сформулированы следующие предпосылки применения медиации:

- при помощи обычных методов (беседа, переговоры) конфликт не удастся разрешить вообще или невозможно разрешить удовлетворительно;
- участники конфликта осознают, что попытки нормализовать существующую ситуацию зашли в тупик;
- конфликтующие стороны заинтересованы в том, чтобы в будущем сохранить хорошие отношения друг с другом;
- стремление достичь согласованного разрешения конфликтной ситуации присуще всем задействованным лицам;
- в медиации представлены все важнейшие участники конфликта (в идеальном варианте – все);
- конфликт не касается глубинных ценностных ориентаций, важнейших прав личности и не предполагает однозначного решения по принципу «да/нет»;
- между участниками конфликта не существует кардинальных различий в ранге и статусе; если такие различия все же имеются, то низко-статусные участники должны иметь возможность усилить свою властную позицию (например, предлагая хорошие варианты соглашения для обсуждения, или прибегая к помощи союзников), а высоко-статусные участники должны быть готовы к тому, что в процессе медиации им придется отказаться от своей властной позиции;
- стороны располагают достаточно большим количеством времени, что сделает возможным выработку оптимального решения;
- участники – психически здоровые люди, не страдают различными видами зависимостей, не являются жертвами насилия (Бесемер Х., 2005).

Опыт применения медиации показывает, что она способна существенно снизить материальные и психологические издержки всех участ-

ников конфликта, помочь преодолеть неизбежно сопровождающие конфликт негативные эмоциональные переживания и обеспечить более комфортное взаимодействие конфликтующих сторон в будущем (Бойко М.С., 2011).

Важно отметить, что эффективность медиации считается достаточно высокой: как показывают накопленные данные, результатом ее применения в 70-85 % случаев оказывается принятие сторонами конфликта прочного и долгосрочного соглашения, которое в последующем соблюдается (Карпенко А.Д., Осинковский А.Д., 2016).

Во всех существующих на сегодняшний день видах медиации задействованы как эмоциональный, так и предметный (содержательный) аспекты обсуждаемого конфликта. Именно данный факт отличает медиацию от судебного разбирательства (уделяющего основное внимание предмету конфликта) и от психотерапии (в которой задействован, в основном) эмоциональный аспект. Медиатору приходится взаимодействовать и с предметом конфликта, и с сопровождающими его эмоциями, так как без отреагирования последних сторонам практически невозможно найти удовлетворяющее всех решение проблемы. Особенно это справедливо для семейной медиации. Соответственно, посреднику необходимо постоянно искать равновесие между работой с эмоциями (признавать их, искать возможности для их безопасного выражения, тем самым не оставляя для них шанса полностью завладеть ситуацией) и анализом предмета конфликта с поиском решения выхода из него (Бойко М.С., 2011).

Весьма актуальным является также вопрос о критериях эффективной медиации. На сегодняшний день они формулируются следующим образом (Бойко М.С., 2011):

- осуществление на добровольной основе;
- ориентация на достижение результата;
- независимость от суда;
- повышение конструктивности коммуникации;
- осуществление на принципах нейтралитета и беспристрастности в конфликтной ситуации;
- ориентировка на будущее;
- структурированность процесса;
- повышение личной ответственности участников;
- обеспечение процессуальной основы переговоров;
- неформальность, более низкая стоимость и временные затраты по сравнению с судебным процессом;
- обеспечение возможности участвовать в поиске решения проблемы для всех задействованных сторон.

В последние десятилетия интерес к медиации как к форме эффективного урегулирования конфликтов растет в различных странах мира.

Особенно активно технологии посредничества используются в США, Великобритании, а в последние годы и в странах Западной, Центральной и Восточной Европы (Шамликашвили Ц.А., 2006).

В последние два десятилетия медиация все чаще применяется во всем мире для разрешения хозяйственных и экономических споров, что приносит максимальную выгоду хозяйствующим субъектам. В западных странах сегодня медиация выступает не только способом разрешения уже имеющихся конфликтов, но и как механизм эффективного предупреждения конфликтов, как в сфере внутрикорпоративного, так и межкорпоративного взаимодействия. В крупных и средних компаниях проводится обучение сотрудников правовых департаментов данному методу разрешению споров, поскольку он способствует снижению финансовых затрат на судебное разбирательство, совершенствованию корпоративной культуры и повышению профессиональной компетентности сотрудников (Марченко М.Н., 2011).

В современном мире сфера применения медиации достаточно широка, она включает в себя коммерческие споры, межкорпоративные и внутрикорпоративные споры, споры в банковской и страховой сфере, сопровождение проектов, реализация которых затрагивает множество сторон, конфликты на работе, семейные споры, споры, связанные с авторским правом и интеллектуальной собственностью, конфликты в сфере образования, межкультурные конфликты и т.д.

В самом общем виде, задача медиатора состоит в том, чтобы, используя определенные навыки межличностного взаимодействия, при которых участники конфликта (стороны) окажутся способны:

- получить больший контроль над имеющимся конфликтом и любыми дальнейшими вариантами его разрешения;
- конструктивно взаимодействовать по поводу конфликта;
- лучше понимать представления о конфликте, имеющиеся у другой стороны;
- выработать соглашение, которое сможет разрешить конфликт (Hendry R., 2010).

В качестве медиатора могут выступать самые разные люди и организации. Но ряд групп людей относятся к официальным медиаторам по причине своего статуса: межгосударственные организации (ООН), государственные правовые институты (арбитражный суд, прокуратура), государственные специализированные комиссии (например, по урегулированию забастовок), представители правоохранительных органов (участковый в бытовых конфликтах), руководители структурных подразделений организации по отношению к подчиненным, общественные организации (профсоюзы), профессиональные медиаторы-конфликтологи, социальные психологи. Также можно выделить круг неофициальных меди-

аторов, т.е. людей, к которым можно обратиться за помощью в разрешении конфликта в силу их образования и (или) большого опыта: представители религиозных организаций, психологи, социальные педагоги, юристы. Иногда отдельные лица могут выступать в качестве так называемых спонтанных медиаторов: свидетели конфликтов, друзья и родственники участников, неформальные лидеры и коллеги по работе. Эти люди могут в отдельных случаях оказать помощь в разрешении конфликта, но, конечно, профессиональными медиаторами не являются (Вишневская А.В., 2003).

Существуют различные модели медиаторства, которые могут применяться в различных сферах жизни, в том числе, и в практике педагогического взаимодействия: модель «Третейский судья» (медиатор здесь играет наиболее авторитарную роль, обладает наибольшими возможностями по определению вариантов решения проблемы; третейский судья изучает имеющееся противоречие, выслушивает обе стороны и выносит вердикт, который не должен оспариваться); модель «Арбитр» (в рамках данной модели медиатор также обладает значительными полномочиями, он изучает существующий конфликт, обсуждает его с задействованными сторонами, а затем выносит обязательное для исполнения окончательное решение; эта модель может быть эффективна, если конфликт быстро обостряется, протекает в экстремальных условиях, недостаточно времени для более подробного и детального разбирательства, или же конфликт носит кратковременный и незначительный характер); модель «Посредник» (в рамках данной модели роль медиатора более нейтральна; обладая специальными знаниями, посредник обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы, причем окончательное решение остается участниками конфликта; такая модель оказывается эффективной в ситуациях длительных, неприязненных, сложных взаимоотношений сторон, при наличии у оппонентов хороших навыков общения; в случае отсутствия четких критериев разрешения проблемы); модель «Помощник» (посредник участвует в урегулировании конфликта с целью совершенствования процесса обсуждения проблемы, способствует организации встреч и переговоров, не вмешиваясь при этом в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения); Модель «Наблюдатель» (в рамках данной модели посредник своим присутствием в зоне конфликта сдерживает стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или от проявлений взаимной агрессии, создает условия для решения спорных вопросов путем переговоров) (Лаврова Н.М., Лавров В.В., 2013).

Важно отметить, что подготовка медиаторов способствует развитию определенных ценностей и компетенций личности: прошедший подобную подготовку человек приобретает способность сохранять нейтра-

литет в эмоционально сложных ситуациях, занимать позицию заинтересованности в поиске удовлетворяющих всех участников конфликта решений, осваивает навыки эффективной межличностной коммуникации, позволяющие оптимизировать общение не только в ходе осуществления медиации, но и в повседневной жизни. Таким образом, использование технологий медиации можно считать одним из важных факторов формирования коммуникативной компетентности и у конфликтующих сторон, и у медиаторов, что вносит существенный вклад в культуру межличностного взаимодействия и конструктивного урегулирования конфликтов (Бойко М.С., 2011).

1.2. История становления практик медиации конфликтов

Необходимость привлечения третьей нейтральной стороны для разрешения конфликтов была вызвана элементарной необходимостью выживания (отдельных людей или группы, в частности, первобытных племен). Считается, что первыми стали применять данные методы примирения жрецы и вожди, которые таким образом останавливали убийства и насилие, угрожающие самому племени (Лукияновская О.В., Мельниченко Р.Г., 2011).

В древней Индии, например, существовал обычай *панчаят* – настоящий прообраз современной медиации. Когда спорящие члены племени не могли достичь согласия, они встречались с уважаемым мужчиной-старейшиной (*панча*), чтобы рассказать о своих бедах и постараться достичь согласия. Если данная процедура не приводила к успеху, спор представлялся на собрании *панча* – *панчаят*. Цель подобного собрания состояла в выработке решения, удовлетворяющего все стороны. В то же время, в решениях *панчаят* всегда находили отражение интересы общины в целом. Интересно, что этот обычай до сих пор применяется в сельских районах и деревнях по всей Индии (Klock, 2001).

В древнем Китае, по всей видимости, медиация была главным средством улаживания разногласий и споров. И в современной КНР она используется в рамках так называемых «Народных комитетов по примирению». Принципы самоопределения и посредничества в конфликтах занимают на сегодняшний день важное место в законодательстве Китая (Бессемер Х., 2005).

Во многих африканских племенах издавна существовал институт народного собрания. У каждого члена племени было право созывать такое собрание, на котором в роли, аналогичной роли современного медиатора, выступал уважаемый человек, целью которого было помочь участвующим сторонам найти решение имеющегося конфликта. Другие

примеры применения аналогов медиации были обнаружены в деревенских сообществах Иордании, Малайзии, Испании, Латинской Америки (Бессемер Х., 2005).

К фигуре посредника в большинстве традиционных культур относились с особым уважением, их почитали наряду со жрецами или вождями племени. Анализ литературного творчества, фольклора показывает, что люди довольно часто обращались к помощи посредника для разрешения конфликтов (Избасарова А.Б. и др., 2015).

Анализ исторических источников показывает, что в минувшие столетия в урегулировании конфликтов большую роль играли представители церкви и религиозные деятели.

В средние века церковь в Западной Европе выступала в роли наиболее влиятельного общественного института, выполняющего функции медиатора. Священники нередко выступали посредниками в семейных спорах и дипломатических конфликтах (Бессемер Х., 2005).

В более поздние периоды истории прообразом медиации стало третейское разбирательство, которое состояло в том, что к разрешению спора привлекалась третья нейтральная сторона – арбитр. Считается, что третейское разбирательство стало применяться, прежде всего, в странах Европы в XVII-XVIII веках – Англии и Франции. По всей вероятности, интерес к такой форме разрешения споров возник потому, что устаревшее право перестало соответствовать социальной реальности, складывавшимся капиталистическим отношениям, третейское разбирательство позволяло найти выход из конфликтной ситуации более быстро, дешево и эффективно, именно поэтому конфликтующие стороны начинали все активнее к нему обращаться (Лукьяновская А.В., Мельниченко Р.Г., 2011).

Медиация в ее современном виде стала складываться во второй половине XX века в странах англо-саксонского права: США, Великобритании, Австралии. Появление самого термина «медиация» относят к 1947 году, когда образовался первый американский федеральный центр по урегулированию конфликтов между работодателями и профсоюзными организациями – “Federal Mediation and Conciliation Service” (Бойко М.С., 2011).

Важной предпосылкой возникновения в США медиации современного типа послужило создание в конце 60-х гг. таких организаций, как «Community Mediation» и «Neighborhood Justice Centers». Деятельность этих локальных негосударственных структур была направлена на разрешение конфликтов в сфере семейных отношений, разногласий между соседями, людьми, принадлежащими к социально незащищенным слоям населения. Таким образом, первые формы медиации в ее современном виде были обращены к общественности, их задачей было предложить людям, которые не могли или не хотели обратиться в суд (по причинам

финансового или эмоционального характера), альтернативную, более доступную, площадку для разрешения имеющихся разногласий (Лукьяновская А.В., Мельниченко Р.Г., 2011).

Также необходимо отметить, что данные годы в США были отмечены протестами против войны во Вьетнаме, общественными движениями за права человека и гендерное равенство. Именно эти общественные настроения, наряду с усилиями исследователей, и привели к началу разработки альтернативных обычным правовым системам способов разрешения конфликтных ситуаций (Бессемер Х., 2005).

В самостоятельную процедуру медиация начала превращаться в середине 70-х годов. В 1981 году профессора Гарвардского университета Р.Фишер и У.Ури разработали концепцию «совместных действий», основанную на разграничении интересов и позиций. Авторы отмечали, что обычно в процессе переговоров стороны излагают свои юридические позиции, которые чаще всего диаметрально противоположны, что делает достижение компромисса невозможным. Однако за этими жесткими позициями сторон стоят определенные потребности, т.е. интересы, которые, в отличие от позиций, вовсе не являются противоположными. Соответственно, если в процессе переговоров прояснять именно интересы сторон, это может послужить хорошей основой для достижения соглашения. Задача медиатора – построить переговоры таким образом, чтобы на первый план выступили именно истинные интересы сторон. Благодаря этому удастся достигнуть взаимовыгодного соглашения (Лукьяновская А.В., Мельниченко Р.Г., 2011).

В современных Соединенных Штатах процедуру медиации отличает высокая степень востребованности: к окончанию XX века более двухсот крупных американских корпораций и двухсот пятидесяти юридических фирм заключили соглашение о том, чтобы, в случае возникновения спора, не обращаться в судебные инстанции до проведения попытки примирения. В результате обращение к медиатору в США происходит в 75–85% случаев конфликтных ситуаций, при этом достигнутые в ходе медиации соглашения выполняются в 90–95% случаях. В 2001 году в США был принят Единый закон о медиации, который объединил более 2 500 существовавших до этого времени законов отдельных штатов, описывавших различные сферы применения посреднической деятельности. Также в США действует Институт разрешения споров при Центре общественных ресурсов. Задача данной структуры – консультировать граждан в вопросах выбора посредников, осуществлять профессиональную подготовку медиаторов, информирование общественности о сущности и содержании процедур медиации (Лукьяновская А.В., Мельниченко Р.Г., 2011).

Наряду с Соединенными Штатами и другими странами англо-саксонской системы права медиация получила широкое распространение во

многих европейских странах: Голландии, Франции, Германии и других (Апостолова Н.Н., 2014).

Первой европейской страной, в которой был принят закон о медиации, является Австрия. Это произошло в 2003 году. Более того, в этой стране профессия «медиатор» занесена в реестр официально признаваемых видов профессиональной деятельности.

Достаточно активно развивается медиация и в Словении, где до 40 % дел разрешается к настоящему моменту без судебного разбирательства. Закон о медиации был принят в Словении в 2008 году, а в 2010 году вступил в силу новый закон об альтернативных методах решения споров при судах. Согласно данному законодательному акту, все суды в стране обязываются предоставить сторонам возможности для обращения к альтернативным способам разрешения конфликтов.

В 2004 году Европейская комиссия приняла Европейский кодекс медиаторов. А в 2008 Европейским Парламентом была издана Директива «О некоторых аспектах медиации в гражданских и коммерческих делах». По Договору Европейского Союза данная директива посвящена урегулированию трансграничных споров, но вместе с тем она также устанавливает определенные минимальные стандарты и принципы медиации, задает требования к медиаторам, постулирует обязанности государств в области информирования своего населения о медиации и развития соответствующих организаций и служб (Лукьяновская А.В., Мельниченко Р.Г., 2011).

В России урегулирование конфликтов при помощи процедуры посредничества также имеет глубокие исторические корни. К подобному механизму прибегали для улаживания конфликтов и внутри крестьянской общины, и в привилегированных слоях общества. В древней Руси с помощью посредника пытались разрешать княжеские междоусобицы. Упоминания о применении примирительных процедур с привлечением посредников сохранились в Новгородских берестяных грамотах XIII-XIV веков.

Зачастую в роли посредника при разрешении различных конфликтных ситуациях выступали представители духовенства. Посредничество применялось и для нормализации международных отношений России с другими государствами. Так, в XVIII веке Екатерина II предлагала князю Г.А.Потемкину провести переговоры между Россией и Турцией при помощи посредника – прусского короля (Карпенко А.Д., Осинковский А.Д., 2016).

Также во времена правления Екатерины II и Александра I в Российской Империи существовали так называемые совестные суды, разбирательство в которых происходили с участием посредников. Задача посредников состояла в том, чтобы попытаться произвести примирение стороны, тем самым освобождая общие суды от дополнительной

нагрузки по сложным, запутанным делам и преступлениям, не представляющим значительной общественной опасности. Однако значимость решений совестных судов была в определенной степени ограниченной: они не обладали законной силой в имущественных спорах, а судьи не были уполномочены приводить принятые решения в действие. Если стороны не могли прийти к добровольному согласию, иск передавался в суд общей юрисдикции (Мельниченко Р.Г., 2014).

Важным этапом в развитии отечественной медиации стало принятие в 1864 году особых юридических документов – Судебных Уставов, а именно Устава гражданского судопроизводства и Устава уголовного судопроизводства. Устав гражданского судопроизводства предусматривал возможность достижения примирения сторон как у мировых судей, так и в учреждениях общего судопроизводства. В Уставе уголовного судопроизводства подчеркивалось, что задача судьи – «склонять стороны к миру». Устав судопроизводства предусматривал также возможность заключить мировую сделку в коммерческих судах (Апостолова Н.Н., 2014).

В современной России медиация как способ разрешения конфликтов, основанный на применении стратегии сотрудничества, стала зарождаться лишь с середины 90-х годов, после распада СССР. Именно тогда наша страна получила возможность приобщиться к зарубежному опыту использования медиации для разрешения спорных вопросов в США и странах Европы.

Появление в России современной модели медиации было обусловлено рядом факторов. Прежде всего, произошло увеличение нагрузки на суды, что связано с тем, что в условиях экономического кризиса произошло возрастание количества межкорпоративных и внутрикорпоративных конфликтов. Вторым фактором послужило то, что медиаторы в ряде случаев оказались способны предложить более быстрое и доступное решение спора с сохранением конфиденциальности, что существенно отличается от разрешения споров в судебном порядке. Кроме того, достигнутое до суда мировое соглашение предоставляет сторонам возможность продолжать деловое сотрудничество и развивать партнерские отношения, что практически исключено после судебного разбирательства (Лукьяновская А.В., Мельниченко Р.Г., 2011)

В феврале 2005 года при поддержке Администрации Президента Российской Федерации в нашей стране прошла первая международная конференция «Медиация. Новые шаги на пути построения гражданского общества». Именно проведение данной конференции рассматривается в качестве начала институтиализации медиации в современной России (Belyaeva A., 2015).

Несколько позже в Москве был создан Научно-методический центр медиации и права. Основной целью этой организации является содействие широкомасштабной интеграции альтернативных способов разрешения споров в деловой оборот, правовую культуру и общественную жизнь современной России. На сегодняшний день Центр медиации и права является ведущей российской организацией, проводящей разнообразную деятельность в области медиации. Центр не только оказывает медиативную помощь при разрешении корпоративных и иных конфликтов, но и осуществляет учебную деятельность, направленную на подготовку профессиональных медиаторов.

В 2006 году служба медиации была создана как отдельная подструктура Российского союза промышленников и предпринимателей. Также с 2006 года начал выходить журнал «Медиация и право», представляющий собой первое специализированное издание по медиации.

Правовую основу институт медиации обрел с 2010 года: 1 января 2011 года в силу вступил Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

Однако, по мнению специалистов, возможности медиации в нашей стране до сих пор остаются далеко не в полной мере реализованными. Это связано как со слабой информированностью о смысле, назначении, преимуществах медиации, так и с отсутствием достаточного количества квалифицированных специалистов-медиаторов, которые способны обеспечивать качественное оказание соответствующих услуг (Апостолова Н.Н., 2014).

1.3. Принципы медиации

Этические принципы медиации представляют собой своеобразный свод правил, которые описывают характер проведения процедуры медиации. Задача подобных правил состоит, прежде всего, в том, чтобы создать базу для построения безопасного психологического пространства и доверия к медиатору, без которых осуществления процедуры урегулирования конфликта не представляется возможным (Chesca A. et.al., 2015).

К принципам медиации относят добровольность, равноправие сторон, нейтральность медиатора, конфиденциальность, конструктивный характер переговоров. Остановимся на более подробной характеристике этих принципов (Бесемер Х., 2005; Бойко М.С., 2011; Лукьяновская А.В., Мельниченко Р.Г., 2011; Мельниченко З.Г., 2014; Chesca A. et.al., 2015).

Принцип добровольности предполагает, что вступление в процесс медиации всеми спорящими сторонами происходит по их собственному

желанию, то есть конфликтующие стороны нельзя заставить участвовать в медиации (за исключением тех случаев, когда обязательность попытки примирительной процедуры зафиксирована законодательно), более того, любой участник может выйти из процесса медиации в любой момент, не объясняя причин. Медиатор обязательно представляет собой свободно выбранную фигуру. Этот принцип проявляется также в том, что все решение принимаются сторонами только при достижении взаимного согласия. Стороны не обязаны заключать мировое соглашение в результате медиации, цель рассмотрения различных вариантов примирения всего лишь в том, чтобы предоставить шанс избежать судебного разбирательства в случае достижения согласия.

Принцип равноправия сторон предполагает, что ни одна из сторон не имеет преимуществ в ходе медиации. Все участники процесса имеют равные права на высказывание своего мнения, определение приемлемости предлагаемых вариантов соглашения, обсуждение повестки переговоров. Каждая сторона должна иметь равные возможности как высказывать свою точку зрения, так и быть услышанной и оппонентами, и медиатором.

Согласно *принципу нейтральности модератора*, последний должен сохранять беспристрастность, не отдавать предпочтения ни одной из сторон конфликта и обеспечивать им равные возможности для участия в проводимых переговорах. Нейтральность медиатора отражена в существующем на сегодняшний день законодательстве. Согласно ч. 6 ст. 15 ФЗ «О медиации» медиатор не вправе быть представителем какой-либо стороны; оказывать какой-либо стороне юридическую, консультационную или иную помощь; осуществлять деятельность медиатора, если при проведении процедуры медиации он лично (прямо или косвенно) заинтересован в ее результате, в том числе состоит с лицом, являющимся одной из сторон, в родственных отношениях; делать без согласия сторон публичные заявления по существу спора.

Этот принцип предъявляет очень высокие требования к личности и профессиональной компетентности медиатора, который должен уметь «оставлять» свои естественные человеческие эмоциональные реакции и отношения за пределами осуществляемого процесса урегулирования конфликта. Возникновение у медиатора устойчивых предпочтений, оценок кого-то из участников конфликта может быть основанием для прекращения им посреднической деятельности по урегулированию данного конкретного конфликта.

Одним из важнейших этических принципов, составляющих основу медиации, является *конфиденциальность* информации, полученной в процессе разрешения конфликта, поэтому сохранение профессиональной тайны – это и право, и важнейшая обязанность медиатора. Также и стороны, участвующие в медиации, обязаны хранить полученную в ходе

переговоров информацию в тайне, не используя ее в корыстных и любых иных целях. Конфиденциальность в значительной степени выступает предпосылкой построения конструктивного диалога, создает у участников ощущение безопасности, без которого сложно представить достижение удовлетворяющих стороны результатов; именно благодаря конфиденциальности участники спора решаются выносить на обсуждение свои реальные интересы без опасения их недобросовестного использования оппонентом.

Для реализации принципа *конструктивного характера переговоров* посредник должен создать и постоянно поддерживать атмосферу доверия и взаимного уважения, стремиться обеспечить участникам процесса ощущение эмоционально-психологического комфорта. Именно поэтому медиатор наделяется правом управления ходом переговорного процесса, а также установления правил, по которым этот процесс осуществляется, и контроля за их соблюдением (Бойко М.С., 2011).

Глава 2. МЕДИАЦИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ

2.1. История становления служб медиации в образовательных учреждениях

Наблюдаемый сегодня всплеск интереса к проблемам медиации в образовательных учреждениях продиктован Указом Президента РФ №761 от 01 июня 2012 года «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы» и Письмом Министерства образования и науки Российской Федерации «О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации» от 18 ноября 2013 г. № ВК-844/07, которые предписывают образовательным учреждениям создание служб, призванных содействовать разрешению противоречий, возникающих между субъектами образовательного процесса. Однако необходимо подчеркнуть, что практики посредничества в конфликтах в отечественном образовании имеют давние традиции, а применение собственно технологий медиации в сфере образования имеет уже более чем пятнадцатилетнюю историю.

В культуре, а позже и законодательстве России и других государств, задолго до появления термина «медиация» существовали мощные традиции посредничества в урегулировании конфликтов, в числе которых можно назвать практики побратимства, установления «головничества», «совестные суды», «мировые суды», «третейские суды» и т.д. (см. Литвинов А.В, 2011; Ширяев Ю.В., 2008 и др.). Эти традиции находили отражение и в образовательной практике, прежде всего, в контексте развития школьного самоуправления. Принято считать, что первое упоминание о посредничестве в конфликтах в образовательном учреждении относится к XVI столетию, когда в 1531-1556 гг. в Силезии работала школа, руководитель которой В. Тротцендорф организовал ежемесячно избираемый сенат из 15 учеников, в задачи которого входило рассмотрение и разрешение возникавших конфликтов (Опалихин В.М., 1987). В России в образовательных учреждениях дореволюционного образца, а позже и в советский период, потенциал школьного самоуправления активно использовался в урегулировании конфликтов в виде практик общих собраний, советов отряда, дружины и т.д., что широко отражено в работах многих выдающихся педагогов: К.Д. Ушинского, С.Т. Шацкого, А.С. Макаренко и др.

Медиация в современной трактовке этого понятия начала активно развиваться во второй половине XX века, сначала в США, Канаде, Австралии и Великобритании, затем в других европейских государствах. Первый опыт применения медиации касался, преимущественно, урегулирования споров в сфере семейных отношений. Однако позже спектр

ситуаций использования медиации существенно расширился. С 1970-1980-х г.г. технологии медиации стали проникать в образовательные учреждения. Опыт их применения в сфере образования показал высокую эффективность медиации для урегулирования конфликтов между субъектами образовательного процесса, а также позволил продемонстрировать значимость использования ресурса отношений «равный – равному». В итоге к настоящему моменту в странах Америки, Австралии и Европы действуют десятки тысяч групп школьных медиаторов, оказывающих посредническую помощь в конфликтах.

В практику работы образовательных учреждений России медиация начала встраиваться в 2000-е г.г. Этому предшествовала судебная реформа 1990-х г.г., благодаря которой появилась возможность альтернативного (несудебного) разрешения споров по некоторым вопросам. Применение медиации как способа разрешения споров было впервые закреплено в 2002 г. в «Арбитражном процессуальном кодексе». В 2011 г. идея альтернативного урегулирования споров получила законодательную поддержку в виде Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». Однако школьная медиация опередила законодательное закрепление медиации как способа урегулирования конфликтов.

Инициаторами внедрения школьной медиации на первых этапах выступали некоммерческие и общественные организации, первые школьные службы примирения создавались преимущественно при финансовой поддержке негосударственных фондов. Так, в 1999 г. общественным центром «Судебно-правовая реформа» в Москве была запущена пилотная программа, направленная на содействие подросткам в урегулировании конфликтов на базе общеобразовательных школ, которые они посещали. В начале 2000-х г.г. службы медиации получили распространение и в других городах России, в частности, в Волгограде, Великом Новгороде и Петрозаводске. В этот период были апробированы различные форматы функционирования таких служб. В некоторых случаях основную нагрузку несли на себе взрослые, как правило, социальные педагоги или психологи. В других случаях взрослые привлекали помощников из числа старшеклассников. Еще одним форматом стала самостоятельная примирительная работа подростков, курируемых педагогом или психологом. Последний формат получил название «Школьная служба примирения».

По данным А.Ю. Коновалова (Коновалов А.Ю., 2012б), первая медиация, осуществленная школьниками-медиаторами, прошла в 16 декабря 2002 г., и именно эту дату можно рассматривать как «дату рождения» школьных служб медиации в современной России. За последнее десятилетие опубликованы десятки методических пособий, в которых из-

лагается отечественный опыт применения технологий медиации в практике работы образовательных учреждений, среди которых можно назвать, в частности, работы А.Я. Анцупова (2003), И.А. Бaeвой (2002), Р.Р. Максудова и А.Ю. Коновалова (2009), О.А. Уваровой (2014) и др. Популяризация идей медиации, а также рост методической поддержки способствовали тому, что к 2011 г. в России действовало уже более 500 служб примирения, каждая из которых в среднем осуществляла до 100 медиаций в течение года (Коновалов А.Ю., 2012а).

Благодаря этой работе были сформулированы основные принципы и стандарты школьной медиации, наработаны процедуры ее осуществления. Тем не менее, в этот период развитие школьных служб примирения было возможно, прежде всего, благодаря активности негосударственных организаций. Регламентации или организационной поддержки со стороны официальных органов управления образованием деятельность служб примирения не получала. В результате, вопрос о создании и регламентации деятельности таких служб находился полностью в компетенции руководителя образовательного учреждения, который мог внести в Устав образовательного учреждения положение о школьной службе примирения и организовать ее при поддержке специалистов, представляющих общественные организации, не имея при этом возможности вносить необходимые для эффективного функционирования службы изменения в штатное расписание. В целом, работа в области школьной медиации в период 2000-х г.г., хотя и велась, но выглядела довольно несистемной (Пинкевич А.Г., Сунами А.Н., 2014).

Вступление в силу Федерального закона о медиации в 2011 г. способствовало тому, что практики школьной медиации попали в фокус внимания государственных структур управления образованием. Осенью 2011 г. Комиссией по развитию образования Общественной Палаты Российской Федерации совместно с АНО «Научно-методический центр медиации и права» был проведен Круглый стол по вопросам включения школьной медиации в практику работы образовательных учреждений. В резолюции были сформулированы рекомендации для Министерства образования и науки РФ по внедрению школьной медиации в школьную жизнь. Они включали в себя, в частности, предложения о необходимости добавления в стандарты профессиональной подготовки работников сферы образования компетенции «владение основами метода школьной медиации», включения соответствующего учебного курса в основную образовательную программу подготовки педагогов, а также программы переподготовки и повышения квалификации. Помимо этого, было предложено проведение пилотного проекта по интеграции технологий школьной медиации в деятельность образовательных учреждений в нескольких субъектах РФ и реализации в рамках существующих Федераль-

ных целевых программ развития образования проекта «Школьная медиация», что было продиктовано усложнением отношений в современном образовательном пространстве (Школьные службы примирения..., 2012).

Сегодня в рамках реализации постановлений Министерства образования и науки РФ количество школьных служб медиации продолжает увеличиваться. Широкое информирование субъектов образовательного процесса о возможностях медиации приводит к тому, что востребованность услуг школьных медиаторов год от года возрастает. Можно констатировать, что это в полной мере отвечает запросам современной образовательной практики, поскольку, помимо помощи в урегулировании актуальных конфликтов и противоречий, применение практик школьной медиации способствует реализации нового федерального государственного образовательного стандарта, способствуя достижению целого ряда важнейших образовательных результатов – формированию коммуникативной компетентности учащихся и навыков планирования и регуляции собственной деятельности.

2.2. Специфика медиации в образовательном учреждении

Можно говорить о том, что педагогическое взаимодействие является потенциально конфликтным, поскольку в нем встречаются люди разного возраста, обладающие различными статусами, уровнем эрудиции, жизненным опытом, ценностями и представлениями о нормативном поведении. Помимо этого, существенным фактором конфликтогенности педагогического взаимодействия является зачастую различный взгляд на его цели, а также допустимый или неприемлемый стиль взаимодействия в учебной и внеучебной деятельности.

В традиционной практике разрешения конфликтных ситуаций в образовательном учреждении сложились довольно устойчивые традиции, которые необходимо учитывать в процессе применения технологий медиации в школьной среде.

Во-первых, сегодня одной из наиболее типичных моделей разрешения конфликтов в условиях школы является репрессивно-карательная модель, при которой суть решения конфликта сводится к тому, чтобы «найти и наказать виноватого». Как правило, конфликт между субъектами образовательного процесса развивается сам по себе, без всякого вмешательства, до тех пор, пока его появления не начинают нарушать «нормальное» течение школьной жизни. В этом случае в его решение начинают активно вмешиваться учителя (в случае конфликта между детьми) или администрация школы (в случае конфликтов между взрослыми участниками образовательного процесса или «сложных» конфлик-

тов между учащимися), которые чаще всего действуют в рамках принципов дисциплинарной культуры отношений, во многом противоречащих принципам медиации (см. таблицу 1):

Таблица 1.
Соотношение дисциплинарной и медиативной культуры отношений в образовательном учреждении

Дисциплинарная культура отношений	Медиативная культура отношений
расследование «сверху» ↓ оценка конфликтного события ↓ наказание или другая воспитательная мера ↓ ухудшение отношений	обсуждение «на равных» ↓ переоценка конфликтного события ↓ разрешение противоречия ↓ перспектива улучшения отношений

В этой связи при подготовке школьных медиаторов из числа педагогов особенно важно уделять внимание вопросам личностной ассимиляции ими основных принципов медиации (принципов добровольности, конфиденциальности, сотрудничества и равноправия сторон, беспристрастности и независимости) и готовности к их осуществлению в медиации конфликтов не только между взрослыми участниками образовательного процесса, но и в конфликтах между учащимися.

Необходимо, однако, отметить, что существенным моментом в подготовке школьных медиаторов (из числа как педагогов, так и учащихся) является четкое обозначение «границ ответственности» медиатора. Известно, что школа несет ответственность за жизнь, здоровье и безопасность учащихся в рамках образовательного процесса. В этой связи не каждый внутришкольный конфликт может быть разрешен исключительно ресурсами медиации. Если в сложившейся конфликтной ситуации наблюдается явная угроза (или уже имеет место причинение вреда) жизни или безопасности учащегося, такой конфликт всегда должен доводиться до сведения администрации, которая принимает решение о целесообразности привлечения к его разрешению представителей педагогического или попечительского совета образовательного учреждения, органов правопорядка и т.д.

Во-вторых, широко распространенной является точка зрения, согласно которой ответственность за возникновение школьных конфликтов несет педагог, даже в тех случаях, когда он сам не является непосредственным участником конфликтного взаимодействия (например, в конфликте типа «ученик-ученик»). Ответственность, которая традиционно приписывается в конфликтных ситуациях педагогу, может трансформироваться в его собственном понимании конфликта в переживание вины за происходящее, что приводит к различным вариантам неконструктивного поведения: от попыток примирения любой ценой, в том числе в ущерб задачам учебно-воспитательного процесса, до защитных реакций отказа от обсуждения конфликта вообще. У педагога может складываться ощущение, что привлечение медиаторов подрывает его авторитет, отрицательно влияет на его статус в глазах других участников образовательного процесса. Поэтому в процессе медиации часто возникает парадоксальная на первый взгляд необходимость поддержать именно педагога в принятии им решения включиться в примирительный процесс, если сам педагог является одной из сторон конфликта, или же выступить в роли независимого посредника в ситуациях, когда он наблюдает развитие конфликта со стороны.

Традиции наделения педагога «сверхответственностью» за возникновение и развитие конфликтов в образовательном учреждении порождает множество устойчивых мифов, которые могут препятствовать распространению идей и практик медиации в образовательном учреждении, прежде всего медиации, осуществляемой самими учащимися по принципу «равный-равному». В их числе вслед за А.Ю. Коноваловым (Коновалов А.Ю., 2012а) можно назвать следующие убеждения, для каждого из которых на сегодняшний день имеется существенная контраргументация, накопленная практикой применения технологий школьной медиации в условиях современной российской действительности:

- использование технологий медиации в школе способствует тому, что учащиеся «слишком легко» начинают относиться к возможным конфликтам и становятся менее ответственными в отношениях с другими людьми;
- дети не могут быть посредниками в разрешении конфликтов;
- детям опасно давать власть, они будут использовать ее для самоутверждения за счет участников конфликта (см. таблицу 2).

Таблица 2.

Медиация «равный-равному»: мифы и реальность

«Мифы»	Реальность
1. Использование технологий медиации в школе способствует тому, что учащиеся «слишком легко» начинают относиться к возможным конфликтам и становятся менее ответственными в отношениях с другими людьми	Главная тема медиации – личная ответственность конфликтующих сторон за происходящее. Как показывает практика, участие в программах медиации, напротив, способствует повышению коммуникативной культуры участников конфликтов, формированию у них навыков конструктивного разрешения противоречий, возникающих в отношениях с другими людьми.
2. Дети не могут быть посредниками в разрешении конфликтов	При условии специальной подготовки учащиеся успешно справляются с ролью медиатора, более того, в ситуации медиации конфликтов между сверстниками по принципу «равный-равному» достигается наибольшая эффективность медиации.
3. Детям опасно давать власть, они будут использовать ее для самоутверждения за счет участников конфликта	Многолетние традиции применения элементов самоуправления в практике работы образовательных учреждений показывают, что при условии предварительной подготовки и профессионального кураторства со стороны педагогов, имеющих профессиональную подготовку в области медиации, учащиеся-медиаторы, с одной стороны, остаются в границах этических правил медиации и, с другой стороны, получают возможность для развития таких личностных особенностей, как объективность, рефлексивность, ответственность и др.

Преодоление подобных мифов предполагает широкое информирование педагогического сообщества о возможностях медиации вообще и преимуществах медиации «равный-равному» в частности. К их числу относятся, в первую очередь, снижение напряженности участников конфликта в процессе медиации, повышение уровня доверия к медиатору, недирективное распространение модели конструктивного преодоления конфликтов в детской и подростковой среде.

В-третьих, медиатор в условиях образовательного учреждения вынужден занимать более активную позицию, по сравнению с медиацией в других сферах жизни. Это связано с тем, что в условиях уже отмеченной недостаточной информированности субъектов образовательного процесса о возможностях медиации вероятность самостоятельного обращения конфликтующих сторон за помощью невысока. Кроме того, у участников конфликта может быть неверное представление о сути медиаторской деятельности, и, столкнувшись с реальным ходом медиации, они могут оказаться разочарованными. Поэтому в условиях образовательного учреждения медиаторам приходится проявлять активность для «привлечения клиентов», предлагая свою помощь для урегулирования актуальных конфликтов и объясняя достоинства медиации (чего в других обстоятельствах медиатор, как правило, не делает), а также проводя широкую «информационную кампанию» о медиации с использованием стендов «Уголок медиатора», выступлений на классных часах, педсоветах и родительских собраниях, интернет-ресурсов образовательного учреждения и т.д.

И, наконец, в-четвертых, необходимо учитывать, что участники конфликтной ситуации в школе в большинстве случаев вынуждены встречаться друг с другом в рамках образовательного процесса вне зависимости от того, каким образом будет разрешен конфликт и будет ли он разрешен вообще. В этой связи особое значение приобретает не только урегулирование конкретного конфликта, но и нормализация отношений между сторонами конфликта в целом, в противном случае конфликты в их взаимодействии будут постоянно возобновляться. Помимо этого, школьный конфликт чаще всего развивается «при свидетелях» (одноклассниках, педагогах и т.д.), отношение к происходящему которых может как «подогревать» конфликт, так и способствовать его конструктивному завершению. В этой связи большое значение приобретает не только медиация по принципу «скорой помощи», но и профилактическая деятельность медиаторов, направленная на предупреждение конфликтов.

Известно, что медиация по принципу «скорой помощи» может быть эффективной при соблюдении следующих условий: наличие мотивации у всех участников конфликта (добровольность участия в медиативном процессе); ответственность за самого себя у каждого участника

конфликта (каждый может и должен представлять себя); готовность принять несогласие другой стороны (открытое обсуждение сути конфликта и положения вещей); принципиальная готовность к соглашению (заинтересованность в преодолении конфликта). Однако, как уже отмечалось выше, в практике школьной медиации эти условия могут быть соблюдены далеко не всегда, благодаря чему эффективность деятельности медиаторов может быть невысокой, и в образовательном учреждении может сложиться мнение о «бесполезности» или «ненужности» применения практик медиации для урегулирования возникающих конфликтов. Преодолению этой ситуации будет способствовать профилактическая работа медиаторов, направленная на повышение уровня коммуникативной культуры и конфликтологической компетентности субъектов образовательного процесса. Благодаря этому школа сможет полнее реализовать свою важнейшую воспитательную функцию – моделирование человеческих отношений в обществе в целом, в котором учащиеся усваивают нормы и правила взаимодействия людей.

2.3. Участники процесса медиации в образовательном учреждении

Учащиеся как субъекты медиации

Особенности поведения учащихся в процессе медиации обусловлены, как минимум, логикой их возрастного развития в соотношении с условиями школьной жизни, и индивидуально-психологическими характеристиками личности учащихся.

Из исследований возрастных психологов известно, что источником конфликтов детей с окружающими людьми становятся противоречия между новыми потребностями и потенциалом ребенка, и невозможностью их реализации в условиях «старой» социальной ситуации развития, что типично для так называемых критических периодов становления личности.

Педагоги отмечают четыре потенциально конфликтных периода, через которые проходят учащиеся в процессе обучения в школе. Первый из них – этап адаптации к школьному обучению, который длится от нескольких месяцев до полутора лет. В этот период происходит смена ведущей деятельности (с игровой на учебную), формируется новая социальная позиция («школьник»), возникают новые обязанности. Вторым конфликтным периодом является рубеж между младшей и средней школой, где на изменение привычной школьной ситуации накладывается начало подросткового возраста с присущими ему тенденциями к эмансипации, протестным реакциям и т.д. Третий период приходится на

окончание средней школы и сопровождается первичное жизненное самоопределение подростка. Четвертый период совпадает с окончанием школы, которое неизбежно влечет выбор будущей профессии, ЕГЭ. Здесь же часто начинается личная жизнь подростка. Проблемы, неудачи, «срывы», являющиеся абсолютно нормальными в период активных социальных проб, переживаются самими подростками крайне болезненно и часто превращают их в «высококонфликтных личностей».

По мере возрастного развития учащихся меняются типичные для них способы поведения в конфликтных ситуациях. Общая тенденция такова, что чем старше становятся дети, тем меньший удельный вес приходится на число противоречий, завершившихся деструктивно. С возрастом увеличивается количество таких совместных действий учащихся, в которых они выступают не как отдельные личности, а как представители групп, имеющих общие для всех членов правила поведения, в том числе и правила поведения в конфликтах. Это особенно характерно для младшей и начала средней школы. К окончанию подросткового возраста конфликты вновь «индивидуализируются», а также появляются новые, не встречающиеся на предыдущих этапах возрастного развития формы конфликтов, такие как скрытый конфликт (конфликт без активных действий сторон) и конфликт, разворачивающийся на фоне отсутствия явного предмета. К этому возрастному периоду могут сформироваться и устойчивые черты личности, которые принято называть конфликтогенными, в основе которых лежит неадекватность самооценки и уровня притязаний, а также несформированная коммуникативная компетентность, закрепившиеся навыки неконструктивного разрешения конфликтов. Конфликты, обусловленные личностными чертами учащихся, часто носят нецеленаправленный характер и являются «самоцелью» для субъекта конфликтного взаимодействия. При этом инициатор конфликта не осознает того, что конфликтное взаимодействие является способом разрешения его собственных внутренних противоречий, и приписывает ответственность за происходящее своему оппоненту или же обстоятельствам. Конфликты такого типа представляют наибольшую сложность для медиации.

Педагоги и администрация школы как субъекты медиации

Принято считать, что роли учителя вообще и учителя-администратора в особенности относятся к так называемым высококонфликтным ролям – ролям, специфика содержания которых обуславливает повышенную вероятность возникновения конфликтов с другими участниками образовательного процесса. Это связано с тем, что в работе педагога, в том числе выполняющего административные функции, пересекаются задачи формирования единого стиля деятельности внутри образователь-

ного учреждения, трансляции его ценностей, организации и координации совместной деятельности субъектов образовательного процесса. Именно эти сферы становятся в педагогическом взаимодействии наиболее конфликтными.

Потенциальная конфликтность учительской позиции возрастает в случаях, когда педагог не удовлетворен собственной профессией, у него фрустрирована потребность в признании и в уважении как со стороны учащихся, так и со стороны педагогического коллектива, родителей, а также в случае закрепившейся авторитарной модели педагогического взаимодействия. Помимо этого, существенную роль в возникновении конфликтов могут играть черты «конфликтной личности», описанные выше. Так же, как и в случае подростковых конфликтов, такие противоречия оказываются наиболее трудными для урегулирования.

Родители учащихся как субъекты медиации

Родительская позиция в конфликтах, возникающих вокруг школьной жизни ребенка, как правило, характеризуется декларируемой позицией заботы о его благополучии. В этом случае источником конфликтного решения возникающих вопросов, как правило, становятся повышенные требования и претензии родителей к системе образования в целом или конкретной школе в частности. Зачастую психологическую основу таких конфликтов составляет принятие родителями трудностей ребенка как своих собственных, или же как показателя собственной родительской некомпетентности. В этом случае поведение родителей приобретает выраженный защитный характер.

Иногда в основе конфликтов лежат социально-экономические, религиозные, этнические и другие социальные противоречия, возникающие между семьей и школой по поводу учебных и внеучебных мероприятий. И, наконец, среди родителей так же, как и среди учащихся и педагогов, могут встречаться конфликтные личности, для которых конфликтные отношения являются привычным способом взаимодействия с окружающими.

2.4. Проблемные поля медиации в образовательном учреждении

«Проблемные поля» медиации в образовательном учреждении определяются содержанием конфликтов, возникающих во взаимодействии субъектов образовательного процесса. В соответствии с этим, можно выделить четыре основных «проблемных поля» школьной медиации:

- медиация в конфликтах, возникающих между учениками;

- медиация в конфликтах, возникающих между учеником (учениками) и педагогом;
- медиация в конфликтах, возникающих между педагогами или между педагогом (педагогами) и администрацией;
- медиация в конфликтах, возникающих между педагогом или администрацией и родителями учащихся.

Содержание проблемного поля «конфликты между учащимися»

Конфликты, возникающие во взаимодействии учащихся между собой, чаще всего носят эмоционально-личностный характер. Они связаны, как правило, с расхождением убеждений учащихся о допустимости и «правильности» тех или иных действий своих одноклассников как в рамках учебных ситуаций, так и за их пределами.

Конфликты между учащимися могут носить как открытый (споры, ссоры, драки), так и скрытый (интриги, «подставы») характер. Для начальной школы более характерны открытые конфликты, которые, как правило, носят спонтанный характер и могут достаточно быстро разрешаться без особого ущерба для отношений вовлеченных в них детей. По мере взросления учащихся и усложнения системы отношений в школьном коллективе нарастает число скрытых конфликтов, а также спланированных и даже спровоцированных конфликтных ситуаций.

Наиболее типичными причинами конфликтов между школьниками, согласно данным, полученным Я.А. Анцуповым и А.И. Шпиловым, являются борьба за лидерство в классе, притязания на признание со стороны одноклассников, неподтверждение ролевых ожиданий (друг ведет себя «не по-дружески»), интерпретируемая как источник противоречий принадлежность детей к разным социальным группам (гендерным, этническим, социально-экономическим, возрастным, религиозным и т.д.), а также «примитивный», конфликтный стиль общения, свойственный отдельным учащимся (Анцупов Я.А., Шпилов А.И., 2000).

Достаточно часто процессы, происходящие в школьном классе, можно охарактеризовать как буллинг – длительное физическое или психическое насилие со стороны индивида или группы в отношении человека, который не способен защитить себя в данной ситуации (Детская и подростковая психотерапия, 2001). По сути, это понятие применимо к таким классам, в которых процветает травля отдельных учеников. В подобных классах существует сложившаяся «буллинг-структура» - социальная система, включающая «преследователей», их «жертв» и «наблюдателей». Исследованиями показано, что существуют типичные характеристики «жертвы» и «преследователя», способствующие их закреплению в соответствующих ролях. В частности, «жертвы» отличаются низ-

кой самооценкой и неуверенностью в себе. «Преследователи» авторитарны, для них характерна завышенная самооценка, стремление решать проблемы самостоятельно. «Наблюдатели» не обладают соответствующими другим ролям качествами (у них низкий уровень враждебности, адекватная самооценка), но нельзя сказать, что они не принимают участия в буллинге – они зрители, ради которых все происходит.

Буллинг-структуры обладают крайне высокой устойчивостью и способностью поддерживать потенциал конфликтности в отношениях «преследователей» и «жертв». В этой связи медиация в подобных случаях будет эффективной только в том случае, если в работу по преодолению буллинга включен весь класс⁵.

Содержание проблемного поля «конфликты между учеником (учениками) и педагогом»

Среди потенциально конфликтогенных педагогических ситуаций в системе отношений «педагог – учащийся (учащиеся)» можно выделить такие группы конфликтов, как конфликты деятельности, конфликты поведения и конфликты отношений (Психология, 2013). Конфликты деятельности возникают по поводу выполнения учениками учебных или внеучебных поручений учителя и чаще всего проявляются в явном или скрытом отказе учащихся от выполнения той или иной деятельности. Конфликты поведения возникают по поводу нарушения учеником правил поведения. Конфликты отношений проявляются в сфере общения учащихся и педагогов, их особенность заключается в том, что они приобретают личностный смысл, порождают длительную неприязнь между сторонами конфликта, надолго нарушают взаимодействие между ними. В реальной практике педагогического взаимодействия один вид конфликта может «маскироваться» другим (например, одна из сторон конфликта отношений может настаивать, что источник конфликта лежит исключительно в сфере учебной деятельности).

Ключевой особенностью данного проблемного поля школьной медиации, определяющей его специфику, является статусные различия между субъектами конфликта: учителем и учащимися. Эти различия

⁵ *Подробнее о технологиях работы по преодолению буллинга: Бердышев И.С., Нечаева М.Г. Медико-психологические последствия жестокого обращения в детской среде. Вопросы диагностики и профилактики. Практическое пособие для врачей и социальных работников. СПб., 2005; Кривцова С.В. Буллинг в школе vs сплоченность неравнодушных. М., 2011.*

обусловлены как принадлежностью субъектов конфликта к разным возрастным группам, так и как содержанием исполняемых ими ролей «учителя» и «ученика». Статусные различия порождают целый ряд «вторичных проблем», среди которых в первую очередь можно назвать различные возможности понимания сторонами сути возникшего противоречия, а также различные ресурсы влияния на разворачивание конфликта и/или способ его разрешения. В этой связи нужно отметить, что конфликты между учителями и учениками возникают чаще в средних и старших классах школы, поскольку учащиеся младших классов зачастую обладают меньшим потенциалом сопротивляемости педагогическим воздействиям. Если же «ученическая» сторона конфликта представлена не одним, а несколькими учащимися, ее сопротивляемость, напротив, как правило, повышается.

Содержание проблемного поля «конфликты между педагогами или между педагогом (педагогами) и администрацией»

Взаимодействие в педагогическом коллективе разворачивается в двух плоскостях: функционально-деловой и неформальной (эмоционально-личностной).

Конфликты в сфере деловых отношений, как правило, связаны со спецификой функционирования образовательного учреждения, в котором работают педагоги. На материале анализа типичных причин конфликтов в педагогических коллективах М. Р. Битяновой описан особый тип конфликта, условно названный ею «организационным» или «структурным» (Битянова М.Р., 1998). Такого рода конфликты обусловлены логикой организации образовательного процесса. Они могут возникать между членами педагогического коллектива вследствие проблем, связанных с организацией образовательного процесса (расписанием занятий, помещениями и оборудованием для занятий и др.) или с отсутствием должной координации и преемственности между различными аспектами образовательного процесса (между учителями начальной и средней школы, между учителями-предметниками друг с другом, учителями, выполняющими функции классного руководителя или педагогами дополнительно образования).

Наряду с деловыми конфликтами в педагогическом коллективе нередко эмоционально-личностные противоречия, которые усугубляются традиционным для современной российской школы преобладанием учителей-женщин, которое зачастую оборачивается практически полной однородностью педагогического состава по признаку пола. Специалистами в области конфликтологии показано, что в однородных по полу коллективах возникает значительно больше предпосылок для развития эмоци-

онально-личностных конфликтов, которые имеют тенденцию распространяться на сферу трудовых отношений и тем самым превращаться в деловые конфликты, имеющие крайне устойчивый и затяжной характер. Это дает некоторым исследователям основание утверждать, что высокая конфликтность является закономерностью функционирования педагогического социума (Шакуров Р. Х., Алишеров Б. С., 1986).

Фокус конфликтов в системе отношений «педагог – администрация» чаще всего находится в проблемном поле власти и подчинения. К числу наиболее распространенных причин подобных конфликтов относятся расхождения в оценках результативности работы и адекватности применяемых методов, во взглядах на распределение материальных и нематериальных ресурсов образовательного учреждения, а также игнорирование педагогом распоряжений администрации. Конфликты между педагогами и администрацией могут оказаться весьма трудными в плане разрешения, поскольку они сопровождаются выраженным дисбалансом сил: для педагога такой конфликт зачастую становится фактором ухудшения материального или морального благополучия.

Содержание проблемного поля «конфликты между педагогами и родителями учащихся»

Конфликты во взаимодействии «педагог – родитель» чаще всего имеют статусно-ролевой или этический характер (Курочкина И.А., Шахматова О.Н., 2013). Конфликты первого типа возникают в силу того, что педагог и родители преследуют во взаимодействии друг с другом разные цели, не согласующиеся с целями образовательного процесса. Чаще всего это соперничество, в котором педагог стремится утвердить свой профессиональный статус, а родитель – статус потребителя образовательных услуг. Конфликты второго типа более разнообразны и могут быть связаны с асимметричными взглядами на распределение ответственности за обучение и воспитание учащегося, а также несовпадением школьных и семейных норм и правил поведения, традиций, ценностей.

Специфической особенностью конфликтов между педагогом и родителями учащегося является возможность иррадиации конфликта на взаимодействие педагога и учащегося. Такого рода ситуации особенно усугубляются в том случае, если одна из сторон (чаще всего родители) «создают коалицию» с ребенком, делая его тем самым полноправным участником собственного конфликта с учителем. Медиация в конфликтах подобного рода может затрудняться в силу того, что учащийся, являющийся одной из сторон конфликта, зачастую не имеет собственной позиции в вопросе о том, что является предметом противоречия.

Глава 3. ТЕХНОЛОГИИ МЕДИАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ

В данной главе дается обзор различных технологий медиации, которые представлены в современной методической литературе и могут применяться для решения задач школьной медиации. Учитывая, что на сегодняшний день нет эмпирических данных, которые свидетельствовали бы об однозначно более высокой эффективности какой-либо одной технологии в сравнении с другими, здесь приводится несколько довольно известных технологий медиации, ознакомившись с которыми, специалист сможет совершить «информированный выбор» в пользу одной из них в соответствии с собственной профессиональной позицией и потребностями образовательного учреждения. В разделе 3.1. максимально обобщенно описаны основные этапы медиативного процесса в его классической форме (преимущественно с целью иллюстрации логики его развития). В разделах 3.2 и 3.3. подробно охарактеризованы технологии содействия урегулированию конфликтов, апробированные в практике работы медиаторов-подростков.

3.1. Процедура медиации: основные этапы

В современной практике медиации конфликтов технологическая сторона процесса медиации является во многом дискуссионным вопросом. Существуют различные стили медиации, различающиеся по степени активности медиатора и структурированности процедуры медиации, разные подходы к организации медиации и ее отдельных этапов. Поэтому вопрос о том, какую процедуру медиации можно признать «классической», сегодня является дискуссионным. В этой связи в данном разделе этапы процедуры медиации описаны крайне обобщенно. Основная цель этого описания заключается в том, чтобы продемонстрировать внутреннюю логику процесса медиации, которая в целом воспроизводится в любом подходе.

В самом общем виде можно выделить три стадии медиации: предварительную, основную и заключительную (см. рисунок 2):

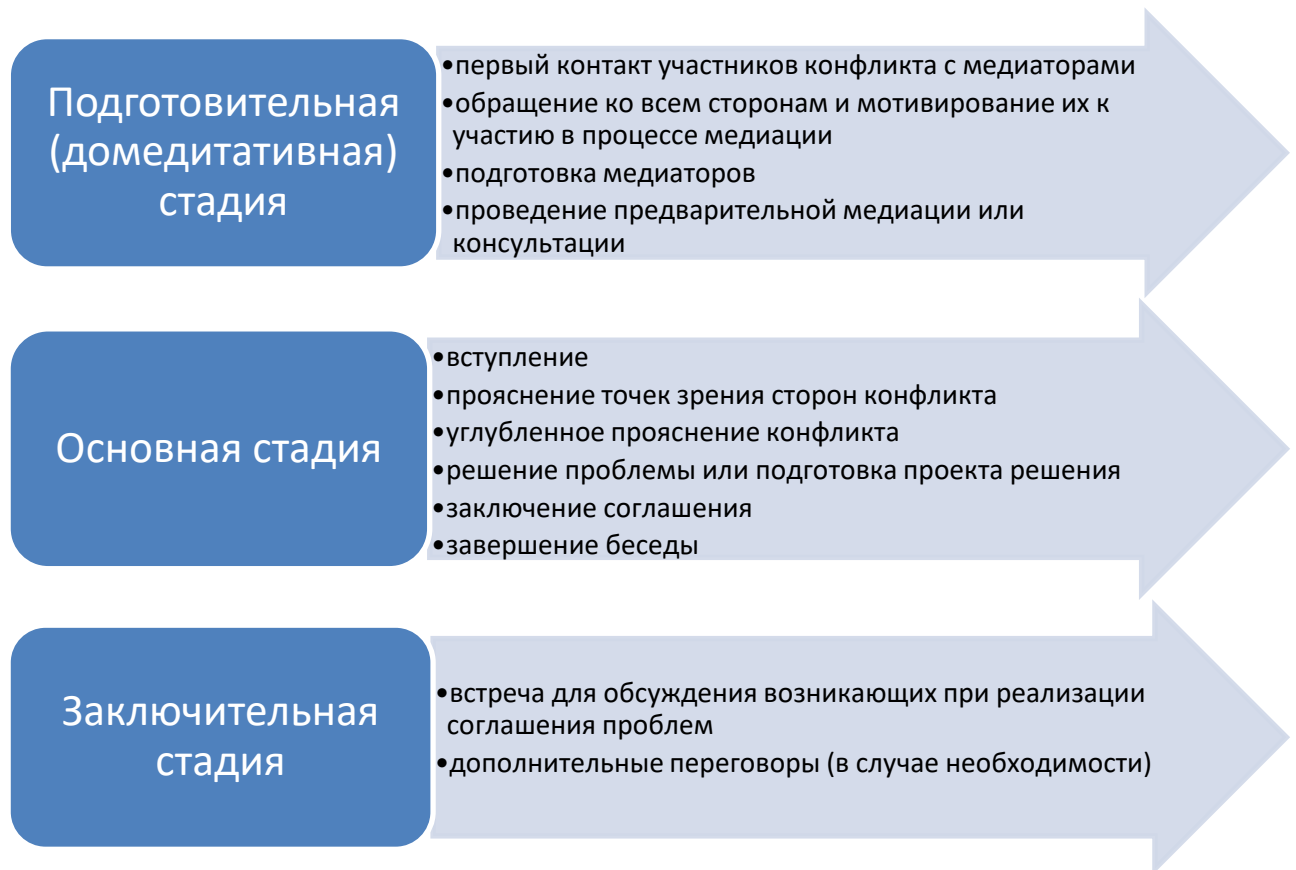


Рисунок 2. Стадии медиации

Предварительная стадия медиации может включать:

- первый контакт участников конфликта с медиаторами;
- обращение ко всем сторонам и мотивирование их к участию в процессе медиации;
- подготовка медиаторов, включающая в себя сбор необходимой информации, иногда обращение к экспертам; продумывание дальнейшей процедуры медиации;
- в случае необходимости проведение предварительной медиации или консультации по предстоящему процессу урегулирования конфликта.

Первый контакт между сторонами конфликта и медиатором может происходить в разных условиях. В самом благоприятном варианте к медиатору или какой-либо промежуточной структуре с просьбой о медиации обращаются обе стороны конфликта. Этот вариант говорит о наличии у всех участников конфликта достаточно высокой мотивации к его конструктивному разрешению. Очевидно, что в реальных жизненных ситуациях так бывает далеко не всегда. Гораздо чаще активность будет исходить лишь от одной из сторон конфликта. Тогда задача медиатора будет состоять в том, чтобы пригласить к участию в разрешении кон-

фликта других участников и заинтересовать их в данном процессе. Возможен и третий вариант, при котором медиаторы сами предлагают находящимся в конфликте сторонам свои услуги, либо контакт устанавливается через третьих лиц.

На этапе подготовки к медиации специалист должен убедиться в возможности проведения процедуры медиации, то есть определить медиабельность спора, поскольку если эскалация конфликта зашла уже очень далеко и стороны, в принципе, не готовы к конструктивному диалогу и разговаривают лишь на языке ультиматумов, возможности медиатора в разрешении ситуации будут весьма ограниченными.

Для проведения предварительной консультации важно пригласить стороны конфликта в такое место, которое не ассоциируется у них непосредственно с конфликтной ситуацией. Это поможет создать более непринужденную обстановку, не перегруженную отрицательными эмоциями, что будет способствовать более открытому обсуждению имеющихся проблем. Важно также продумать и размещение участников: оно должно подчеркивать равноценность всех присутствующих, а также давать им возможность хорошо видеть друг друга и медиатора.

Основная стадия медиации представляет собой медиативную беседу, включающую, как правило:

- вступление;
- прояснение точек зрения сторон конфликта;
- углубленное прояснение конфликта;
- решение проблемы или подготовка проекта решения;
- заключение соглашения;
- завершение беседы.

«Вступление» представляет собой информирование сторон конфликта об особенностях предстоящей коммуникации. Оно включает в себя представление медиатора (и, в случае необходимости, знакомство участников конфликта), информирование о принципах медиации и основных правилах общения сторон в процессе медиативной беседы, обсуждение регламента встречи. Целью «вступления» является установление контакта между участниками медиации, а также повышение ясности и предсказуемости предстоящего общения для участников конфликта, что способствует снижению эмоционального напряжения, неизбежно возникающего в незнакомой ситуации.

На этапе прояснение точек зрения сторон конфликта каждой стороне предоставляется возможность изложить свои представления о предмете конфликта. Как правило, первой предлагается высказаться той стороне, которая была инициатором обращения к медиатору. После того, как стороны высказали свои позиции, медиатор резюмирует сказанное, разделяя при этом факты, их интерпретации и возникшие в связи с ними

эмоции, а также по мере необходимости компенсируя возникающий «дисбаланс сил». Углубленное прояснение конфликта предполагает более активную позицию медиатора, который задает уточняющие вопросы, позволяющие сформировать «повестку дня», то есть согласовать цели медиации. В случае, если это необходимо (например, в случае, если стороны не готовы к конструктивному ведению диалога), могут быть организованы индивидуальные беседы со сторонами конфликта (кокусы).

Кокусы проводятся медиаторами с каждой стороной конфликта отдельно, причем, следуя принципу равноправия сторон, количество кокусов и их продолжительность для всех участников конфликта должно быть одинаковым. Кокус позволяет создать условия для разрядки негативных эмоций, выявления реальных интересов сторон (в том числе посредством обсуждения конфиденциальной информации), преобразования позиций в соответствии с интересами, обсуждения и демонстрации способов конструктивной коммуникации в процессе медиации. В завершении кокуса медиатор обсуждает с собеседником вопрос о том, какие моменты из их личной беседы могут быть использованы при общении с другой стороной конфликта.

Итогом работы по прояснению содержания конфликта становится согласование целей медиации, то есть обсуждение и фиксация тех вопросов, решения которых необходимо достигнуть. Важно, чтобы сформулированные вопросы были конкретны и понимались сторонами конфликта однозначно. Затем определяется порядок обсуждения сформулированных вопросов, после чего появляется возможность перейти к их решению.

Этап решения конфликта предполагает выработку сторонами предложений относительно путей урегулирования конфликта. Задачи, решаемые медиатором на этом этапе, заключаются в содействии сторонам в продуцировании вариантов решения имеющихся противоречий, уточнении полноты понимания предлагаемых решений, проверке этих решений на соответствие интересам сторон и реалистичность.

После того, как стороны нашли взаимоприемлемое решение, происходит составление соглашения, в которое вносятся достигнутые в обсуждении договоренности. Также обсуждаются и фиксируются последствия возможного неисполнения сторонами составленного соглашения. Цель медиатора на этом этапе заключается в том, чтобы убедиться, что стороны в полной мере понимают, какие конкретные шаги им нужно будет сделать после завершения медиативной беседы.

Завершение медиативной беседы предполагает резюмирование достигнутых результатов и выражение сторонам благодарности за проделанную работу. Также, в случае, если это необходимо, обсуждается время и место следующей встречи или способы поддержания связи между участниками медиации.

Логика медиативной беседы, составляющей основное содержание второго этапа медиации, представлена в таблице 3:

Таблица 3.
Этапы медиативной беседы

Этапы беседы	Цели этапа	«Контрольные вопросы»
1. Вступление	Установление контакта, информирование о характере предстоящей работы	Готовы ли стороны к обсуждению конфликта?
2. Прояснение точек зрения	Анализа содержания конфликта	Какие интерпретации событий и эмоции стоят за декларируемыми сторонами позициями?
3. Определение тем конфликта /	Согласование задач медиации	Что на самом деле нужно обсуждать, с какой целью это нужно обсуждать?
4. Поиск решений	Согласование путей выхода из конфликта	Что должна сделать каждая из сторон для разрешения конфликта?
5. Заключение соглашения	Согласование конкретных действий, которые предпримут стороны после завершения беседы.	Что конкретно будут делать стороны конфликта? Что может помешать реализации принятых решений и что можно сделать, чтобы этого не случилось?
6. Завершение беседы	Подведение итогов	Удовлетворены ли участники принятыми решениями?

Заключительная стадия (этап постконфликта) предполагает оценку реальной результативности медиации, исполнения достигнутых соглашений, необходимости дальнейших консультаций с медиатором. На этом этапе в случае необходимости может быть осуществлена дополнительная встреча со сторонами конфликта, предназначенная для обсуждения проблем, которые возникают при реализации соглашения.

3.2. Технология посредничества (по В. В. Шабалиной)

Данная технология названа авторами «технологией посредничества» (Шабалина В.В., 2001), что, в данном случае, практически синонимично «технологии медиации». Эта технология имеет достаточно широкую апробацию в школьной медиации, осуществляемой по принципу «равный – равному». Посредничество проводят подростки, прошедшие специальную подготовку. Посредники работают вдвоем, в случае необходимости они имеют возможность обратиться к «советнику» – взрослому специалисту (психологу, педагогу), курирующему работу службы посредников, или, в случае согласия конфликтующих сторон, передать ему сопровождение того или иного не потерявшего актуальность конфликта.

Данная технология включает в себя три этапа, каждый из которых предполагает последовательную реализацию целого ряда шагов (см. рисунок 3):

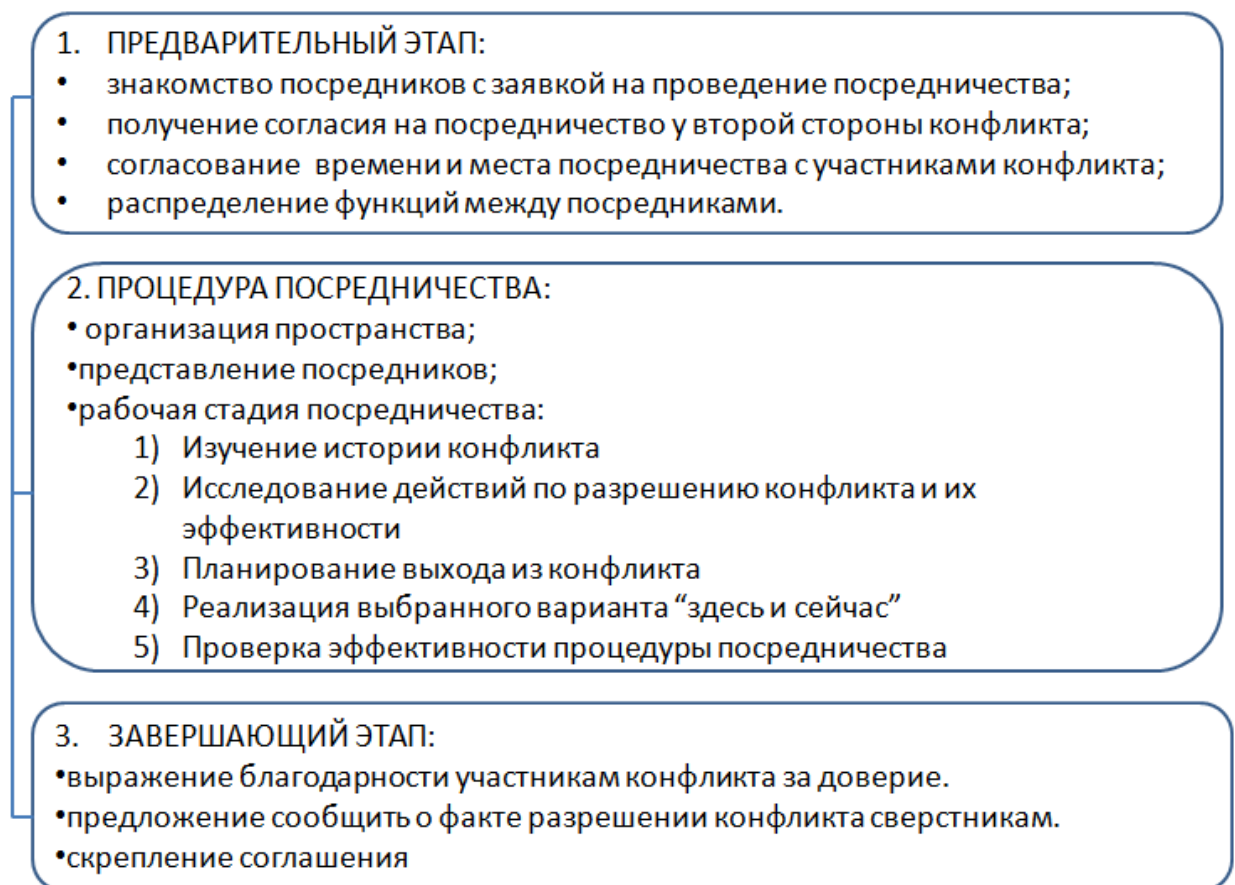


Рисунок 3. Этапы посредничества (по В.В. Шабалиной, 2001)

В качестве начального момента посреднической процедуры выступает заявка, подаваемая одним из участников конфликта в службу

посредничества. В заявке указываются контактные данные инициатора посредничества и его оппонента, причина конфликта, время и место его возникновения и развития (пп.1-6). Также на бланке заявки оставлено место для подведения итогов посредничества (пп. 7-8):

ЗАЯВКА НА ПРОВЕДЕНИЕ ПОСРЕДНИЧЕСТВА	
1. Фамилия и имя участника конфликта, выражающего просьбу о посредничестве, класс, домашний телефон _____	
2. Фамилия и имя другого участника конфликта _____	
3. Причина конфликта по мнению участника конфликта, желающего, чтобы конфликт был разрешен с помощью посредников (уточняется посредниками после проведения процедуры посредничества):	
☐ сплетни	☐ обман
☐ разглашение тайны	☐ отказ вернуть чужую вещь
☐ оскорбление	☐ драка
☐ нарушение соглашения	☐ другое
4. Где произошел конфликт:	
☐ в школьной столовой	☐ в школьном дворе
☐ в раздевалке	☐ в рекреации
☐ в классе	☐ вне школы
5. Когда это случилось? _____	
6. Как можно связаться со вторым участником конфликта (класс, телефон, домашний адрес)? _____	

Пункты заявки, заполняемые после проведения процедуры посредничества:	
7. Проблема решена.	
Участники конфликта _____ и _____	
(фамилии и имена участников конфликта)	
обязуются выполнять соглашение, достигнутое в ходе посредничества.	
Подписи участников конфликта _____	

8. (Заполняется, если проблема не решена и соглашение не достигнуто)	
Проблема не решена.	
а) Назначена еще одна процедура посредничества: _____	
указать дату	
б) Участникам конфликта предложено обратиться к школьному психологу	
Подписи посредников _____	

На **предварительном этапе** посредники знакомятся с заявкой участника конфликта на проведение посредничества, получают согласие на проведение посредничества у второго участника конфликта, согласовывают с конфликтующими сторонами дату, время и место проведения процедуры посредничества, а также распределяют «подопечных». Последний момент является крайне важным, потому что посредники получают возможность оказывать больше поддержки «своему клиенту», отслеживать динамику его состояния.

Помимо этого, посредники знакомят конфликтующие стороны с правилами поведения в процессе посредничества:

- Мы называем друг друга по именам.
- Мы слушаем друг друга внимательно, не перебиваем, даже если с чем-то не согласны.
- 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 в ходе посредничества соглашения.
- Мы **желаем** разрешить конфликт.
- Мы сохраняем конфиденциальность.

После того, как все предварительные вопросы, посредники переходят к **основному этапу посредничества**.

Основной этап посредничества начинается с организации пространства, то есть с рассаживания участников конфликта и подростков-посредников. В данной технологии используется круглый стол и предполагается следующий вариант рассаживания сторон вокруг круглого стола (см. рисунок 4):

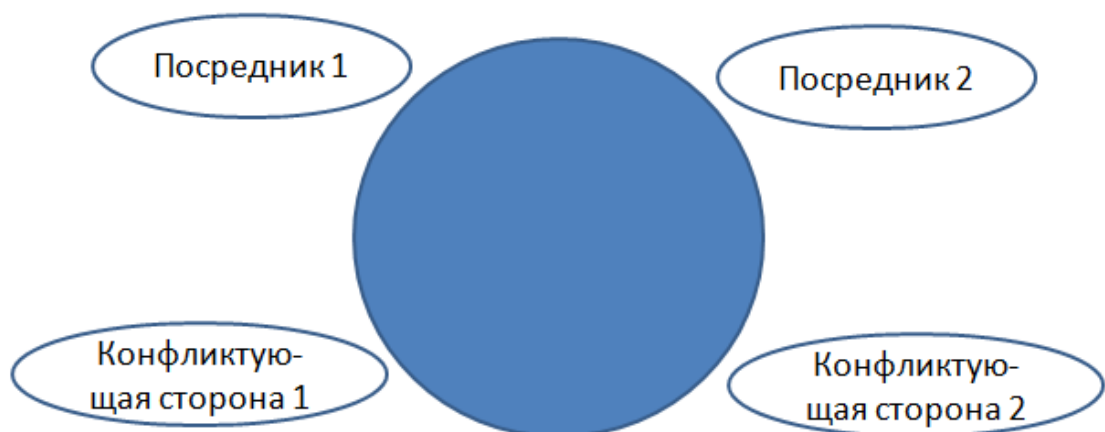


Рисунок 4. Рассадка посредников и сторон конфликта

Затем посредники представляются, еще раз оговаривают правила предстоящего разговора и заручаются согласием конфликтующих сторон на соблюдение регламента. Затем посредники задают каждой из конфликтующих сторон в отдельности два важнейших вопроса:

- Вы желаете разрешить конфликт?
- Вы согласны выполнять правила?

В случае положительных ответов сторон начинается рабочая стадия посредничества, включающая в себя изучение истории конфликта, исследование действий по разрешению конфликта и их оценку, планирование выхода из конфликта, реализацию выбранного варианта, а также проверку эффективности процедуры посредничества. Ниже охарактеризованы конкретные действия посредников на каждом из перечисленных этапов. Каждая серия вопросов прорабатывается с каждым участником по очереди (см. таблицу 4):

Таблица 4.
Этапы рабочей стадии посредничества (по В.В. Шабалиной, 2001)

Этапы рабочей стадии посредничества	Вопросы, которые следует обсудить
1) Изучение истории конфликта	• Что произошло? • Что было сказано и сделано? • Что подумали? • Какие чувства испытали?
2) Исследование действий по разрешению конфликта и их оценка	• Что делалось, чтобы выйти из конфликтной ситуации? • Какие действия были эффективными? • Что оказалось неэффективным?
3) Планирование выхода из конфликта	• Что можно сделать, чтобы разрешить конфликт • справедливо? • Что можно сделать еще? • Какие из предложенных вариантов вас устраивают больше всего? • Что можно сделать прямо сейчас?
4) Реализация выбранного варианта “здесь и сейчас”	
5) Проверка эффективности процедуры посредничества	• Что вы думаете по поводу того, что • произошло? • Чему научил конфликт? • Что вы сейчас чувствуете?

Посредничество заканчивается *этапом завершения*. На этом этапе достигнутые соглашения скрепляются подписями на бланке «Заявки на проведение посредничества». Как уже отмечалось, договоренности могут касаться как действий конфликтующих сторон, направленных на выход из конфликта, так и передачи «материалов дела» посреднику из числа взрослых. В завершении посредники выражают сторонам конфликта благодарность за оказанное им доверие и предлагают сообщить о разрешении конфликта одноклассникам.

3.3. Порядок работы медиатора в рамках восстановительного подхода к разрешению конфликтов (по Р.Р. Максудову, Л.М. Карнозой, А.Ю. Коновалову)

Восстановительный подход к разрешению конфликтов так же, как и описанная выше технология посредничества, имеет достаточно широкую апробацию, в том числе и в медиации школьных конфликтов в режиме «равный-равному» (Школьные службы примирения..., 2012). Особенность этого подхода заключается в том, что он предполагает не только примирение конфликтующих сторон, но и заглаживание обидчиками причиненного вреда. В основе восстановительных программ лежат примирительные встречи, осуществляемые при посредничестве специально подготовленных медиаторов. Результатом таких встреч становится осознанный выбор и реализация участниками конфликта восстановительных действий по отношению друг к другу, в число которых входят извинение, заглаживание вреда, понимание, прощение. Такой подход позволяет рассматривать в качестве предмета медиации не только повседневные конфликты бытового характера, но и ситуации, имеющие оттенок криминальности, в том случае, если степень их тяжести допускает возможность досудебного урегулирования (мелкие кражи, драки, порча чужого имущества и т.д.). Однако последняя группа ситуаций создает определенные трудности для реализации принципов медиации, описанных выше, поскольку предполагает определение сторон конфликта как «жертву» и «обидчика». Кроме того, инициатором обращения за медиацией могут выступать не только конфликтующие стороны, но и педагоги, сотрудники полиции, сотрудники социальных служб и другие заинтересованные лица.

В роли медиатора могут выступать как взрослые специалисты, так и подростки, прошедшие специальную подготовку. Организационная особенность данной технологии заключается в том, что медиаторы являются лицами, сторонними образовательному учреждению, и «выходят в поле» (в образовательное учреждение) только в ответ на конкретный за-

прос о проведении медиации. Местом подготовки и «дислокации» медиаторов может стать, например, пространство общественной организации, заинтересованной в распространении идей восстановительного подхода к разрешению конфликтов. Таким образом, медиаторы оказываются абсолютно независимыми от конъюнктуры конкретного образовательного учреждения и отношений в нем, что способствует поддержанию нейтральности их позиции в процессе медиации.

Процедура медиации в данном подходе описывается четырьмя этапами: подготовительным, встречи со стороной, встречи сторон, аналитической беседы (см. рисунок 5):

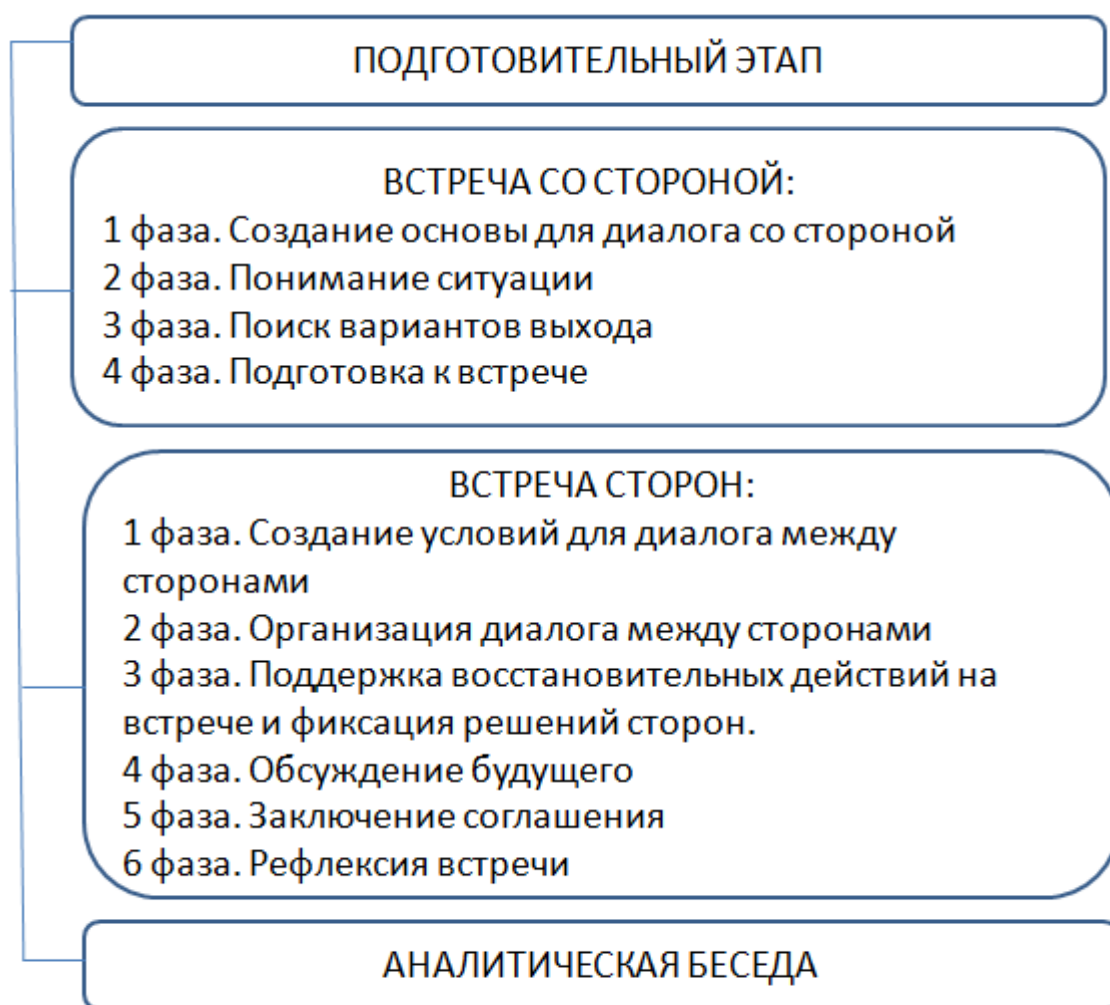


Рисунок 5. Этапы медиации в восстановительном подходе к разрешению конфликтов (Школьные службы примирения..., 2012)

На подготовительном этапе медиатор определяет, соответствует ли ситуация, изложенная в заявке на проведение медиации, критериям, допускающим работу с использованием восстановительных программ. К числу таких критериев относятся известность всех сторон конфликта, а также, в случаях, где можно определить обидчика и пострадавшего, признание обидчиком своего участия в произошедшем. В том случае, если конфликтная ситуация находится под контролем официальных органов (комиссии по делам несовершеннолетних, полиции и т.д.) медиаторам необходимо определить, какие юридические последствия могут иметь место в случае успешного разрешения конфликта.

После этого медиатор связывается с каждой стороной по телефону и договаривается об индивидуальной встрече. В том случае, если конфликт находится под контролем официальных органов, а его участники являются несовершеннолетними, обязательным условием становится получение согласия на медиацию со стороны родителей / законных представителей сторон конфликта.

С самых первых моментов взаимодействия со сторонами конфликта, включая телефонный разговор, медиатор решает ряд важнейших задач, связанных с созданием и поддержанием комфортного пространства коммуникации. К их числу относится поддержание контакта со сторонами конфликта, создание условий для конструктивного выражения эмоций, а также для формирования безопасного психологического пространства.

Второй этап медиации представляет собой встречу с каждой из сторон конфликта. Он включает в себя несколько фаз:

- создание основы для диалога с участником конфликта;
- понимание ситуации;
- поиск вариантов выхода;
- подготовка к встрече между конфликтующими сторонами (см. таблицу 5):

Таблица 5

**Действия медиатора во время встречи со сторонами конфликта
в восстановительном подходе к разрешению конфликтов**

Задача	Возможные действия медиатора ⁶
1. Представить себя и программу	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. Помочь обозначить различные аспекты конфликтной ситуации	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); в случае необходимости помочь отреагировать эмоции; 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.

Таблица 5 (продолжение)

⁶ Здесь и в следующих таблицах цитируется по: Школьные службы примирения. Методы, исследования, процедуры. Сборник материалов. Составитель и ответственный редактор Н.Л. Хананашвили. М., 2012

3. Поддержать принятие стороной ответственности за восстановительный выход из ситуации	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; 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. 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 необходимо обсудить, требуется ли помощь каких-то специалистов. Если сторона согласна на встречу сторон, приступить к фазе 4.
4. Прояснить суть предстоящей процедуры и поддержать принятие стороной своей роли на встрече	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: <u>Правила встречи:</u> <i>1. Не перебивать - у каждого есть возможность быть выслушанным до конца.</i> <i>2. Не оскорблять, чтобы все чувствовали себя в безопасности.</i> <i>3. Конфиденциальность – не рассказывать окружающим, что происходило на встрече (только результат или подписанный договор).</i>

Таблица (окончание)

4. Прояснить суть предстоящей процедуры и поддержать принятие стороной своей роли на встрече	4. Каждый участник может при необходимости предложить перерыв, перенести продолжение встречи на другой день. 5. Медиатор может поговорить с кем-то из участников наедине, также как и участник с медиатором. 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.
---	---

Третий этап медиации представляет собой встречу конфликтующих сторон. В рамках этого этапа медиатор решает следующие задачи:

- создание условий для диалога между сторонами;
- организация диалога между сторонами;
- поддержание восстановительных действий и фиксация решений сторон;
- обсуждение будущего;
- заключение соглашения;
- рефлексия результатов встречи (см. таблицу 6):

Таблица 6.

Действия медиатора во время встречи конфликтующих сторон

Задача, решаемая медиатором	Возможные действия медиатора
1. Создать условия для диалога между сторонами	Заранее подготовить место для встречи сторон; поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли, если необходимо – познакомить участников друг с другом; объявить цели встречи, огласить правила, обозначить позицию медиатора; объявить основные пункты повестки дня
2. Организовать взаимопонимание в процессе диалога	Предложить сторонам рассказать свою версию случившегося и его последствий; предложить сторонам высказать свое отношение к услышанному; 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)
3. Поддержать восстановительные действия на встрече и зафиксировать решения сторон	Поддержать понимание и признание последствий конфликтной ситуации; поддержать извинения и прощение; инициировать поиск вариантов решений и анализ предложений; обсудить и зафиксировать взаимоприемлемые варианты решения; обсудить и принять механизм реализации решений
4. Поддержать проектирование будущего участников.	Обсудить вопросы: 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. Зафиксировать достигнутые результаты и договоренности	Зафиксировать решения и четкий план их реализации; обсудить, что делать, если план не будет выполнен; зафиксировать устное соглашение или письменный договор
6. Рефлексия результатов	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).

Последним этапом медиации в восстановительном подходе является **аналитическая беседа**. Она проводится по прошествии 2-3 недель после встречи сторон. В ее задачи входит проведение рефлексии результатов медиации, прояснение того, выполнено ли достигнутое на встрече соглашение, а также обсуждение ценностей восстановительного способа разрешения конфликтов. Для решения этих задач медиатор может использовать следующие вопросы:

- Как развиваются ваши отношения и как выполняется договор?
- Что важного для себя вы поняли в результате встречи?
- Рассказали ли про медиацию друзьям, знакомым, как они к этому отнеслись? Бывают ли у них ситуации, где нужен медиатор, посоветовали бы обратиться к медиаторам?

К числу **документов, необходимых для проведения программ примирения**, авторы относят примирительный договор, регистрационную карточку и отчет о проведенной медиации.

ПРИМИРИТЕЛЬНЫЙ ДОГОВОР

Фамилия, имя, отчество участников конфликта _____

Мы договорились, что _____

Проверять выполнение условий договора и уведомлять ведущих Программы Примирения об их успешном завершении будет _____

Возмещение ущерба (требуется, не требуется; возможно, невозможно) _____

Объяснение _____

Дальнейшие намерения:

Мы поставили вопрос: «Как сделать так, чтобы в будущем это не повторилось?»

Участники встречи высказали по этому поводу следующее _____

Организация дальнейших встреч:

Участники договорились о необходимости дальнейшей встречи. Встречу предполагается провести _____

Подписи сторон

Дата

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА	
Куратор, получивший информацию	
Источник информации о ситуации (ФИО, должность, контактные данные):	
Дата передачи дела куратору:	
Информация о сторонах	
ФИО, возраст, адрес, телефон, школа (место работы), класс	
Сторона конфликта	Сторона конфликта
Представитель	Представитель
кем приходится, адрес, телефон	кем приходится, адрес, телефон
Дата ситуации	
Описание ситуации	
Дополнительная информация для ведущего (медиатора)	
Ведущий, принявший дело	
Дата передачи дела ведущему	
Примирительная встреча	
Дата проведения встречи	Дата написания отчета
Не проведена (причина):	

Форма отчета о проведенном случае в программе примирения (обязательные разделы отчета выделены курсивом)

Порядковый номер программы. Название программы.

Имена и фамилии ведущих. Дата проведения программы.

Источник направления информации об участниках ситуации на программу.

Информация об участниках и фабула ситуации.

Особенности проведения предварительных встреч.

Восприятие ситуации сторонами конфликта.

Особенности проведения и результаты примирительных встреч.

Удалось ли сторонам поделиться тем своим видением ситуации? Если нет, то

почему? Удалось ли сторонам достигнуть взаимопонимания по поводу последствий конфликта? Если не было достигнуто по этому поводу взаимопонимание, то почему? Кратко опишите суть диалога сторон на этом этапе. Как стороны выработали способ выхода из сложившейся ситуации? Если не удалось, то почему? Как стороны отвечали на вопрос: «Что сделать, чтобы подобного не повторилось?».

Укажите дополнительные положительные результаты встречи (если они были).

Ход дополнительной встречи или последующих переговоров с участниками встречи (если были). (Обязательно заполняется в случае последующего за примирительной встречей возмещения ущерба).

Глава 4. ПОДГОТОВКА МЕДИАТОРОВ ИЗ ЧИСЛА УЧАЩИХСЯ

4.1. Специфика школьной медиации «равный-равному»

Подготовка школьных медиаторов из числа учащихся является одной из приоритетных задач развития службы медиации образовательного учреждения. Как уже отмечалось в главе 2, медиация 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.

Во-первых, школьники имеют возможность лучше понять суть проблем и переживаний своих ровесников в силу принадлежности к одной субкультуре. Ровесники, находясь «внутри» школьной ситуации, значительно лучше взрослых понимают, что значит быть школьником в современных условиях, какими рисками сопровождается общение со сверстниками, какие темы являются наиболее проблемными. Медиаторы-ровесники совершенно однозначно понимают язык, нормы и ценности школьной субкультуры, и отдают себе отчет в том, что по-настоящему важно для их собеседников. Это существенно облегчает установление контакта и повышает уровень взаимопонимания в процессе медиации.

Во-вторых, между ровесниками нет статусно-обусловленных отношений власти и подчинения. Это способствует возникновению доверительных отношений в процессе медиации, потому что у конфликтующих сторон не возникает ощущения, что на них «давят». Благодаря этому появляется возможность сосредоточиться не на отношениях с медиатором и не на «подсчетах» возможных последствий тех или иных слов или действий, а на сути проблемы, составляющей содержание медиации.

В-третьих, взаимодействие «равный-равному» позволяет сделать процесс медиации соразмерным возрасту конфликтующих сторон. В главе 2 уже указывалось, что способы разрешения конфликтов у детей и подростков меняются по мере их взросления. Взрослый медиатор зачастую рассматривает сложившуюся между учащимися ситуацию «с высоты своего опыта», что приводит к неизбежным нарушениям взаимопонимания. Медиаторы-ровесники, напротив, обладая сходным жизнен-

ным опытом, могут ориентировать беседу таким образом, чтобы ее содержание было полностью понятным для конфликтующих сторон и отвечало бы их актуальным потребностям.

В-четвертых, медиация «равный-равному» способствует «нормализации» конструктивных способов разрешения возникающих противоречий. В общении со взрослыми для школьников является привычным находиться в положении «учащегося», усваивающего некоторый набор знаний и умений, далеко не все из которых кажутся полезными и важными для повседневной жизни. Такое же отношение может сложиться и к транслируемым взрослыми навыкам конструктивного разрешения конфликтов. В случае медиации «ровесник-ровеснику» школьники получают возможность на своем собственном опыте увидеть, что решать конфликт с помощью диалога – это абсолютно жизнеспособный навык, важный для сохранения и развития отношений с окружающими людьми. Благодаря этому навыки конструктивного разрешения конфликтов распространяются не только среди учащихся-медиаторов, прошедших специальное обучение, но и среди тех детей и подростков, которые выступали участниками медиации или же слышали о ее результатах от своих друзей. При этом медиация «ровесник-ровеснику» может рассматриваться как важнейший инструмент воспитательного потенциала образовательного учреждения, способствующий формированию у учащихся навыков конструктивного общения, предотвращения и разрешения конфликтов, развитию просоциальных качеств личности (ответственности, эмпатии), а также улучшению социально-психологического климата в образовательном учреждении.

В целом, можно отметить, что медиация «равный-равному» соответствует, с одной стороны, потребностям и возрастным задачам развития учащихся, и, с другой стороны, профессиональным задачам педагогов. Однако реализация принципа «равный – равному» в условиях службы медиации в образовательном учреждении предполагает необходимость решения задачи подготовки медиаторов из числа учащихся.

На сегодняшний день психолого-педагогическая практика не располагает общепризнанными, имеющими широкую апробацию и доказавшими свою несомненную эффективность технологиями подготовки школьных медиаторов из числа учащихся. Разработка таких технологий – одна из приоритетных задач ближайшего будущего. 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?».

4.2. Содержание подготовки школьников-медиаторов (чему учить и как учить?)

Описание содержательной стороны подготовки школьников-медиаторов предполагает ответы на два вопроса из числа сформулированных выше: «чему учить» и «как учить».

Ответ на **вопрос «чему учить»** предполагает описание компетенций, которыми должен обладать «выпускник» программы подготовки детей-медиаторов. На наш взгляд эти компетенции могут быть сгруппированы в три блока: инструментальные, коммуникативные и мотивационные (см. таблицу 7):

Таблица 7.
Компетенции школьников-медиаторов

Виды компетенций школьника-медиатора	Содержание компетенций
1. Инструментальные	• элементарные знания из области психологии общения, возрастной психологии, психологии конфликта; • освоение технологии осуществления процесса медиации в конфликте.
2. Коммуникативные	освоение навыков: • самопрезентации; • активного слушания; • убеждения; • самоконтроля в общении; • анализа и прогноза развития коммуникативной ситуации
3. Мотивационные	• сформированность конструктивной мотивации медиаторской деятельности; • готовность к реализации на практике ее основных принципов: беспристрастности, конфиденциальности, добровольности и др.

Необходимо отдельно подчеркнуть, что обучение навыкам медиации не является коррекционно-развивающей процедурой и не предполагает специальной работы, направленной на формирование личностных особенностей учащихся, необходимых для успешной реализации функ-

ций медиатора: адекватной самооценки, социального интеллекта, ответственности, коммуникабельности и т.д. Отметим, что такого же мнения придерживаются многие специалисты в области медиации «равный-равному» (см., например, Бойко М.С., 2008; Колеченко А.К., 2000). Подобного рода изменения могут стать «побочным эффектом» участия в обучающей программе, однако основной «мишенью» является сфера умений и навыков. На выходе из обучающей программы учащиеся должны, прежде всего, знать основные принципы медиации конфликтов и принимать их, владеть технологией медиации и теми коммуникативными навыками, которые необходимы для ее реализации.

Вопрос «как учить?» с нашей точки зрения предполагает однозначный ответ, заключающийся в опоре на методы активного обучения (игровое проектирование, ролевое разыгрывание, дискуссии и др.) в рамках тренингового формата организации обучающей деятельности. Эти методы позволяют реализовать принцип проблемности обучения, благодаря которому активизируется процесс самостоятельного формирования новых знаний, приобретающих таким образом ценность и устойчивость в сознании обучающихся. «Гибкость» методов активного обучения, их открытость любому содержанию позволяет наполнить обучение смыслом, адекватным задачам подготовки медиаторов, использовать возможности взаимообучения, индивидуализировать процесс обучения, учесть в его организации потребности каждого учащегося.

Ниже перечислены основные методы, которые, на наш взгляд, соответствуют обозначенным выше требованиям (Быков А.К., 2005; Матяш Н.В., Павлова Т.А., 2010; Панина Г.С., Вавилова Л.Н., 2006 (см. таблицу 8):

Таблица 8.
Активные методы обучения

Активные методы обучения	
Неимитационные	Имитационные
• мини-лекции; • тематические дискуссии; • «мозговой штурм»	• кейс-метод; • ролевые игры; • деловые игры.

- мини-лекция – короткое (не более 5-7 минут) информационно-насыщенное сообщение обучающего, обеспечивающее объяснение идей, значимых для решения текущих учебных задач;
- тематические дискуссии – метод организации общения учащихся для решения проблемной задачи, спорного вопроса в форме диалога,

предполагающего учет мнений всех участников и достижения согласованной позиции в итоге;

- «мозговой штурм» – метод решения проблемной задачи на основе стимуляции творческой активности участников обсуждения, которым предлагается высказывать как можно большее количество вариантов решения, включая самые фантастичные, с последующим выбором наиболее удачных вариантов;
- кейс-метод – метод исследования реальной проблемы на основе предоставленной информации, поиск, выбор и обоснование оптимального пути ее решения;
- ролевая игра – метод, позволяющий моделировать собственное поведение в контексте требований, диктуемых исполняемой ролью;
- деловая игра – метод, позволяющий моделировать реальную деятельность в реальных жизненных ситуациях.

Тренинговый формат обучения предполагает также использование психогимнастических упражнений, решающих задачи включения в работу, эмоциональной разрядки, усиления групповой сплоченности и т.д.

В приложении 1 приведена программа занятий, направленная на обучение школьников навыкам медиации конфликтов. Эта программа прошла первичную апробацию, ее содержание, безусловно, предполагает дальнейшее совершенствование, тем не менее, нам представляется, что она отражает основные принципы школьной медиации, изложенные в данном пособии, в силу чего может служить их иллюстрацией.

4.3. Принципы отбора школьников-медиаторов (кого учить?)

Ответ на *вопрос «кого учить?»*, на наш взгляд, является наиболее трудным. Речь идет о критериях набора в службу медиации, в число которых входят, как минимум, такие более или менее объективные критерии, как возраст и пол детей-медиаторов, их социально-психологический статус в школе. Опираясь на знание задач, которые предстоит решать детям-медиаторам, можно с уверенностью утверждать, что они не под силу младшим школьникам и даже многим учащимся среднего звена. Оптимально привлекать в службу медиации подростков, достигших определенного уровня психологической зрелости и располагающих некоторым объемом жизненного опыта, которые являются необходимым условием понимания сути медиации и освоения ее технологических сторон. Также, вероятно, имеет смысл стремиться к тому, чтобы команда подростков-медиаторов была неоднородна по полу и по этнической принадлежности (для учреждений, в которых вопрос этничности актуален). Подростки-медиаторы должны пользоваться авторитетом как

в ученической среде, так и среди взрослых (педагогов и родителей), которые в противном случае могут транслировать школьному сообществу установки, дискредитирующие работу медиаторов. Однако открытым остается вопрос о том, должен ли существовать «личностный» или «мотивационный» фильтр для подростков-медиаторов, и, в случае положительного ответа на этот вопрос, в чем он должен заключаться и какими средствами можно реализовать задачу подобного отбора.

С точки зрения А.Ю. Коновалова, серьезный отбор участников программы важен потому, что ее проведение требует значительных ресурсов со стороны школы и со стороны куратора службы медиации, поэтому желательно, чтобы обучение прошли именно те школьники, которые с большой вероятностью станут впоследствии медиаторами (Коновалов А.Ю., 2012а).

Этапы отбора, предлагаемые А.Ю. Коноваловым, включают в себя:

1. Обход куратором службы медиации старших классов (как правило, восьмых и десятых), информирование о школьной службе медиации и экспресс-анкетирование, для которого каждый учащийся получает по два листочка бумаги:

1. К кому из учащихся своего класса вы обращаетесь, если вы с кем-то поругались, у вас плохое настроение или у вас что-то случилось? Пожалуйста, напишите фамилию этого человека на первом листочке. Свою фамилию можно не писать
2. У нас будет создаваться группа из учащихся, помогающая ученикам решать конфликты; кому интересно познакомиться с этим поближе и больше про это узнать, напишите на втором листочке свои фамилию и имя.

2. Анализ списков, полученных в ходе анкетирования, поиск пересечений;
3. Собеседование с педагогами и администрацией (прояснение возможностей потенциальных участников, их загруженности и т.д.), определение окончательного списка, в том числе с учетом мнения самого куратора о возможностях работы с тем или иным школьником;
4. Собеседование с участниками обучающей программы после завершения обучения;
5. Получение письменного разрешения родителей на участие подростка в работе школьной службы медиации.

Таким образом, в данном подходе существует два «фильтра»: входной и итоговый, поскольку после обучения некоторые участники могут принять решение о том, что по тем или иным причинам не хотят выполнять функции медиатора.

А.К. Колеченко предлагает другой алгоритм отбора школьников для участия в обучающей программе, в котором решение о «допуске» к выполнению функций медиатора принимается после того, как обучение уже завершено (Колеченко А.К., 2000):

- 1) информирование учащихся о наборе в группу обучения медиации путем вывешивания соответствующих объявлений, сообщений на классных часах;
- 2) запись желающих куратором школьной службы медиации;
- 3) работа по обучающей программе, в которой принимают участие все желающие;
- 4) итоговое тестирование учащихся, принимавших участие в программе;
- 5) собеседование с педагогами для сбора информации о психологических характеристиках учеников, претендующих на роль медиатора;
- 6) собеседование с учащимися, успешно прошедшими обучение и итоговое тестирование, выражающими желание выполнять функции медиатора, с целью выявления их мотивации;
- 7) составление окончательного списка кандидатур в школьную службу медиации.

В программу обучения медиации в данном подходе могут включаться все учащиеся, вне зависимости от потенциала последующей работы школьным медиатором. Например, это могут быть «конфликтные» учащиеся, которым необходимы навыки конструктивного разрешения конфликтов для их повседневной жизни, или же учащиеся, неуверенные в себе и надеющиеся благодаря обучению стать более успешными в социальном плане. В этой связи момент итогового отбора школьных медиаторов сопровождается существенной сложностью: необходимо выстроить его таким образом, чтобы отрицательное решение не задело самолюбия тех, кто не прошел отбор. На наш взгляд, в случае подобной модели отбора куратору школьной службы медиации необходимо иметь несколько «запасных вариантов» привлечения «отсеянных» школьников к работе, позволяющих перевести отказ в формат «нового интересного предложения». Это может быть, например, участие в подготовке и проведении классных часов и других тематических мероприятий, работа по оформлению стенда службы медиации, «ящика заявок» и т.д.

В целом, по нашему мнению, вопрос о том, каким образом организовать отбор учащихся для обучения навыкам медиации, зависит от приоритетных задач развития службы медиации в конкретном образовательном учреждении. Если служба ставит перед собой задачу создать команду учащихся-медиаторов, тогда, по всей вероятности, предпочтительным является «фильтр на входе», позволяющий использовать ресурсы службы максимально экономично. Если же приоритетом службы

медиации является конфликтологическое просвещение учащихся и распространение навыков конструктивного разрешения конфликтных ситуаций, и ресурсы образовательного учреждения позволяют проводить такую работу с охватом относительно большого количества учащихся, тогда более уместен «фильтр на выходе», позволяющий отобрать из большого числа обученных навыкам медиации учащихся тех, кто заинтересован в выполнении функций школьного медиатора.

4.4. Требования к куратору школьной службы медиации (кому учить?)

Вопрос о том, какая подготовка нужна специалисту, обучающему подростков-медиаторов и в дальнейшем курирующему их деятельность («кому учить?»), является крайне важным. Очевидно, что такой специалист должен, с одной стороны, сам владеть технологией медиации и, с другой стороны, обладать навыками групповой работы с подростками, применения методов активного обучения. В этой связи особую актуальность приобретает проблема разработки программ повышения квалификации в области технологий медиации и их трансляции подросткам. В приложении 2 приведена пилотная программа такой подготовки, которая была апробирована в 2014-2015 г.г. на базе Государственного бюджетного учреждения дополнительного образования «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» Приморского района Санкт-Петербурга.

По нашему мнению, куратором школьной службы медиации может быть психолог или педагог, знакомый с принципами медиации и разделяющий их, имеющий опыт реализации технологии медиации конфликтов. Для проведения обучающих программ куратору необходимы базовые психолого-педагогические навыки:

- выстраивания субъект-субъектных отношений с подростками;
- создания безопасного психологического пространства в группе;
- использования активных методов обучения.

А.Ю. Коновалов указывает, что при выборе куратора школьной службы медиации существенными являются следующие критерии (Коновалов А.Ю., 2012а):

- заинтересованность куратора в развитии практик медиации в образовательном учреждении, принятие принципов медиации;
- авторитетность среди учителей и учеников;
- способность отстаивать свое мнение перед администрацией;
- способность организовать неформальную группу школьников и поддерживать ее активность;

- наличие доступа к информации о конфликтных ситуациях.
- готовность длительное время заниматься данной деятельностью.

Перечисленные моменты представляются нам весьма существенными и позволяют еще раз сделать акцент на том, что куратор школьной службы медиации не может назначаться против его желания, по решению администрации. Для эффективной работы службы необходимо, чтобы куратор, с одной стороны, был заинтересован в продвижении идей медиации в образовательном учреждении, и, с другой стороны, был бы профессионально подготовлен к решению стоящих перед ним задач.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Материалы, представленные в данном пособии, опираются на 3-летний опыт работы по реализации идей медиации в образовательных учреждениях Санкт-Петербурга. Этот опыт свидетельствует о том, что применение технологий медиации конфликтов в образовательном пространстве может быть весьма продуктивным и способствовать снижению социально-психологической напряженности в отношениях между учащимися, а также их родителями и педагогами, улучшению социально-психологического климата в коллективе, повышению уровня конфликтологической грамотности субъектов образовательного процесса. Однако практика выявила и ряд существенных трудностей, связанных с внедрением практик медиации в образовательное пространство:

- понятие «медиация» не знакомо подавляющему большинству участников образовательного процесса, что зачастую приводит к крайностям: полному недоверию технологиям медиации (медиацию часто путают с медитацией, или считают способом лечения психических заболеваний и аргументируют свой отказ от участия в обсуждении конфликтов тем, что не нуждаются в услугах психиатра), или же, напротив, к слепой вере во всемогущество медиации (в этом случае медиация воспринимается как чудодейственное средство легкого и быстрого установления «мира во всем мире»);
- некорректное понимание назначения технологий медиации органами, контролирующими работу образовательных учреждений, в частности, рассмотрение медиации как технологии профилактики детских и подростковых правонарушений и оценка эффективности работы служб медиации образовательных учреждений по количеству предотвращенных правонарушений;
- отсутствие в образовательных учреждениях специалистов, квалификация которых позволяла бы им успешно осуществлять функции медиатора и/или обучать и курировать медиаторов «равный-равному»;
- отсутствие доступных широкому кругу специалистов апробированных методических материалов, которые могли бы быть положены в основу организации и функционирования служб медиации образовательных учреждений;
- должностная неопределенность: в нормативных документах не дается однозначных указаний о том, на какого именно специалиста должны быть возложены обязанности по организации и руководству службой медиации в образовательном учреждении; на практике эту нагрузку чаще «навешивают» на завуча по воспитательной работе, психолога или социального педагога, в должностных обязанностях которых эта деятельность не отражена, что приводит к ее формализации;

- отсутствие целевого финансирования служб медиации образовательных учреждений, и, как следствие, отсутствие ресурсов для их развития.

Такое положение дел, к сожалению, приводит к дискредитации идеи школьной медиации в сознании учащихся, их родителей, педагогов и администрации образовательных учреждений. В итоге, несмотря на то, что любое образовательное учреждение ежегодно отчитывается о работе созданной на его базе службы медиации конфликтов, на практике работа по внедрению идей медиации в образовательный процесс остается весьма и весьма фрагментарной.

На наш взгляд, преодоление обозначенных выше трудностей предполагает ряд шагов, осуществление которых поможет становлению системы служб медиации в образовательных учреждениях:

- разработка, организация и проведение кампаний по информированию о целях, задачах и технологиях медиации субъектов образовательного процесса, а также специалистов, контролирующих работу образовательных учреждений;
- разработка методических указаний по организации служб медиации на базе образовательных учреждений (с указанием их штатной структуры и источников финансирования), разработка методических материалов для школьных медиаторов, разработка программ обучения старшеклассников (медиаторов «равный-равному»);
- введение в программу профессиональной подготовки педагогов учебных дисциплин конфликтологического профиля, а также специализированных практико-ориентированных курсов «Школьная медиация»;
- разработка и реализация программ повышения квалификации «Школьная медиация» для психологов и социальных педагогов образовательных учреждений, а также для всех педагогов, заинтересованных в изучении конфликтологической проблематики;
- организация методической поддержки специалистов служб медиации образовательных учреждений на базе Центров психолого-медико-социальной помощи или иных учреждений, уполномоченных осуществлять методическое сопровождение специалистов, занятых в системе образования.

Авторы надеются, что данное пособие станет маленьким шагом на пути внедрения идей медиации в практику работы образовательных учреждений.

ЛИТЕРАТУРА

1. Алахвердова О. В., Карпенко А. Д. Методическое пособие для посредников-медиаторов. СПб., 2005.
2. Аниупов А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе. М., 2003.
3. Аниупов Я.А., Шипилов А.И. Конфликтология. М., 2005.
4. Апостолова Н.Н. Применение медиации (посредничества) в России. Ростов-на-Дону. 2014.
5. Баева И.А. Тренинги психологической безопасности в школе. СПб., 2002.
6. Базовый курс медиации: рефлексивные заметки / М.С. Бойко [и др.]; под общ. ред. С.В. Лабода. Минск, 2011.
7. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах. /Перевод с нем. Н.В.Маловой. Калуга, 2005.
8. Битянова М. Р. Организация психологической работы в школе. М., 1998.
9. Бойко М.С. Медиация – волшебная технология посредничества в конфликтах // Адукатар. 2008. №2(14).
- 10.Быков А.К. Методы активного социально-психологического обучения. М., 2005.
- 11.Вишневская А.В. Конфликтология . М., 2003.
- 12.Детская и подростковая психотерапия. М., 2001.
- 13.Избасарова А.Б., Куатова А.А. Амангелдыкызы А., Еренова В.М. Развитие института медиации за рубежом// Наука и мир. 2015. Т. 1. № 3 (19). С. 105-106.
- 14.Калашикова С.И. Медиация в сфере гражданской юрисдикции. М., 2011.
- 15.Колеченко А.К. Ученическое посредничество в школьных конфликтах (методические рекомендации // Школьный психолог. 2000. № 18.
- 16.Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. М., 2012(а).
- 17.Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и работа медиатора в конфликте [Электронный ресурс] // Психология и право. 2012(б). №4. URL: <http://psyjournals.ru/psyandlaw/2012/n4/56612.shtml> (дата обращения: 05.05.2015).
- 18.Курочкина И.А., Шахматова О.Н. Педагогическая конфликтология. Екатеринбург, 2013.
- 19.Лаврова Н. М., Лавров В. В. Медиация. Принятие ответственных решений. М., 2013.
- 20.Литвинов А.В. Основной курс медиации. М., 2011.

21. Лукьяновская О. В., Мельниченко Р. Г. Основы юридической конфликтологии и медиации. Волгоград, 2011.
22. Максудов Р.Р., Коновалов А.Ю. Школьные службы примирения. Российская модель школьной медиации. М., 2009.
23. Мариносян Т.Э. Школьная медиация как современный способ урегулирования конфликтов в системе образования // Новое в психолого-педагогических исследованиях. 2012. № 1. с. 50-55.
24. Марченко М.Н. Теория государства и права. М., 2011.
25. Матяш Н.В. Павлова Т.А. Методы активного социально-психологического обучения. М., 2010.
26. Медиация: Учебник / Под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковского. — СПб., М.: 2016.
27. Мельниченко Р. Г. Медиация: учебное пособие. М., 2014.
28. Опалихин В.М. Развитие ученического самоуправления в школе. М., 1987.
29. Панина Г.С., Вавилова Л.Н. Современные способы активизации обучения. М., 2006.
30. Пинкевич А.Г., Сунами А.Н. Прикладные технологии педагогической конфликтологии: peer mediation // Конфликтология. 2014. №1.
31. Психология / под ред. В.Н. Панферова. СПб., 2013.
32. Редлих А., Миронов Е. Модерация конфликтов в организации. СПб., 2009.
33. Туранин В. Ю., Кривошеев П. Ю. К вопросу о формировании служб школьной медиации в образовательных организациях // Наука. Искусство. Культура. 2014. №3. С. 170-176.
34. Уварова О.А. "Школьная служба восстановительной медиации. Система подготовки медиаторов. 5-9 кл. ФГОС". М., 2014.
35. Чумиков А. Н. Ведение переговоров: стратегия, коммуникация, фасилитация, медиация: учебное пособие. М., 1997.
36. Шабалина В.В. Виртуальная мастерская: подготовка посредников-волонтеров подростковой психологической службы. СПб., 2001.
37. Шакуров Р. Х. Алишеров Б. С. Причины конфликтов в педагогических коллективах и пути их преодоления // Вопросы психологии. 1986. № 6. С. 67–76.
38. Шалева Л.П. Об организации работы школьной службы примирения // Муниципальное образование: инновации и эксперимент. 2011. №4. С. 57-66.
39. Шамликашвили Ц.А. Медиация как метод внесудебного разрешения споров. М., 2006.
40. Ширяев Ю.В. История примирительных процедур в России // Исполнительное право. 2008. № 2. С. 38-41.
41. Школьные службы примирения. Методы, исследования, процедуры. Сборник материалов / Сост. и отв. ред. Н. Л. Хананашвили. М., 2012.

42. Belyaeva A. Prospects for the Development of the Mediation Institute in the Russian Federation // *Dispute Resolution Journal*. 2015. Pp. 131-140.
43. Chesca A., Sandle T., Babenko D., Azizov I. Ethical and Legal Aspects of Mediators in Conflicts Solution // *Journal Plus Education*. Vol. XII. 2015. Pp. 14-19.
44. Hendry R. Mediation in Schools: Tapping the Potential // *The International Journal of School Disaffection*. 2010. # 1. P. 26-34.

Приложение 1.

ЧТО ТАКОЕ МЕДИАЦИЯ? ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПОДРОСТКОВ-МЕДИАТОРОВ

1. Пояснительная записка

Актуальность темы. В соответствии с положениями Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы и Письмом Министерства образования и науки Российской Федерации «О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации» от 18 ноября 2013 г. № ВК-844/07 развитие служб медиации становится одним из приоритетных направлений развития образовательных учреждений. Медиация представляет собой процесс, в котором нейтральная третья сторона (медиатор) помогает разрешению конфликта, содействуя конфликтующим сторонам в выработке добровольного соглашения между собой. Медиатор отвечает за организацию переговоров, облегчает процесс общения между конфликтующими сторонами, тем самым создавая условия для конструктивного разрешения конфликта.

Одним из важнейших направлений работы школьной службы медиации является подготовка медиаторов из числа обучающихся, способных выполнять медиаторские функции в режиме реализации принципа «равный – равному». Преимуществами этого принципа являются более доверительный и искренний характер общения между медиаторами и сторонами конфликта, благодаря которому медиатор может не только эффективно содействовать разрешению конфликта, но и «обучать» участников конфликта элементам конструктивного общения, демонстрируя своим примером бесконфликтное поведение. Однако реализация принципа «равный – равному» в условиях службы медиации в образовательном учреждении предполагает необходимость решения задачи подготовки медиаторов из числа учащихся. Данная программа призвана способствовать решению задачи подготовки медиаторов из числа учащихся-подростков.

Теоретическое обоснование программы. Готовность подростков к осуществлению медиации по принципу «равный-равному» включает, как минимум, три важнейших компонента:

- мотивационный компонент, предполагающий «информированную заинтересованность» подростка в осуществлении школьной медиации, то есть желание реализовывать примирительные мероприятия на ос-

нове полной информированности о возможностях медиации, сопровождающих ее рисках и требованиях, которые процедура медиации предъявляет к осуществляющим ее лицам;

- когнитивный компонент, включающий знание прикладных аспектов конфликтологии, а также теоретических основ медиации в детских и подростковых конфликтах;
- технологический компонент, заключающийся в овладении подростками-будущими медиаторами процессуальными и коммуникативными навыками проведения процедуры медиации в условиях образовательного учреждения. В качестве основной технологии медиации, предлагаемой подросткам, в программе используется технология посредничества, описанная В.В. Шабалиной (Шабалина В.В., 2001), как имеющая широкую апробацию в медиации по принципу «равный-равному».

Целью программы является создание условий для подготовки подростков к осуществлению эффективной медиации конфликтов между детьми и подростками в условиях образовательного учреждения.

Задачи программы:

- создание условий для успешного включения подростков в формат группового обучения, являющийся основным для овладения навыками медиации конфликтов;
- создание условий для овладения подростками-будущими медиаторами знаниями о причинах конфликтов между детьми и подростками, динамике их развития, возможных исходах;
- создание условий для ознакомления подростков с задачами и основными этапами процедуры медиации детского и подросткового конфликта в условиях образовательного учреждения;
- создание условий для формирования у подростков навыков медиации конфликтов и эффективной коммуникации в процессе медиации и за его пределами;
- создание условий для оценки подростками собственного мотивационного и личностного потенциала, необходимого для успешного выполнения функций медиатора, что является обязательным условием формирования «информированной заинтересованности» подростков-будущих медиаторов в осуществлении медиации детских и подростковых конфликтов;
- создание условий для осознания подросткам необходимости постоянно совершенствовать коммуникативные навыки и навыки медиации.

Ожидаемые результаты: формирование у подростков-будущих медиаторов готовности к осуществлению медиации детских и подростковых конфликтов в условиях образовательного учреждения, которая проявляется в

- конструктивной мотивации к осуществлению функций медиатора;
- владении знаниями о природе и динамике развития детских и подростковых конфликтов, этапах медиации конфликтов между учащимися в условиях образовательного учреждения;
- владении навыками осуществления медиации конфликтов между учащимися в условиях образовательного учреждения;
- заинтересованности в дальнейшем росте в области совершенствования навыков медиации конфликтов.

Форма работы. Программа предполагает групповую форму работы в формате семинара-тренинга.

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.

Методическое оснащение. Ведущим программы может быть психолог или педагог, знакомый с принципами медиации и разделяющий их, имеющий опыт реализации технологии медиации конфликтов. Ведущему необходимы навыки проведения групповых дискуссий (активного слушания, акцентирования, структурирования), создания безопасного психологического пространства в группе, выстраивания субъект-субъектных отношений с подростками. Для осуществления программы наиболее эффективной является работа ведущего в паре с ассистентом, который направляет обсуждение, организует работу малых групп, моделирует эффективное выполнение заданий.

Для проведения занятий требуется помещение, в котором достаточно места для того, чтобы организовать круг и индивидуальные рабочие места за партами. Помещение для занятий должно быть достаточно просторным для проведения подвижных техник, стулья в помещении должны быть легко перемещаемыми. Помещение не должно быть проходным и просматриваемым для посторонних. Оптимальным является вариант, если в помещении есть возможность сидеть и работать на полу. В помещении должна быть возможность крепить ватман к стенам или доске, а также возможность использовать аудио-, видео- и мультимедийное оборудование. Для большинства занятий необходимы такие материалы, как цветные карандаши, ручки, бумага, скотч, ножницы. Помещение должно быть оборудовано доской. Дополнительные сведения о необходимых материалах приводятся в описании каждого занятия.

Целевая группа. Программа предназначена для учащихся 8-10 классов общеобразовательных школ, заинтересованных в обучении навыкам медиации конфликтов и их последующем использовании для медиации конфликтов между детьми и подростками на волонтерских началах.

2. Учебно-тематический план:

Тематические блоки / темы	количество часов
1. Вводный блок	
Наши занятия: что и как?	1
Что такое медиация?	1
2. Блок «Прикладная конфликтология»	
Что такое конфликт?	1
Из-за чего возникают и как развиваются конфликты в школе?	1
Что такое «продуктивное разрешение конфликта»?	1
3. Блок «Технология медиации»	1
Медиация конфликтов: как это делается?	1
Что такое эффективная коммуникация?	1
Как правильно слушать собеседника?	1
Что такое бесконфликтный стиль общения?	1
Что такое «конфликтная личность», и как общаться с такими людьми?	1
В чем разница между тем, чтобы «знать» и «уметь»?	1
Как организовать подготовительный этап медиации?	1
Как провести основной этап медиации?	1
Как закончить медиацию?	1
Возникли проблемы: что делать?	1
4. Блок «Мотивационное решето»	1
Каким должен быть «настоящий медиатор»?	1
Зачем люди становятся медиаторами?	1
Откуда медиатору взять столько сил и терпения?	1
5. Итоговый блок	
Чему мы научились?	
Так кто же такие школьные медиаторы?	
Итого	20 часов

3. Оценка эффективности программы. Критерием эффективности программы является достижение поставленных целей и задач, которое может быть оценено:

- 1) на основе субъективных мнений (самоотчетов) подростков-участников программы;
- 2) на основе экспертных оценок со стороны куратора программы подготовки подростков-медиаторов;
- 3) на основе объективной оценки с использованием контрольно-оценочных материалов (приведены в конце приложения 1):

Компоненты готовности к осуществлению медиации	Контрольно-оценочные материалы
1. Конструктивная мотивация к осуществлению функций медиатора	Проективное рисование Анкета «Незаконченные предложения»
2. Владение знаниями о природе и динамике развития детских и подростковых конфликтов, этапах медиации конфликтов между учащимися в условиях образовательного учреждения	Тест, выявляющий уровень владения знаниями, необходимыми для осуществления медиации
3. Владение навыками осуществления медиации конфликтов между учащимися в условиях образовательного учреждения	Решение кейсовых ситуаций (теоретический разбор и практическая демонстрация)

4. Список литературы:

Задания и упражнения, используемые в программе, модифицированы на основе методик, представленных в следующей литературе:

- Алиева М.А., Гришианович Т.В., Лобанова Л.В., Травникова Н.Г., Трошихина Е.Г. *Я сам строю свою жизнь*. – СПб., 2000.
- Баева И.А. *Тренинги психологической безопасности в школе*. – СПб., 2002.
- Беглова Т.В., Битянова М.Р., Шадура А.Ф. *Программа первичной профилактики ВИЧ/СПИДа и рискованного поведения для детей старшего подросткового возраста «Ладья»*. Методические рекомендации для ведущих программы. – М., 2014.
- Браткин А., Скоробогатова И. *Чемоданчик тренера. 10 продаваемых тренингов*. – М., 2004.
- Вачков И.В. *Основы технологии группового тренинга*. – М., 2007.
- Гребенкин Е.В. *Школьная конфликтология*. – М., 2013.

- Григорьева Т.Г. Линская Л.В. Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения. – Новосибирск, 1999.
- Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2008.
- Лидерс А.С. Групповой психологический тренинг со старшеклассниками и студентами. – М., 2009.
- Литвинов А.В. Основной курс медиации. – М., 2011.
- Микляева А.В. Я – подросток. Программа уроков психологии. – СПб., 2006.
- Практикум по психологическим играм с детьми и подростками / под ред. М.Р. Битяновой. – СПб., 2011.
- Психологический тренинг в группе. Игры и упражнения. – М., 2012.
- Редлих А., Миронов Е. Модерация конфликтов в организации. – СПб.: Речь, 2009.
- Фопель К. Групповая сплоченность. – М., 2011.
- Хрящева Н.Ю. Психогимнастика в тренинге. – СПб., 2001.
- Шабалина В.В. Виртуальная мастерская: подготовка посредников-волонтеров подростковой психологической службы. – СПб., 2001.
- Школьные службы примирения. – М., 2012.
- Школьная служба примирения и восстановительная культура отношений. – М., 2012.
- Материалы газеты «Школьный психолог» за период с 1998 по 2015 г.г.

ОПИСАНИЕ ЗАНЯТИЙ

ВВОДНЫЙ БЛОК

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:

- 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 пополам, одна картинка – на три части на случай нечетного числа участников, количество кусочков – по числу участников) для деления на пары перед упражнением «интервью», разноцветные карточки с планом для упражнения «Интервью», предмет-«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 никто 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»

<u>План интервью «Как я помог разрешить конфликт»</u>
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?
<u>План интервью «Как я пытался решить конфликт, но не получилось»</u>
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 вмешиваться
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:

1.X	6.X
2.X	<u>7.X</u>
3.X	8.X
4.X	<u>9.X</u>
5.X ²	10.X ²

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

		Мы получаем	
		Красную	Черную
Мы даем	Красную	+5	-10
	Черную	+10	- 5

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 листов», они могут ориентироваться только на свои предположения. «Медиаторам», напротив, подробно объясняется, что «X²» 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.

ПРИКЛАДНАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Занятие 3. Что такое конфликт?

Цель занятия: расширение представлений подростков о психологической сущности конфликтов.

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предмет-«микрофон», бумажные салфетки (четвертинки) для упражнения «Снежинки» 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, предмет-«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, то 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 постороннего 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 пальцем в сторону («нормальное») или вниз («так себе»). Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться, какими 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. Комай без усталости и докопайся 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:

	Стили поведения в конфликте				
	приспособление	уклонение	соперничество	компромисс	сотрудничество
Суть					
Сильная сторона					
Слабая сторона					
Когда уместен?					

Обобщая, ведущий проговаривает и сильные 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 попала 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.

ТЕХНОЛОГИЯ МЕДИАЦИИ

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, чем 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 кар- точки	ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП
	знакомство с заявкой на проведение медиации
	получение согласия второй стороны на проведение медиации
	согласование времени и места проведения медиации
желтые кар- точки	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 ситуации⁷. 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?

⁷ Здесь и далее кейсовые ситуации взяты из пособия В.А. Шабалиной с небольшими изменениями

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 придавал 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 Женю 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?

Сергея. 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?

Сергея. 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?

Сергея. 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?

Сергея. 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, поэтому 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)

Участники получают карточки:

Играет на музыкальном инструменте	Регулярно занимается спортом	Терпеливо переносит дождливый день	Имеет домашнее животное	Имеет прозвище
Говорит больше чем на одном языке	Регулярно ходит в театр	Посмотрел фильм в последние выходные	Любит балетистику	Ведет дневник
Может приготовить котлеты «по-киевски»	Единственный ребенок в семье	Левша	Имеет больше трех братьев и сестер.	Никогда не лежал в больнице
Обладает холерическим темпераментом	Имеет родимое пятно	Является членом какого-либо клуба (союза и т.д.)	Любит говорить	Может свистеть на пальцах
В последний год менял место жительства	Спит по воскресениям до 10 утра или еще позже.	Умеет играть в преферанс или покер	Обладает хорошим музыкальным слухом	Участвовал в первомайской демонстрации

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 из геометрических фигур. Затем водящие по очереди описывают доставшиеся им картинки, группа пытается по словесному описанию нарисовать их. В первый раз группе не разрешается задавать вопросы. Во второй раз, с новой картинкой, участники могут поднимать руку и задавать закрытые вопросы говорящему для прояснения непонятного. В третий раз можно задавать открытые вопросы.

Затем рисунки сравниваются с оригиналами. В обсуждении делается вывод о важности открытых вопросов для прояснения позиции собеседника.

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 участники 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 навывлет»: 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 покрывание», «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:

Приемы активного слушания	Отметки об использовании
1. «Эмпатическое покрывание»	
2. Перефразирование	
3. Отражение чувств	
4. «Эхо»	
5. Резюмирование	
6. Открытые вопросы	
Ошибки: совет, оценка	

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, предмет-«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 впечатления 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».

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

17. «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, предмет-«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)

Организуется индивидуальная работа. Участникам предлагается взять лист бумаги и разделить его на четыре квадрата. В углу каждого квадрата поставьте цифры 1, 2, 3, 4:

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, предмет-«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».

ЗАЯВКА НА ПРОВЕДЕНИЕ ПОСРЕДНИЧЕСТВА

1. Фамилия и имя участника конфликта, выражающего просьбу о посредничестве, класс, домашний телефон : Маша, 8 «а», 222-33-44
2. Фамилия и имя другого участника конфликта Оля Иванова
3. Причина конфликта
по мнению участника конфликта, желающим, чтобы конфликт был разрешен с помощью посредников (уточняется посредниками после проведения процедуры посредничества):
- | | |
|---|---|
| ☒ сплетни | ☐ обман |
| ☐ разглашение тайны | ☐ отказ вернуть чужую вещь |
| ☐ оскорбление | ☐ драка |
| ☐ нарушение соглашения | ☐ другое |
4. Где произошел конфликт:
- | | |
|--|---|
| ☐ в школьной столовой | ☐ в школьном дворе |
| ☐ в раздевалке | ☐ в рекреации |
| ☐ в классе | ☒ вне школы |
5. Когда это случилось? вчера
6. Как можно связаться со вторым участником конфликта (класс, телефон, домашний адрес)? 8 «а», 333-44-55

Пункты заявки, заполняемые после процедуры посредничества:

7. Проблема решена.

Участники конфликта _____ и _____
(фамилии и имена участников конфликта)

обязуются выполнять соглашение, достигнутое в ходе посредничества.

Подписи участников конфликта

8. (Заполняется, если проблема не решена и соглашение не достигнуто)
Проблема не решена.

а) Назначена еще одна процедура посредничества:

_____ *указать дату*

б) Участникам конфликта предложено обратиться к школьному психологу

Подписи посредников _____

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 нелестных 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, предмет-«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 отмечает 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 смотрит 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, предмет-«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)

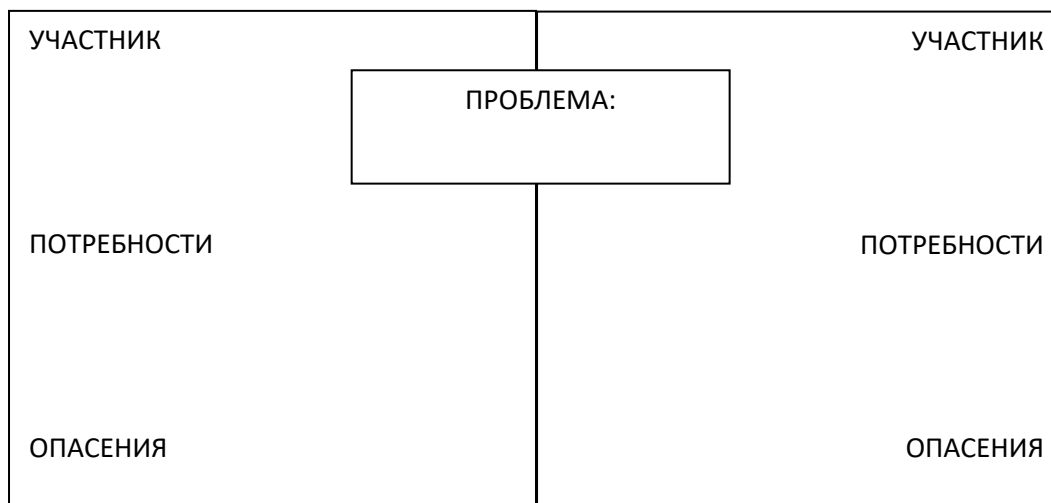
5-6 участников-добровольцев становятся водящими и временно покидают помещение. Остальные участники получают задание: отвечать на все вопросы водящих только «да» или «нет», причем «нет» отвечать только на вопрос того, кто сидит «нога на ногу». Остальным говорить «да». Водящие садятся перед группой. Их 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.



Участники в парах по очереди помогают 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.

Что нужно сделать медиатору на основном этапе работы?	Какие фразы могут для этого помочь?
1. Изучить историю конфликта	
2. Исследовать действия по разрешению конфликта и их эффективность	
3. Помочь участникам конфликта в планировании выхода из сложившейся ситуации	
4. Помочь участникам конфликта реализовать примирительные шаги «здесь и теперь»	
5. Проверить эффективность медиации	

Результаты обсуждаются в общем круге.

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, предмет-«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, предмет-«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.

«МОТИВАЦИОННОЕ РЕШЕТО»

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, предмет-«микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, рабочие листы для упражнения «Качества медиатора».

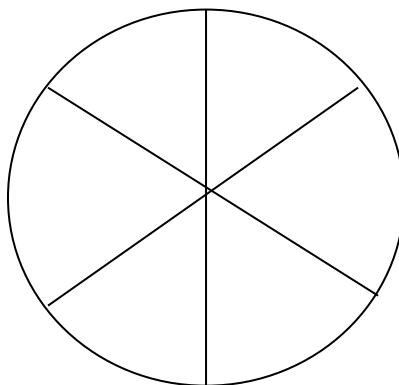
Ход занятия:

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:



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, предмет-«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, предмет-«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 могут 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 удастся 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.

ИТОГОВЫЙ БЛОК

Занятие 19. Чему мы научились?

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

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предмет-«микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для рисования, бумага для записей, карточки с кейсовыми ситуациями, банки заявок 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 перехода от учебной ситуации к реальной.

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предмет-«микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для рисования, бумага для записей, ножницы, стенд, на котором будет размещаться 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 «микрофона», заключительное слово ведущего.

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

1. Оценка мотивации к осуществлению функций медиатора

1.1. Проективный рисунок «Я – медиатор»

Для рисования используется бумага формата А4 и карандаши (простые и цветные), стирательная резинка

Инструкция: «Нарисуй(те), пожалуйста, рисунок на тему «Я-медиатор»». Если подросток высказывает сомнение в том, что ему удастся нарисовать хороший рисунок, необходимо пояснить, что качество рисунков оцениваться не будет. Важно отразить «авторский взгляд» на заданную тему.

В пострисуночном опросе необходимо уточнить:

- Чем заняты сейчас персонажи рисунка?
- Какое у них настроение?
- Кем из нарисованных персонажей мог бы быть сам автор рисунка? (если персонажей несколько)

Интерпретация результатов. О мотивационной готовности к осуществлению функций медиатора свидетельствуют следующие признаки:

- изображение себя (реалистичное или символическое)
- изображение, сюжетно связанное с медиацией
- отсутствие выраженных признаков тревожности (штриховки, слишком сильного или слабого нажима, многократных стираний и т.д.)
- отсутствие признаков нарушения коммуникации (изображений барьеров, неравномерности размеров и прорисовки фигур и т.д.)
- положительный эмоциональный фон рисунка
- гармоничная цветовая гамма
- целостность изображения

1.2. Анкета «Незаконченные предложения»

Инструкция: «Закончи(те), пожалуйста, следующие предложения:

- Медиация – это ...
- Самое главное в работе медиатора ...
- В роли медиатора я
- Быть медиатором для меня значит...
- Я стал медиатором потому

Интерпретация результатов. Оценивается «эмоциональное благополучие» каждого ответа. К «эмоционально благополучным» ответам относятся те, которые указывают на конструктивную мотивацию (помощи и саморазвития).

Примеры ответов (обобщенные):

Стимульные предложения	Примеры ответов подростков с конструктивной мотивацией к роли медиатора	Примеры ответов подростков с неконструктивной мотивацией к роли медиатора
Медиация – это ...	... посредничество в конфликтах ... большая ответственность ... серьезная работа	... заглаживание конфликтов ... интересное времяпровождение ... возможность решать конфликты мирным путем
Самое главное в работе медиатора ...	... внимание к людям ... ответственность ... конфиденциальность	... вовремя вмешаться в ссору ... помирить ссорящихся ... показать людям их ошибки
В роли медиатора я	...чувствую себя нужным ... могу быть полезным ... испытываю беспокойство, связанное с недостатком опыта	... могу помогать людям решать их проблемы ... могу научить одноклассников важным вещам ... чувствую себя абсолютно уверенным
Быть медиатором для меня значит...	... иметь возможность помогать людям ... быть корректнее в общении с людьми ... владеть навыками посредничества в конфликтах	... быть более подкованным в общении, чем другие ... быть более важным человеком ... иметь возможность узнавать много интересного о событиях в жизни других людей
Я стал медиатором потому...	... что в будущем планирую работать с людьми ... что мне это интересно ... что я чувствую, что «это моё»	... что смогу благодаря этому наладить отношения с людьми ...что учителя / родители говорят, что у меня получится ... что это позволит мне стать более уважаемым человеком в школе

На наличие конструктивной мотивации указывает преобладание (3 из 5 и более) ответов, в которой прослеживается мотивация к посреднической помощи другим людям в разрешении конфликтов на фоне понимания сути технологии медиации и личной заинтересованности в ее реализации (см. столбец 2 таблицы, приведенной выше). На неконструктивную мотивацию указывает преобладание (3 из 5 и более) ответов, в которых прослеживается мотивация решения собственных трудностей, мотивация «спасательства» и/или неосведомленность относительно тех или иных аспектов технологии медиации (см. столбец 3).

2. Оценка конфликтологических знаний и знаний о технологии школьной медиации

Оценка конфликтологических знаний и знаний о технологии школьной медиации проводится с помощью письменной проверочной работы. Вопросы:

1. Что такое конфликт?

- Ссора
- Драка
- Противоречие

2. Что такое медиация?

- Посредничество в конфликте
- Примирение конфликтующих сторон
- Решение проблем участников конфликта

3. Расставьте этапы медиации в правильном порядке:

ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП
получение согласия второй стороны на проведение медиации
знакомство с заявкой на проведение медиации
согласование времени и места проведения медиации
ПРОЦЕДУРА МЕДИАЦИИ
изучение действий по выходу из конфликта и их эффективности
проверка эффективности медиации
изучение истории конфликта
организация пространства
реализация выбранного варианта «здесь и сейчас»
планирование выхода из конфликта
представление медиаторов
ЗАВЕРШАЮЩИЙ ЭТАП
выражение благодарности участникам конфликта за доверие
скрепление соглашения подписями на «мирном договоре»
предложение сообщить о разрешении конфликта сверстникам

Интерпретация результатов:

Правильные ответы:

1. Противоречие
2. Посредничество в конфликте
3. см. алгоритм проведения процедуры посредничества (раздел 3.2_:

Успешно справившимся с заданием считается учащийся, правильно выполнивший, как минимум, задание 3.

3. Оценка владения навыками осуществления медиации конфликтов между учащимися

Оценка владения навыками осуществления медиации конфликтов между учащимися осуществляется с помощью демонстрации участниками группы приобретенных навыков на материале кейсовой ситуации. В роли участников конфликта могут выступать другие участники группы или ведущие.

Критерии для оценки решения кейса:

1. Реализация основных этапов медиации (см. алгоритм, приведенный выше)
2. Соблюдение принципов медиации (независимость, безоценочность, конфиденциальность)
3. Конструктивность вербального и невербального поведения («открытые» поза и жесты, преобладание открытых вопросов, использование приемов активного слушания).

Оценка и интерпретация результатов:

Для оценки действий подростков по решению кейсовых ситуаций может применяться следующий бланк фиксации результатов наблюдения за ними:

Оцениваемый параметр	Отметки наблюдателя о допущенных ошибках
Соблюдение основных этапов медиации: 1. Предварительный этап 2. Основной этап 3. Завершающий этап	
Соблюдение принципов медиации: 1. Независимость 2. Безоценочность 3. Конфиденциальность	
Использование принципов конструктивного общения: 1. «Открытые» поза и жесты 2. Открытые вопросы 3. Использование приемов активного слушания	

О готовности подростка к осуществлению функций медиатора свидетельствует небольшое (не более 5-7) количество ошибок, а также заинтересованность в обратной связи от наблюдателя после окончания работы над кейсовой ситуацией, интерес к обсуждению и исправлению допущенных ошибок

Обобщающий вывод по результатам итоговой диагностики строится на основе анализа результатов, полученных с помощью контрольно-измерительных материалов 1-4. Основанием допуска к выполнению функций медиатора в среде сверстников считается успешное выполнение всех четырех заданий.

Приложение 2.

ПРОГРАММА ОБУЧАЮЩИХ СЕМИНАРОВ ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ, ОТВЕТСТВЕННЫХ ЗА ОРГАНИЗАЦИЮ СЛУЖБ МЕДИАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ «ТЕХНОЛОГИИ МЕДИАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОСТРАНСТВЕ»

Цель программы: обучение специалистов, ответственных за организацию служб медиации в образовательных учреждениях, основам деятельности педагога-медиатора в образовательном учреждении

Количество аудиторных часов: 20; **количество часов для самостоятельной работы:** 40 (работа с литературой).

Целевая аудитория: педагоги-психологи, социальные педагоги, педагоги

Учебно-тематический план курса «Технологии медиации в образовательном пространстве»:

Тема	Количество часов	
	аудиторных	самостоятельной работы
1. Медиация конфликтов: основные понятия	5	10
2. Этапы медиации	5	10
3. Специфика медиации в образовательном учреждении	5	10
4. Проблема подготовки школьников-медиаторов	5	10

Занятие 1. Медиация конфликтов: основные понятия

Задачи:

1. Знакомство с понятиями «медиация», «модерация», «фасилитация» конфликтов.
2. Знакомство с правилами и этапами медиации
3. Формирование навыков медиации

Материалы: доска-флипчарт, бумага для записи формата А4, комплект маркеров, бэйджи, бумажные стикеры с клейким краем, карточки для игры в «С-О».

Ход занятия:

1. Приветствие. Ведущий сообщает о цели и задачах учебного курса. Предлагает участникам подписать и надеть бэйджи.

2. Знакомство. Участникам предлагается назвать себя, свою должность и кратко сформулировать ожидания от данного учебного курса. Ожидания предлагается написать на стикерах и наклеить на флипчарт.

3. Рисунок «Что такое медиация конфликтов?». Цель: диагностика представлений участников о медиации и функциях медиатора в образовательном учреждении.

Ведущий предлагает участникам нарисовать на листах формата А4 объект или явление, с которым можно было бы сравнить медиацию. Участники также могут создать реалистичный портрет медиатора и изобразить атрибуты его профессиональной деятельности.

После завершения всеми процесса рисования, ведущий предлагает каждому представить свой рисунок, дать ему несколько характеристик. Предлагает группе обсудить выявленные сходства в представлениях участников о медиации.

Подводя итоги групповой дискуссии, ведущий приводит несколько примеров определений медиации. Демонстрирует их в презентации на экране (или обращает внимание участников к раздаточному материалу).

4. Игра «С-О» (автор Сидоренко Е.В.).

Цель: знакомство со стратегиями взаимодействия в диаде.

Инструкция: "Это игровая методика, которая развивает навыки эффективного взаимодействия с партнером. Есть заданные условия. Игра проводится в парах. Каждый участник получает две карточки. На одной

карточке - буква "С", на второй - "О". Игра проходит в три этапа. На каждом этапе участники одновременно предъявляют друг другу по одной карточке, не договариваясь и не обсуждая выбор. Участникам демонстрируется таблица с условиями "встречи" "С" и "О".

Если в парах встречаются "С" и "С", каждый из участников получает по +6. Если встречаются "С" и "О", участник, показавший "С" получает

"- 6", а показавший "О" получает "+12". Если встречаются "О" и "О" - участники получают по "0". Таблица с условиями рисуется на доске.

	С	О
С	+ 6	- 6
О	+ 12	0

По итогам трех «встреч» участники подсчитывают общую алгебраическую сумму и результат каждого. Отвечают на вопросы ведущего: Как делали выбор в первый раз? Что повлияло на выбор во второй и третьей «встречах»? Какая стратегия обеспечивает максимальный индивидуальный результат в игре? Какая – максимальную сумму баллов в паре? Какое поведение способствует позитивному взаимодействию, а какое мешает ему?

Игроки делают выводы о достоинствах и недостатках разных стратегий взаимодействия: "С" – сотрудничества и "О" - обособления. Составляется список известных участникам стратегий взаимодействия в диаде.

6. Презентация «Этапы медиации». Ведущий дает краткое описание этапов или шагов медиации. Приводит пример метафоры «Путешествие через неизвестную местность» (А. Редлих, Е. Миронов, 2009).

Этап 1. Согласование задачи медиации

Этап 2. Формирование межличностного контакта

Этап 3. Определение тем конфликта

Этап 4. Прояснение точек зрения участников конфликта

Этап 5. Поиск креативных решений

Этап 6. Обеспечение реализации принятых решений

Ведущий раскрывает содержание процедуры знакомства медиатора с клиентом на предварительной встрече.

Цель предварительной встречи – прояснение с клиентом цели, задач медиации и ожидаемого результата. Проговариваются функции медиатора. Итогом этапа является заключение договора. Участникам пред-

лагается пример вводной беседы. В формате ролевой игры ведущий работает с парой (добровольцы из группы предлагают ситуацию из практики).

Пример вводной беседы медиатора с клиентами.

«Медиатор: Мне приятно познакомиться с вами. Сегодня мы можем с вами обсудить, что такое медиация. Хочу отметить, что я не обладаю готовыми решениями. Я могу помочь вам прояснить ситуацию и отношения между вами.

Медиатор не является арбитром или экспертом. В процессе медиации мы открыты любому решению. Я расскажу вам о самом процессе медиации. Сначала я проведу разговор с каждым из вас, чтобы понять, как вы представляете себе ситуацию. Эти беседы - строго конфиденциальны. В конце беседы мы обсудим, что из сказанного мы можем донести до второй стороны. Если вы будете готовы для медиации вместе – мы заключим договор.

Обсудим плюсы и риски медиации. Структура медиации прозрачна. В ходе встреч мы собираем темы конфликта. Затем выстраиваем их иерархию по степени важности для вас. Далее работаем с каждой из тем, выясняем какие причины за ней стоят? Вы сможете, как минимум, прояснить ситуацию.

На следующем шаге мы будем искать возможные решения. Насколько они понятны и выполнимы. Рассмотрим, как мы сможем отслеживать их выполнение. Если решение выработано – мы встретимся еще раз, чтобы посмотреть, работает ли оно.

Мы не знаем, сколько потребуется встреч. И результаты медиации могут быть любыми. Если вы поймете, что единственным решением может быть прекращение отношений, мы с вами найдем самые безболезненные способы для реализации этого решения и выберем оптимальную дистанцию.

Мы не являемся адвокатами какой-либо стороны. Если вы обратитесь в суд, мы не имеем права давать показания в суде. Иногда у одной из сторон может появиться ощущение, что я нахожусь на стороне оппонента. Но далее я обращусь и к оппоненту, чтобы понять обе стороны и помочь вам понять себя.

Мы все время будем объяснять, что мы делаем, на каком этапе медиации находимся. Если у вас возникнет ощущение, что вы чего-то не понимаете, или что-то идет не так, я прошу сказать это медиатору. Вы можете это сделать и после сеанса медиации, позвонив мне по телефону».

Ключевой вопрос первого этапа к участникам медиации: «Допустим медиация прошла успешно. Что изменилось?»

Ведущий проводит с группой обсуждение вводной беседы и процедуры заключения договора на проведение медиации.

7. Ведущий раскрывает содержание второго этапа медиации «Формирование межличностного контакта». Цель этапа: сформировать доверие участников друг к другу.

Предлагается прием **позитивного описания личности оппонента**. «Расскажите, что Вам нравится в партнере?». Работа проводится в подгруппах по 3 человека. Каждый из участников составляет список позитивных характеристик внешности и личности одного из партнеров и озвучивает их. Один в тройке выполняет роль «медиатора», двое – «участников медиации».

Второй вариант упражнения. Ведущий предлагает паре добровольцев из группы два набора карточек с позитивными характеристиками. Они выбирают те характеристики, которые подходят оппоненту и зачитывают их.

8. Упражнение «Story telling». Группа делится на подгруппы из 3-х человек (используя правило «нового партнера»). Цель: знакомство с приемом «Story telling», актуализация навыков активного слушания и навыков наблюдения.

Каждому участнику подгруппы предлагается рассказать пример из своей практики, отвечающий на вопрос «Что делает мою профессию привлекательной для меня?». Участники получают роли «рассказчика», «активного слушателя» и «наблюдателя». Каждый в тройке должен проработать все три роли. «Рассказчик» делится подробностями своей истории с партнерами. «Активный слушатель» задает уточняющие вопросы. Наблюдатель следит за процессом, отмечает особенности слушания и говорения. По окончании рассказа делится своими наблюдениями с партнерами.

Ведущий проводит в группе обсуждение достоинств каждого из приемов.

9. Завершение работы. Ведущий предлагает каждому участнику озвучить то, что запомнилось ему больше всего в ходе занятия.

Занятие 2. Этапы медиации

Задачи:

1. Знакомство с этапами процесса медиации
2. Актуализация знаний о конфликте, видах конфликта, его субъектах, составляющих и динамике.
3. Освоение приемов медиации.

Материалы: доска-флипчарт, бумага для записи формата А4, комплект маркеров, бэйджи.

Ход занятия:

1. Приветствие

2. Ведущий раскрывает содержание третьего этапа медиации «Определение тем конфликта» (презентация).

Затем ведущий просит группу разделиться на подгруппы по 3-4 человека, в которых участники выбирают конфликтную ситуацию (из опыта одного из партнеров) для медиации. Выбирают роли «медиатора» и «оппонентов». Медиатор задает вопросы оппонентам: «Расскажите, что здесь нужно вместе обсудить? Назовите темы, которые касаются только Вас и Вы можете повлиять на них», «Расставим приоритеты? С какой темы вы хотите начать обсуждение? Почему именно с этой?». Список тем может быть составлен каждым оппонентом отдельно, а затем представлен для совместного обсуждения. Участники составляют общий список тем для медиации.

3. Ведущий проводит презентацию четвертого этапа медиации «Прояснение точек зрения участников», объясняет цель и задачи этапа.

В тех же подгруппах «медиаторы» отрабатывают навыки проведения четвертого этапа медиации. Они задают оппонентам следующие вопросы: «Почему важно для Вас, чтобы этот вопрос решался именно так? Какие чувства это у Вас вызывает?».

После отработки вопросов ведущий демонстрирует технику «Дублирование» с помощью одной из пар и предлагает использовать ее в подгруппах. Техника «Дублирование» используется в медиации, если оппоненты демонстрируют сильные эмоции в диалоге и затрудняются объяснить их.

***Медиатор:** Я бы хотел прервать Вас. У меня есть опасения, что мы уходим от цели встречи. Я бы хотел замедлить конфликт. Подождите немного, я вернусь к Вам, как только спрошу за Вас у*

Вашего партнера: «Ты заметил, как я возмущен, (обижен, оскорблен и т.п.)?»». Медиатор подходит поочередно к оппонентам и формулирует их чувства. После формулирования чувства одного оппонента медиатор спрашивает второго о его реакциях на это чувство. А затем формулирует его переживания. Оппоненты могут поправлять медиатора, уточнять его высказывания.

Участники остаются в своих подгруппах. Ведущий представляет следующий прием «ЦАСК – Цель - Актуальное состояние -Следующий шаг - Консенсус» (презентация). (А. Редлих, Е. Миронов, 2009). Прием используется, если оппоненты при обсуждении существенно отклоняются от цели встречи, увлекаются второстепенными деталями, взаимными упреками и т.д. В этом случае медиатор предлагает сделать следующие шаги. Во-первых, вспомнить цель встречи. Далее, проговорить актуальное состояние (что мы сейчас делаем?). Уточнить содержание следующего этапа переговоров. И достичь согласия оппонентов с этим содержанием. Ведущий предлагает подгруппам использовать этот прием в переговорах и поработать с завершением четвертого этапа медиации. Предлагается следующий критерий результативности: «Каждый из оппонентов знает причины конфликта и чувства партнера».

По завершении упражнения участники в подгруппах анализируют полученный опыт и составляют рекомендации по технологии медиации (что следует учитывать, на что обратить особое внимание в процессе медиации на пройденных этапах). Рекомендации каждая подгруппа отображает на доске-флипчарте.

4. Участники продолжают работать в своих подгруппах. Ведущий представляет пятый этап медиации «Поиск креативных решений». Рассказывает об алгоритме и правилах проведения процедуры мозгового штурма (МШ). В первой части МШ «модераторы» в подгруппах задают оппонентам следующие вопросы для сбора вариантов решений (10-15 мин.): «Что Вы можете сами сделать, чтобы противоречия стали терпимыми? Что может сделать, по Вашему мнению, другая сторона?». Все предложения записываются на отдельных листах и крепятся на доске - флипчарте.

Ведущий в первой части МШ предлагает использовать «**Метод перспектив**». Метод применяется, когда оппоненты испытывают затруднения при выработке решений. **Модератор:** «Поставьте себя, пожалуйста, на место вовлеченных в конфликт людей. Какие бы они могли предложить идеи? Запишите их, пожалуйста».

Во второй части мозгового штурма «модераторы» предлагают оппонентам совместное ранжирование идей (10-15 мин.). Оно может проводиться по различным критериям (важности, скорости выполнения, затратам и т.д.). Вопросы на данном этапе: «Есть ли решение, которое вам

сразу хочется признать удачным? Как бы вы хотели изменить это решение, чтобы оно вам подошло?».

Участникам в подгруппах предлагается придумать образ, метафору для размещения наиболее и наименее удачных решений (Плодовое дерево с решениями-плодами (спелыми, незрелыми, червивыми и т.п. или автопарк из машин в разном состоянии («лидер гонок», «внедорожник», «ведро» и т.п.). Критерий результативности данного этапа: согласованные оппонентами креативные решения.

5. Ведущий представляет заключительный этап медиации «Обеспечение реализации принятых решений». Участникам в подгруппах предлагается заполнить таблицу.

Кто?	Что делает?	С кем?	До каких пор?	Как осуществлять проверку?

«Модераторы» в подгруппах задают оппонентам следующие вопросы: «Что может помешать реализации вашего плана? Как можно устранить или преодолеть эти помехи?». Составляется **План контроля и Запасной план**, с учетом коррекции отклонений. Оппоненты заключают между собой Контракт в письменной форме, где формулируют свое согласие соблюдать выполнение плана. Ведущий предлагает участникам подгрупп шаблоны для написания Контракта.

6. Завершение работы. Ведущий предлагает каждому участнику озвучить то, что запомнилось ему больше всего в ходе занятия.

Занятие 3. Специфика медиации в образовательном учреждении

Задачи:

1. Актуализация имеющихся знаний о медиации
2. Отработка навыков медиации, сформированных на предыдущих занятиях
3. Выявление специфики медиации в образовательном учреждении
4. Обсуждение специфики реализации принципов медиации в конфликтах между субъектами образовательного процесса

Материалы: доска / флипчат, бумага для записи, раздаточный материал с описанием кейсовой ситуации, шаблон для составления таблицы «Шаги классической медиации», бланки «Карты конфликта», цветные карандаши (фломастеры, мелки).

Ход занятия:

1. Приветствие, объявление темы занятия и его целей

2. Круг «Новое-хорошее». Участникам группы предлагается поделиться рассказами о том, что нового и хорошего произошло в их жизни с момента последней встречи группы, что их порадовало, впечатлило, удивило и т.д. По завершении проводится свободное обсуждение:

- Каков эмоциональный фон в ходе выполнения подобного задания и по его окончанию?
- Каким образом можно модифицировать выполненное задание для того, чтобы оно было применимо в практике медиации?

3. Работа в малых группах: составление обобщающей таблицы «Шаги классической медиации»

Участникам предлагается разделиться на группы по 3-4 человека. Каждая группа совместными усилиями заполняет таблицу «Шаги классической медиации»:

Этапы медиации и их задачи	Вопросы, которыми уместно пользоваться медиатору	Приемы, способствующие эффективной медиации

Заполненные таблицы выносятся на общегрупповое обсуждение. На доске/флипчате составляется сводная таблица. Пример заполнения таблицы приведен ниже:

Этапы медиации / их задачи	Вопросы, которыми уместно пользоваться медиатору	Приемы, способствующие эффективной медиации
1. Согласование задач медиации / прояснение ожиданий сторон	«Допустим, медиация прошла успешно. Что изменилось?»	Заключение договора
2. Создание условий для контакта / замедление конфликта	«Что (нового) хотели бы сказать стороны друг другу?»	• “Tell story” (рассказ сторонами медиации личных историй) • Перечисление одним партнером достоинств другого, в том числе с использованием готовых карточек и перечисление положительных качеств людей • Перечисление достоинств одной стороны от имени другой медиатором
3. Определение тем конфликта / формулирование структуры работы	«Что и с какой целью нужно обсуждать, если бы это было нашим внутренним делом?»	• Перечисление тем • Ранжирование тем по степени трудности, а также по приоритетности, в том числе с использованием карточек
4. Прояснение точек зрения / создание условий для анализа конфликта	«Какие предположения, эмоции и мотивы стоят за позициями сторон?»	• Открытые вопросы • «Дублирование»: высказывания медиатора от имени одной из сторон
5. Поиск креативных решений / создание условий для анализа путей выхода из конфликта	«Что должна сделать каждая из сторон для продолжительного разрешения конфликта?»	• Мозговой штурм с последующим ранжированием вариантов • «Текст с пробелами»
6. Обеспечение реализации плана / создание условий	«Что может помешать реализации принятых решений и что можно сделать,	• Составление плана действий (кто делает, что делает, до каких пор делает, кто проверяет?)

для продолжительного эффекта медиации	чтобы этого не случилось?»	•Подписание договоренности
---------------------------------------	----------------------------	----------------------------

4. Работа в малых группах: анализ кейсовой ситуации. Перед началом работы участникам предлагается организовать новые группы по 3-4 человека таким образом, чтобы они не совпадали по составу с предыдущим этапом занятия. Группам предлагается кейсовое задание:

ПРЕДЫСТОРИЯ:

Два закадычных друга Витя (В) и Слава (С), пятиклассники, поссорились на почве совместной подготовки стенгазеты к 23 февраля. Витя решил обратиться за помощью к учительнице (У), которую он знал еще по начальной школе, поскольку слышал, что она помогает решать конфликтные ситуации.

ДИАЛОГ:

У: Расскажи, пожалуйста, что у тебя произошло?

В.: Мы поссорились со Славой, он мой лучший друг, у меня теперь не осталось друзей, я хочу с ним помириться, а он не хочет. Вы можете нас помирить?

У.: А из-за чего вы поссорились?

В.: Мы делали газету к 23 февраля, я хотел нарисовать подводную лодку, а Слава сказал, что надо рисовать танки и самолет, иначе он не будет делать газету.

У.: И что ты тогда сделал?

В.: Сказал, что хочу рисовать лодку. Вы знаете, что без подводных лодок наша страна была бы очень слабой? Самолеты и танки видно, в них можно ракеты запустить, а лодки под водой.

У.: Ты сказал об этом Славе?

В.: Он сказал, что я дурак. Что на плакатах к 23 февраля никогда не рисуют лодки, рисуют только танки и самолеты.

У.: Возможно, вам нужно было поделить газету, и ты бы рисовал в своей части лодку, а Слава то, что хочет он?

В.: Может быть. Мама мне так же сказала.

У.: Хочешь, пойдем найдем Славу и поговорим с ним втроем?

В.: Вы можете нас помирить?

У.: Попробую. */Учительница и Витя находят Славу и учительница начинает разговор/*

У.: Здравствуй, Слава! Мы с Витей очень хотим, чтобы вы помирились.

С.: Я с ним не ссорился.

У.: Витя очень переживает, что вы не общаетесь. */Пауза, С.и В. молчат/*. Я бы очень хотела, чтобы вы помирились. */Пауза/*. Вы сами-то этого хотите? */Пауза/*. Я вижу, что хотите, только стесняетесь. Давайте я помогу вам разделить газету так, чтобы туда поместилось все, что вы хотели нарисовать?

С.: Я не буду рисовать, он уже достал всех со своими подводными лодками. Ну и что, что у него папа командир подводной лодки? Мой папа не хуже!

В.: Твой папа родину не защищает, а мой защищает.

С.: Мой папа – не твое дело!

У.: Мальчики, не ссорьтесь, у вас обоих хорошие папы, и 23 февраля - праздник всех мужчин.

В.: Твой папа вообще с вами не живет!

У.: Витя, нельзя так говорить!

С.: Не твое дело! /Пауза/.

У.: Ребята, мы начали говорить о том, как нарисовать газету, а в результате поссорились еще больше. Давайте подумать, что можно сделать, чтобы вы помирились? Какие у вас есть варианты?

В.: Хочешь, вообще не будем рисовать газету?

С.: Не будем.

У.: Ну вот и договорились. Не ссорьтесь больше, обещаете?

В.: Угу.

С.: Угу.

ЗАДАНИЯ:

1. Оцените эффективность работы У. в роли медиатора по 5-балльной шкале, обоснуйте свой ответ.
2. Найдите конструктивные моменты в действиях У.
3. Найдите те моменты в действиях У., которые снизили их эффективность, и предложите альтернативные варианты.

На работу в подгруппах отводится 30 минут. Затем организуется общегрупповое обсуждение.

5. Работа в малых группах: обсуждение вопроса о специфике медиации в образовательном учреждении

Группы для работы составляются таким образом, чтобы в них попали участники, не работавшие в течение дня вместе.

На первом этапе участникам предлагается рассказать своим партнерам о конфликтной ситуации, с которой они сталкивались в своей педагогической практике и которая кажется им трудной в плане возможной медиации. Остальные участники, используя приемы активного слушания, составляют «Карту конфликта»:

1. В чем предмет конфликта?
2. Кто является сторонами конфликта?
3. Каковы потребности сторон?
4. Каковы опасения сторон?
5. Какие трудности в процессе медиации вероятны?

Участник конфликта _____ Потребности _____ _____ Опасения _____ _____	Предмет конфликта _____ _____ _____ _____ _____ _____	Участник конфликта _____ Потребности _____ _____ Опасения _____ _____
Участник конфликта _____ Потребности _____ _____ Опасения _____ _____		Участник конфликта _____ Потребности _____ _____ Опасения _____ _____
Вероятные трудности в процессе медиации _____ _____ _____		

Временные рамки смены ролей в подгруппах устанавливаются и регламентируются ведущим. По завершении участникам предлагается в группах обсудить «границы применимости» классических принципов медиации в образовательных учреждениях. Для этого требуется дать трактовку принципов медиации таким образом, чтобы они максимально соответствовали идеологии медиации, с одной стороны, и отражали бы специфику требований образовательной ситуации, с другой (приоритет безопасности ребенка, требования к доступности информации о ребенке для его родителей и т.д.). Затем подгруппы представляют результаты своей работы группе. Специфические особенности медиации в образовательном учреждении фиксируются на доске / флипчате. В процессе управления дискуссией ведущий может пользоваться материалами, представленными в главе 2.

6. Работа в парах: составление «Памятки школьного медиатора»

При создании пар желательно придерживаться принципа «нового партнера». Парам предлагается разработать содержание и оформление «Памятки школьного медиатора», отразив в ней наиболее важные выводы по мотивам встречи. Затем памятки представляются группе.

7. Итоговое обсуждение. Участникам предлагается по кругу рассказать о своем личном выводе по итогам прошедшей встречи.

8. Завершение работы.

Занятие 4. Проблема подготовки школьников-медиаторов

Задачи:

1. Актуализация имеющихся знаний о медиации
2. Отработка навыков медиации, сформированных на предыдущих занятиях
3. Выявление специфики медиации в образовательном учреждении
4. Обсуждение специфики реализации принципов медиации в конфликтах между субъектами образовательного процесса

Материалы: доска / флипчат, бумага для записи, цветные карандаши (фломастеры, мелки).

Ход занятия:

1. Приветствие, объявление темы занятия и его целей

2. Круг «Основной вопрос»

Участникам по кругу предлагается сформулировать вопрос, который возникает у них лично в связи с заявленной темой занятия. Вопросы фиксируются на доске / флипчате. Вопросы, вероятно, в дальнейшем могут быть сгруппированы в 4 блока: «Кого учить?», «Чему учить?», «Как учить?», «Зачем нужна такая работа?»

3. Работа в малых группах: обсуждение вопроса «Чему учить школьников-медиаторов?»

Организуется работа в малых группах по 3-4 человека. Группам предлагается ответить на вопрос: «Какими навыками должен обладать успешный школьник-медиатор?». Затем подгруппы представляют свои результаты группе, выводы фиксируются на доске. В процессе управления обсуждением ведущему важно разделять собственно необходимые медиаторам навыки и их личностные особенности. Необходимые направления подготовки по итогам обсуждения могут быть соотнесены ведущим с основными компонентами модели эффективной деятельности: «цель», «средство», «мотив» (см. подробнее в главе 4 данного пособия).

4. Ознакомление группы с технологиями медиации «равный-равному» (см. главу 3 данного пособия), ненаправленное обсуждение их

возможностей. В результате обсуждения участники группы получают возможность определиться с тем, какая технология медиации кажется им наиболее подходящей для обучения подростков-медиаторов.

5. Методическая копилка

Организуется работа в малых группах с новым в сравнении с прошлыми этапами занятия составе. Участникам предлагается поделиться с коллегами теми приемами / упражнениями, которые с их точки зрения соответствуют задаче подготовки подростков-медиаторов. Затем подгруппы представляют результаты своей работы группе, каждая подгруппа проводит одно упражнение-демонстрацию (при наличии временной возможности).

6. Работа в малых группах: обсуждение вопроса о критериях отбора подростков для обучения навыкам школьной медиации.

Участникам подгрупп предлагается изобразить свои взгляды на критерии отбора подростков-медиаторов с использованием изобразительных и графических средств, и провести презентацию своей точки зрения для других участников группы. По итогам презентаций на доске / флипчате формулируются критерии, на основании которых могут формироваться подростковые группы, направленные на обучение медиации по принципу «равный – равному».

7. Итоговое обсуждение.

Участникам предлагается по кругу рассказать о своем личном выводе по итогам прошедшей встречи и учебного курса в целом.

8. Завершение работы.

Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена
Кафедра психологии человека

Издательская группа СВИБТ/ Publishing group SVIWT

Микляева А.В., Румянцева П.В., Туманова Е.Н.

**ШКОЛЬНАЯ МЕДИАЦИЯ:
ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ
ОСНОВЫ**

Издание подготовлено в авторской редакции

**Подписано к изданию 30.03.2017. Формат 60*90/16. ООО «СВИБТ»
143960 М.О. г. Реутов, Проспект Мира, д. 43 E-mail: info@pgsv.ru,
сайт www.pgsv.ru Тел.: +7 (495) 255-25-49**