

Государственное автономное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
Ярославской области  
«Институт развития образования»

**Служба медиации**

**Лучшие восстановительные и медиативные  
практики в деятельности  
служб медиации (примирения)  
в Ярославской области**

*Практическое пособие*

Ярославль  
2020

**УДК 37.064**  
**ББК 88.8**  
**Л 87**

Печатается по решению  
редакционно-издательского  
центра ГАУ ДПО ЯО ИРО

**Рецензенты:**

Шишакова Ирина Евгеньевна, начальник отдела по делам несовершеннолетних и защите их прав управления по социальной и демографической политике Правительства Ярославской области;

Посысоев Николай Николаевич, кандидат психологических наук, профессор кафедры инклюзивного образования ГАУ ДПО ЯО ИРО.

- Л87** **Лучшие восстановительные и медиативные практики в деятельности служб медиации (примирения) в Ярославской области** : практическое пособие / сост. : И. Г. Назарова, О. В. Чиркун. — Ярославль : ГАУ ДПО ЯО ИРО, 2020 — 60 с. — (Служба медиации).

Практическое пособие предназначено для педагогических работников образовательных организаций всех форм собственности, любых организационно-правовых форм, уровней образования.

В сборник вошли лучшие восстановительные и медиативные практики в деятельности служб медиации (примирения) в Ярославской области, прошедшие экспертизу конкурсной комиссией (жюри) в рамках Фестиваля детских служб медиации (примирения). Материалы ориентированы на решение практических задач с применением медиативных практик и восстановительных программ.

**УДК 37.064**  
**ББК 88.8**

© Назарова И. Г., Чиркун О. В.,  
составление, 2020  
© ГАУ ДПО ЯО ИРО, 2020

## Содержание

Введение. Проблемы, выявленные при мониторинге служб медиации (примирения) в реализации медиативного и восстановительного подходов в Ярославской области.....	4
Обобщение опыта практического применения техник и технологий медиативного и восстановительного подходов в образовательных организациях.....	10
Фестиваль как эффективная практика развития служб медиации (примирения) в Ярославской области.....	21
Мастер-классы по применению восстановительных и медиативных технологий (описание мастер-классов, прошедших в рамках Фестиваля детских служб медиации).....	29
Заключение.....	56
Сведения об авторах.....	57
Литература.....	58

## **Введение. Проблемы, выявленные при мониторинге служб медиации (примирения) в реализации медиативного и восстановительного подходов в Ярославской области**

В Российской Федерации на современном этапе реализуются различные модели медиации. В течение продолжительного времени сопровождение создания, функционирования и развития служб школьной медиации ведут Федеральный институт медиации школьных служб примирения, МОО «Общественный центр «Судебно-правовая реформа» и Всероссийская ассоциация восстановительной медиации. Ежегодно, начиная с 2015 года, Минобрнауки России (Министерство просвещения РФ) представляет доклад в Правительство РФ по данным собранного им мониторинга служб примирения и служб школьной медиации в образовательных организациях России. Мониторинг осуществляется на основании анкеты, заполняемой в регионах, и в большей степени фиксирует количественные аспекты функционирования служб медиации и примирения.

Структура данного мониторинга направлена на выявление проблем в функционировании служб медиации (примирения), а также некоторых тенденций в развитии данного явления на уровне региона. Мониторинг инструмент контрольно-корректирующий, который учитывает полученные результаты и соответствие их изначальным целям, а также способствует уточнению цели для дальнейшей деятельности, что, в свою очередь, может повысить эффективность работы служб медиации (примирения) на региональном уровне.

А. Ю. Коновалов в своём докладе на Всероссийской конференции «Восстановительное правосудие в современном мире: от практики и общих социально-философских установок к трансдисциплинарной парадигме» (<http://sprc.ru/?p=2682>) выделил некоторые общие для большинства регионов проблемы:

– Основная сложность в том, что специалисты школьных служб примирения в ряде случаев не до конца понимают требования недавно принятого Порядка по взаимодействию субъектов программ примирения по делам об административных правонарушениях несовершеннолетних, что вызывает беспокойство сотрудников школ, не имеющих соответствующей правовой подготовки.

– Взрослые медиаторы не обладают достаточным практическим опытом для передачи знаний, навыков, умений обучающимся для самостоятельного проведения программ.

– Высока загруженность обучающихся в образовательном процессе, в том числе и дополнительными занятиями.

– В сельских школах большой процент детей, находящихся на подвозе (ежедневно школьный автобус собирает детей по населенным пунктам, привозит в школу и по окончании уроков сразу отвозит домой).

– При личном общении, как правило, кураторы школьных служб медиации (примирения) в ОО обозначают реальные трудности — дефицит времени для работы и отсутствие поддержки со стороны администрации; иногда куратору сложно самостоятельно построить план действий по созданию службы медиации (примирения).

– Ещё одна трудность — влияние личностных факторов обученного или назначенного куратора ШСП в ОО — неумение донести информацию о восстановительных практиках педагогическому коллективу.

– При сборе мониторинга выявляются нестандартные ситуации в школах: отстраненность куратора от службы медиации (примирения), большое количество медиаций, проведенных самими подростками среди начального и среднего звена: то ли высокая степень самоорганизации подростков, то ли халатное отношение куратора и администрации...

– Хотя обученные педагоги создают службы медиации (примирения) в ОО и при отсутствии явной поддержки с стороны администрации, однако они не всегда сохраняют позицию нейтральности при работе с восстановительными программами; не проводятся рефлексия и глубокий анализ работы со случаем.

– Основным достижением является то, что созданные в 2016 году службы медиации (примирения) начали проводить восстановительные программы (до этого робели), однако не всегда выдерживаются позиция ведущего восстановительной программы, процедура, иногда происходит привнесение психологического содержания, отсутствует адресный анализ проведенных программ и супервизионное сопровождение процесса проведения программы по сложным случаям.

– Большой упор в работе делается на профилактическую, презентационную работу (проведение занятий, акций и пр.) при сравнительно небольшой доле восстановительных программ.

Проведенный в 2018–2019 году на региональном уровне мониторинг показал, что в исследовании приняли участие 10 территориальных комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав, участвовавших в создании служб медиации (примирения), 241 образовательная организация; 43 координатора служб медиации (примирения).

В регионе созданы и функционируют 256 служб медиации (примирения), что свидетельствует о распространении медиативной практики в Ярославской области и превышает прогнозируемые результаты проекта «Медиация: развитие восстановительных практик в работе с несовершеннолетними в Ярославской области» (<http://www.iro.yar.ru/index.php?id=3204>) на 100%.

На начало реализации Концепции по развитию служб медиации в 2015 году созданы пять служб медиации (примирения). Анализ практики показывает, что службы примирения (медиации) активнее создаются в образовательных организациях Ярославской области. Всего в организациях общего среднего образования действуют 168 служб медиации (примирения); шесть в организациях профессионального образования; две в дошкольных образовательных организациях; шесть служб примирения в школах-интернатах и детских домах; четыре в социально-реабилитационных центрах и две в территориальных комиссиях по делам несовершеннолетних и защите их прав.

Созданию служб медиации (примирения) способствовали программы повышения квалификации педагогов для освоения медиативных и восстановительных практик «Медиация: подходы, практика, инструменты» и «Медиатор: цели, содержание, способы деятельности», реализуемые ГАУ ДПО ЯО ИРО в образовательных организациях, а также система образовательных мероприятий, осуществляемых в рамках проекта для педагогических работников.

На первом месте по количеству служб медиации (примирения) оказался Ростовский муниципальный район; за период работы проекта были созданы службы медиации (примирения) в 24 образовательных организациях; стабильный рост наблюдается в Тутаевском, Рыбинском, Угличском районах, городах Ярославле и Рыбинске. В данном случае можно говорить о профессиональных сообществах, осуществляющих медиативную практику и восстановительные технологии.

Отметим некоторые *средние* показатели функционирования служб медиации (примирения) в Ярославской области:

1. В мониторинге 2018 года приняли участие девять муниципальных районов, где созданы службы медиации (примирения), в 11 муниципальных районах службы медиации (примирения) не созданы. Несколько территорий — Даниловский, Мышкинский, Некрасовский, Борисоглебский, Переславль-Залесский находятся в процессе определения ресурсов для создания служб медиации.

2. Службы медиации (примирения) созданы в основном в организациях среднего общего образования (школах), а также в детских домах, учреждениях дополнительного образования, ЦППМС, СРЦ, создаются в дошкольных образовательных организациях и организациях. В вузах в 2018 году служб примирения не зафиксировано.

3. В 80 % школьных служб примирения участвуют дети-волонтеры (медиаторы-ровесники).

4. В школьных службах примирения (где есть школьники) работают по 4–5 медиаторов-ровесников и по 4–5 школьников, помогающих в работе службы.

5. В основном в школьных службах примирения задействованы по двое взрослых медиаторов.

6. В год в среднем каждая школьная служба примирения проводит 5–6 восстановительных программ. 70% из них составляют программы медиации. На втором месте восстановительные профилактические программы, проводимые либо после медиации участников, либо по сложным ситуациям в классе, когда конфликт еще не назрел, но участники признавали напряжение или неудовлетворенность происходящим.

7. В 85 случаях к работе подключалась территориальная служба примирения — 2,8% от общего количества случаев.

8. Отношение количества принятых заявок к количеству проведенных программ составляет 92%.

9. Число взрослых участников конфликта, прошедших через программы в службах примирения, — 3224.

10. Больше всего заявок поступает от самих участников ситуации (46%), немного меньше — от работников образовательной организации (42%). На наш взгляд, это говорит о возрастающей доверии к службам примирения.

***По итогам работы фокус-групп с координаторами служб медиации (примирения), можно сделать следующие выводы:***

Служба медиации (примирения) способствует не только разрешению споров, конкретных конфликтов, ситуаций напряженности, возникающих в организации, но и достижению других важных результатов, а именно:

- создание безопасной коммуникативной среды организации;
- построение «понимающих отношений» между субъектами этих отношений;
- формирование педагогической позиции, ориентирующейся на создание «круга сообщества»;
- повышение родительской ответственности за образовательные результаты;
- создание родительских сообществ;
- развитие управленческой культуры мира и примирения, не связанной с «поиском виноватого и его примерным наказанием», а направленной на анализ ситуации и нахождение взаимосогласованных решений;
- оптимизация мер, ориентированных на наказание для несовершеннолетних правонарушителей;
- формирование у подростков ответственного поведения, способствующего осознанию и стремлению к заглаживанию причиненного вреда;
- освоение детьми и подростками конструктивного общения, формирование способности договариваться.

***В рамках региональных встреч с координаторами служб медиации (примирения) выявлен ряд проблем в реализации медиативного и восстановительного подходов:***

– Отсутствие единого координирующего органа в регионе по реализации медиативного и восстановительного подходов (например, в Ивановской области он существует при Уполномоченном по правам ребёнка, в Красноярском крае — при Краевой комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав.

– Слабая заинтересованность и низкая поддержка административным корпусом образовательных организаций создания и функционирования службы медиации (примирения).

– Использование инструментов медиации и восстановительных технологий не как альтернативных способов урегулирования конфликтов, а как единственного решения конфликтных ситуаций.

– Недооценка возможностей служб медиации (примирения) в развитии системы воспитания и профилактики.

– Наличие трудностей в обучении медиаторов-школьников (в длительные каникулярные периоды, отсутствие дополнительных образовательных программ и т.д.).

– Удаленность ряда муниципальных районов, препятствующая системной коммуникации специалистов и последующему сопровождению открытия и функционирования служб медиации и примирения в ОО.

Проведенные мероприятия в рамках реализации мониторинга на региональном уровне позволяют сказать, что мониторинг является элементом системы управления распространением медиативных практик и развитием служб медиации (примирения).

Содержание и функции мониторинга служб медиации и примирения на территории Ярославской области требуют уточнения и корректив с учётом актуальных целей и задач по распространению медиации и восстановительных технологий в условиях региона. Однако уже первая попытка проведения регионального мониторинга функционирования и развития служб медиации и примирения позволяет выделить некоторые особенности содержания и функции мониторинга.

На основе анализа и исследования различных источников, проведённых мероприятий мы выделили следующие составляющие содержания мониторинга, необходимые для дальнейшего изучения и доработки: обучение детей, медиаторов-ровесников (коммуникативная и конфликтная компетентности, умение анализировать своё поведение и поведение других людей, общественная активность); освоение педагогами позиции медиатора (развитие коммуникативной, конфликтной, технологической компетентности); развитие отношений в коллективе (тип взаимоотношения



между детьми, тип взаимоотношения между детьми и педагогами, развитие сотрудничества в коллективах организаций, тип атмосферы внутри организаций, безопасная среда организации); адаптация детей (адаптированность детей); профессиональная направленность (профессиональная направленность детей на «профессии человек – человек»); удовлетворенность всех участников образовательных отношений.

Для организации мониторинга была предложена модель, которая включает три аспекта: концептуально-целевой, содержательный, организационно-процессуальный. Данная модель позволяет организовать мониторинг функционирования служб медиации (примирения) и процесса распространения медиации и восстановительных практик. В модели представлены основания для проведения мониторинга, принципы и подходы, которые являются основополагающими для мониторинга служб медиации (примирения). Дальнейшая работа по совершенствованию инструментов мониторинга заключается в доработке и дополнении содержания мониторинга, методик мониторингового исследования с учетом региональных особенностей, в программном обеспечении проведения мониторинговых процедур.

## **Обобщение опыта практического применения техник и технологий медиативного и восстановительного подходов в образовательных организациях**

Департаментом государственной политики в сфере защиты прав детей Министерства просвещения Российской Федерации (далее — Департамент) и ФГБУ Федеральный институт медиации (далее — ФГБУ ФИМ) было предложено проводить обобщение опыта практического применения техник и технологий медиативного и восстановительного подходов в образовательных организациях на основе разработанной формы. В данном разделе представлены лучшие практики по разрешению конфликтных ситуаций в организациях сферы образования Ярославской области, которые могут использоваться в качестве кейсов для отработки навыков применения восстановительного подхода в отношении несовершеннолетних.

### **Ситуация 1**

**Субъект Российской Федерации, населенный пункт: г. Ярославль**

**Вид образовательной организации (школа, колледж и т.д.):** МУ «Городской центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»

**Описание ситуации, по факту которой стороны обратились к процедуре медиации/ урегулирования конфликта (изложить содержание претензий, указать время возникновения конфликта):**

На консультацию в Центр обратились родители девочки, ученицы 6 класса. У нее с лучшей подругой произошел неприятный инцидент. Недавно, будучи в гостях у подруги, девочка разбила ее сотовый телефон. Причем действие было осознанным, не случайным (вышла и уронила на асфальт).

Девочки дружат с первого класса, поэтому все родители заинтересованы в том, чтобы ситуация разрешилась. Претензии сторон сводятся к следующему. Общая позиция всех родителей — понять, почему и что произошло. Возместить полный ущерб за телефон (родители пострадавшей). Определить, что делать дальше (дружить ли им дальше). Таким образом, мы видим, что есть как моральный, так и материальный ущерб сторон.

**На какой стадии стороны обратились к процедуре медиации:**

- досудебная (стороны планировали обратиться в суд);
- параллельно идет судебный процесс (судья направил стороны на процедуру медиации);

- решение суда получено, но стороны не удовлетворены результатом, поэтому обратились к процедуре медиации;
- стороны не планировали обращаться в суд (это не судебный случай);
- школьный конфликт;
- иное.

### **Предмет/объект/причина спора**

*Участники спора:*

*1 Сторона.* Родители, ученица 6 класса

*Представитель стороны:* не имеется

*Интересы:* Ребенка обвинили в причинении ущерба. Волнуются, что с ребенком что-то не то. Переживают из-за случившейся ситуации.

*Установки:* Нужно разрешить конфликт и разобраться в ситуации. Готовы к переговорам.

*2 Сторона.* Родители девочки, которой разбили телефон, сама девочка.

*Интересы:* Хотят возмещения ущерба. Недоумевают, что произошло между подругами. Переживают из-за случившейся ситуации.

*Установки:* Давайте разберемся и договоримся.

**Что включала в себя процедура медиации: кратко описать основные мероприятия, которые проводились в рамках процедуры:** Проводилась классическая процедура примирения. Сначала был разговор (кокус) с каждой из сторон (отдельно — с родителями, отдельно с девочками). Таким образом, состоялись четыре встречи. Потом стороны встретились, и была проведена совместная беседа, выработаны предложения и подготовлено соглашение.

**Результат проведения процедуры медиации.** Стороны пришли к соглашению, удовлетворяющему каждую из них.

*В результате процедуры медиации в большей мере удалось (поставьте метку в каждой графе).*

	Да	Нет
Сохранить отношения сторон спора	+	
Не ухудшить отношения между сторонами	+	
Решить проблему с учетом интересов и установок участников сторон	+	
Найти новые решения	+	

**Какие действия были предприняты медиатором для достижения соглашения сторонами (даже если они не пришли к соглашению) ка-**

**кие переговорные техники использовались:** Использовались техника «семейная конференция», активное слушание и многие другие. Следует отметить, что ситуация стала разрешаться на стадии кокуса, когда каждая сторона высказалась относительно того, что происходит. Стало понятно, что у ситуации есть предыстория: оказывается, одна из подружек более активная и уверенная в себе (пострадавшая), а другая ведомая и застенчивая (обратившаяся за консультацией первой). Первая часто подшучивала над подругой, командовала и в присутствии других людей немножко унижала. Вторая девочка ответить на это не могла и переживала ситуацию внутри. Когда чаша терпения переполнилась, она выместила свою накопившуюся неотрагированную агрессию на телефон. Всем, особенно родителям, стало понятно, что дело не в злодеянии, а в конфликте между подружками. Родители сами предложили девочкам помириться, объяснили, что неправильного было в поведении каждой (на общей встрече). По решению участников конфликта, ими было принято решение. Поделили ущерб пополам. Поскольку обе девочки дорожили дружбой, примирение состоялось.

Каждой из них было предложено в дальнейшем поработать с психологом — одной, чтобы стать более уверенной в себе и правильно заявлять о своей позиции, уметь защищать себя. Другой — разобраться, почему происходит подавление подруги. Консультации были, результаты были, можно сказать, что ситуация разрешилась оптимальным образом.

**Чем примечателен случай, почему именно его решили отметить:** Это была первая медиация в практике. Радует, что ситуация разрешилась наилучшим способом, и то, что родители были очень конструктивны. Кроме того случай показывает, что первоначальная информация может быть неоднозначной и важно досконально изучать и разбираться в ситуации (по первой информации можно составить мнение, что девочка, разбившая телефон, именно виноватая, хотя по итогу она тоже пострадавшая сторона).

### **Ситуация 3**

**Субъект Российской Федерации, населенный пункт:** Ярославская область, город Рыбинск.

**Вид образовательной организации:** Муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 36.

**Описание ситуации, по факту которой стороны обратились к процедуре медиации/ урегулирования конфликта (изложить содержание претензий, указать время возникновения конфликта):**

Учитель ОБЖ на уроке потребовал от ученика убрать телефон, так как ученик в течение урока играл им, отвлекался сам и отвлекал одноклас-

сников. На требование учителя убрать телефон ученик отреагировал агрессивно, оскорбив учителя. Педагог изъял телефон у ученика, объясняя свои действия нарушением учеником правил внутреннего распорядка. Ученик, в свою очередь, предъявил учителю претензию о недопустимости изъятия предмета личной собственности.

**На какой стадии стороны обратились к процедуре медиации:**

- досудебная (стороны планировали обратиться в суд);
- параллельно идет судебный процесс (судья направил стороны на процедуру медиации);
- решение суда было получено, но стороны не были удовлетворены результатом, поэтому обратились к процедуре медиации;
- стороны не планировали обращаться в суд (это не судебный случай);
- *школьный конфликт;*
- *иное.*

**Предмет/объект/причина спора:**

Со стороны учителя: демонстративное нарушение учеником правил внутреннего распорядка, проявление неуважения к педагогу.

Со стороны ученика: нарушение прав частной собственности.

**Участники спора**

*1 сторона:* учитель.

*Представитель стороны (если имеется):* не имеется.

*Интересы:* Демонстративное неподчинение учителю; результат — принесение извинений учеником и восстановление авторитета в классе.

*Установка:* Готова к переговорам и готова признать неправомерность своих действий — изъятие телефона.

*2 сторона:* ученик.

*Представитель стороны (если имеется):* нет.

*Интересы:* Нежелание ученика выполнять требование педагога; результат — вернуть телефон.

*Установка:* Готов к переговорам и готов признать свою вину за нанесенное оскорбление личности учителя.

*Иные участники спора:* нет.

**Что включала в себя процедура медиации: кратко описать основные мероприятия, которые проводились в рамках процедуры:**

1. Подготовительный этап — получение согласия сторон о проведении процедуры медиации.

2. Индивидуальные встречи со сторонами с целью создания основы для диалога, понимания ситуации, поиска варианта выхода и подготовка к встрече (прояснение сути предстоящей процедуры и принятие стороной своей роли на этой встрече).

3. Встреча сторон. Организация диалога, фиксация решения сторон с последующим заключением соглашения.

4. Аналитическая беседа: состоялась через две недели для проведения рефлексии результатов медиации.

**Результат проведения процедуры медиации**

*Стороны пришли к соглашению:* да.

*В результате процедуры медиации в большей мере удалось (поставьте метку в каждой графе):*

	Да	Нет
Сохранить отношения сторон спора	+	
Не ухудшить отношения между сторонами	+	
Решить проблему с учетом интересов и установок сторон спора	+	
Найти новые решения		+
Иное		

**Какие действия были предприняты медиатором для достижения соглашения сторонами (даже если они не пришли к соглашению), какие переговорные техники использовались:** Организация диалога между сторонами с применением техники активного слушания и перефразирования, техники вентилирования эмоций и техники постановки вопросов.

**Чем примечателен случай, почему именно его решили отметить:** Примечателен своей типичностью для образовательных организаций.

**Ситуация 4**

**Субъект Российской Федерации, населенный пункт:** Ярославская область, город Ярославль.

**Вид образовательной организации:** Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 13».

**Описание ситуации, по факту которой стороны обратились к процедуре медиации/ урегулирования конфликта:**

В социальной сети Елизавете С. стали поступать оскорбления с использованием нецензурной лексики от одноклассника Андрея М.

**На какой стадии стороны обратились к процедуре медиации:** школьный конфликт.

**Участники спора:**

*1 сторона:* Андрей М., обучающийся 8 класса.

*Представитель стороны:* мама (законный представитель).

*Интересы:* Отстоять правоту сына, разрешить конфликт

*Установки:* Наговаривают на сына, который на такое не способен, всегда говорит все открыто и честно; мама в курсе всей его жизни, отслеживает переписку.

*2 сторона:* Елизавета С., обучающаяся 8 класса.

*Представитель стороны:* мама (законный представитель).

*Интересы:* Прекратить оскорбления со стороны одноклассника.

*Установки:* Разобраться в ситуации без привлечения «карательных» органов.

**Основные мероприятия, которые проводились в рамках процедуры:**

1. *Встреча сторон конфликта без родителей.* Стороны ознакомились с правилами процедуры. Обратившаяся сторона первой обозначила проблему. Заслушали и другую сторону с иным видением ситуации и причин, её вызвавших. Первая встреча не позволила уточнить формулировку причин разногласий: Андрей М. говорил, что ничего не писал в сети, Елизавета стояла на своем и эмоционально высказывала претензии к Андрею, который замкнулся и не хотел продолжать разговор.

2. *Индивидуальные встречи с каждой из сторон для уточнения неизвестных обстоятельств и стартовых позиций.* Выяснилось, что Елизавета испытывает стойкую неприязнь к Андрею, вызванную тем, что ее подруга Вика передала ей слова Андрея о том, что он назвал ее самой некрасивой девочкой класса. А Андрей, наоборот, высказал симпатию к Елизавете, предъявил свою страничку в Контакте, в которой переписка с Елизаветой отсутствовала. Сказал, что Елизавета его сама часто обзывает или игнорирует.

3. *Вторая совместная встреча состоялась в присутствии родителей участников конфликта.*

Мама Андрея настаивала на невиновности сына, говорила, что, даже если это и произошло, то Елизавета виновата сама, так как провоцирует Андрея.

Мама Елизаветы предъявила скриншот, на котором от имени Андрея написаны два сообщения с нецензурной лексикой, что вызвало эмоциональную реакцию Андрея. Елизавета рассказала о высказываниях подруги.

Медиатор предложил остановить или перенести встречу. Участники отказались и попросили паузу во встрече.

Мама Елизаветы предложила Андрею извиниться и впредь думать о том, что он делает и что она хочет, чтобы дети общались и не хочет развития конфликта. Елизавету спросили, может ли она принять извинения.

Медиатор предложил индивидуальные беседы, участники отказались. Андрей извинился, Елизавета приняла извинения и признала свою вину в том, что произошло, так как нужно было раньше поговорить, а не игнорировать Андрея, опираясь на мнение лучшей подруги.

**Результат проведения процедуры медиации**

**Стороны пришли к соглашению:** да.

*В результате процедуры медиации в большей мере удалось:*

	Да	Нет
Сохранить отношения сторон спора	+	
Не ухудшить отношения между сторонами	+	
Решить проблему с учетом интересов и		—

установок сторон спора		
Найти новые решения		–

Использовались следующие переговорные техники:

- Активное слушание
- Выявление интересов
- Перефразирование, «эхотехника»
- Вентилирование эмоций (во время индивидуальных бесед).

**Чем примечателен случай, почему именно его решили отметить:**

Это первый случай, когда обращение в службу медиации инициировано родителями (законным представителем Елизаветы С.)

## Ситуация 5

**Субъект Российской Федерации, населенный пункт:** Ярославская область, г. Углич.

**Вид образовательной организации:** Государственное профессиональное образовательное учреждение Ярославской области Угличский индустриально-педагогический колледж.

**Описание ситуации, по факту которой стороны обратились к процедуре медиации/урегулирования конфликта (изложить содержание претензий, указать время начала конфликта):** К куратору службы примирения колледжа обратилась студентка А. 2 курса специальности «Преподавание в начальных классах» с тем, что часто ссорится с родителями по поводу того, что имеет неуспеваемость по учебе, не хочет обучаться в колледже, а хочет учиться в г. Ярославле, но родители не разрешают уехать. Общение с родителями часто происходит на повышенных тонах, агрессивно (данная ситуация возникла в феврале 2018 г.).

**На какой стадии обратились к процедуре медиации:** Конфликт между дочерью и родителями.

**Предмет/объект/причина спора:** А. не хочет учиться в данном учреждении, отсюда следует, что она назло родителям не успевает по учебе (есть задолженность по четырем предметам); родители не хотят дать ей возможность учиться в г. Ярославле.

### Участники спора

*1 сторона:* студентка 2 курса А.

*Интересы:* Хочет уйти из колледжа и обучаться в г. Ярославле.

*Установки:* Стремится уйти от чрезмерной опеки родителей, чтобы ее не сравнивали со старшей сестрой, которая тоже училась в колледже и всегда успевала по учебе; чтобы с ней считались и одинаково относились к ней и старшей сестре (обида на родителей). Готова к переговорам, если



родители не будут вмешиваться в ее личные дела с молодым человеком. Тактика поведения в конфликтной ситуации — соперничество.

*2 сторона:* папа.

*Интересы:* Хочет, чтобы дочь училась в колледже и по возможности успевала по предметам.

*Установки:* Не нравится, что дочь устроилась на работу в кафе; агрессивно общается и больше времени уделяет личной жизни. Готов к переговорам, если дочь начнет исправлять долги по предметам и пересмотрит свое отношение к работе в кафе (готов ей дополнительно помогать материально, если оставит работу и займется учебой). Тактика поведения в конфликтной ситуации изначально — соперничество.

*3 сторона:* мама.

*Интересы:* Хочет, чтобы дочь училась и закончила колледж.

*Установки:* Хочет спокойствия в семье, чтобы не было ссор; не довольна, что дочь встречается с молодым человеком. Готова к переговорам. Изначально тактика поведения в конфликтной ситуации — приспособление.

**Что включала в себя процедура медиации: кратко описать основные мероприятия, которые проводились в рамках процедуры:** Для начала была проведена восстановительная медиация (организованы встречи с каждой стороной конфликта: с А., папой и мамой в отдельности). После согласования сторон состоялась совместная встреча А. и папы, потом А. и мамы, затем — совместная встреча трех сторон. В процессе решения данной конфликтной ситуации были организованы встречи с куратором группы по поводу успеваемости А., возможности исправления задолженностей по предметам.

**Результат проведения медиации:** В процессе диалога каждой стороне конфликта удалось взглянуть на ситуацию с разных сторон; выразить свое отношение к произошедшему, принести извинения в адрес друг друга.

**Стороны пришли к соглашению:** Частично (установлены сроки исправления задолженностей по предметам; договорились, что А. уйдет с работы, что папа постарается не сравнивать А. ее старшей сестрой; посмотрят варианты обучения в г. Ярославле; насчет личной жизни А. родители отказались принимать какие-либо решения (сказали, что подумают и пересмотреть свое отношение к этому).

*В результате процедуры медиации в большей мере удалось (поставьте метку в каждой графе):*

	Да	Нет
Сохранить отношения сторон спора	+	
Не ухудшить отношения между сторонами	+	
Решить проблему с учетом интересов и		частично

установок сторон спора		
Найти новые решения		+
Иное		

**Какие действия были предприняты медиатором для достижения соглашения сторонами (даже если они не пришли к соглашению), какие переговорные техники использовались:** На совместной встрече было принято частичное соглашение. В апреле куратором СП проконтролировал исполнение данного соглашения. Выяснилось, что А. смогла закрыть долги по трем предметам; ушла с работы, отец дает дочери денежные средства; А. и ее родители вместе посмотрели варианты обучения в г. Ярославле, но ничего не нашли, договорились, что А. будет продолжать учиться в колледже; меньше стали сравнивать А. с ее сестрой. Общение в семье иногда носит эмоциональный характер — родители (часто отец) все равно высказывают претензии по поводу молодого человека А. Было предложено провести встречу этому вопросу, но отец отказался. Мать на встречу была согласна, но не пришла, так как заболела. Через неделю во время телефонного разговора мать сказала, что вопрос исчерпан, что они сами дома обговорили все моменты.

**Чем примечателен случай, почему именно его решили отметить:** Данная ситуация показалась сложной, так как мотивы (позиции) сторон были разными, во время диалога выявлялись другие причины, приведшие к данному конфликту. Не с первого раза удалось пойти на конструктивный диалог (мешала чрезмерная эмоциональная реакция со стороны отца). Часто студенты приходят учиться в колледж по просьбе родителей (нередко слышу «Я пришла в колледж, т.к. мама так сказала»); не учитываются желание самих детей, их потребности; не сформированы навыки конструктивного общения.

## Ситуация 6

**Субъект Российской Федерации, населенный пункт:** Тутаевский муниципальный район.

**Вид образовательной организации** (школа, колледж и т.д.): Муниципальное учреждение Центр психолого-педагогической, медико-социальной помощи «Стимул».

**Описание ситуации, по факту которой стороны обратились к процедуре медиации / урегулирования конфликта (изложить содержание претензий, указать время возникновения конфликта):** В службу обратилась мать обучающейся 6 класса. По ее словам, в классе создавалась компания подростков, которая мешает всему классу и, в частности, ее дочери. Срывают уроки, не реагируют на замечания учителей. На уроке

разговаривают в полный голос, задевают всех ребят, встают, ходят по классу во время урока, кидаются записками, «крякают», «кхекают», подзывая друг друга, портят школьные принадлежности и учебники. Грызут чипсы, пьют напитки прямо на уроке. Учиться другим ребятам в таких условиях невозможно. А учителя продолжают вести уроки, не делая никаких замечаний, так как это бесполезно. Постоянно «достают» ее дочь, ломая личные вещи, раскачивая парту, скидывая с нее все, бросают за воротник какой-то мусор, и это все во время урока. На этих детей не могут повлиять ни их родители, ни учителя, ни классный руководитель. Один из них носит с собой в школу нож и спички. Есть также у него в социальной сети фотографии с ножом в руках и с оружием. мать просит разобраться в сложившейся ситуации, поставить подростков на учет в детской комнате полиции, провести с ними и с их родителями беседы, хочет, чтобы директор школы обратилась в органы опеки для того, которые бы проверили условия нахождения этих детей в семьях и социальную обстановку там. Просит срочно принять меры, чтобы избежать печальных и непоправимых ситуаций, которые происходят во многих школах по всей стране, когда гибнут школьники и учителя от действий вот таких учеников.

**На какой стадии стороны обратились к процедуре медиации:** школьный конфликт.

**Причина конфликта:** Нарушение прав и законных интересов обучающейся в результате конфликта с одноклассниками.

#### **Участники спора**

*1 сторона:* Обучающаяся 6 класса.

Представитель стороны (если имеется): Мать обучающейся 6 класса

*Интересы:* Конфликт начался из-за того, что одноклассники постоянно обижают обучающуюся, ломают ее вещи, оскорбляют, мешают на уроках всем одноклассникам. Просит разобраться в сложившейся ситуации, поставить подростков на учет в детской комнате полиции, провести с ними и с их родителями беседы.

*Установки:* Сторона полностью готова к переговорам. Мать во всем обвиняет одноклассников дочери, считает, что ее дочь ни в чем не виновата. Своими интересами не готова жертвовать.

*2 сторона:* группа обучающихся 6 класса.

*Представитель стороны* (если имеется): родители обучающихся 6 класса.

*Интересы:* Подростки также обвиняют в оскорблениях свою одноклассницу. Считают, что они поступают правильно, потому что она всегда начинает первая вступать в спор, хотят, чтобы она сама их не «задевала».

*Установки:* Подростки готовы к переговорам. Согласны на разрешение конфликта, если другая сторона тоже будет согласна не называть их плохими словами.

*Иные участники спора:* нет.

*Интересы:* не обозначены.

**Что включала в себя процедура медиации: кратко описать основные мероприятия, которые проводились в рамках процедуры:** Беседа медиатора с каждой стороной индивидуально. Обращение к другой стороне спора с предложением о проведении процедуры медиации. Определение участников процедуры медиации. Вступительное слово медиатора (медиатор представляет участников, рассказывает о медиации, о функциях, ответственности всех участников процедуры медиации). Далее анализ фактов, выявление проблем: определение и анализ информации, необходимой для более полного понимания проблемы с целью её решения, выявление условий сторон, обстоятельств, способствующих разрешению спора, нахождение пути разрешения спора между сторонами. Выработка вариантов для разрешения спора. Разработка соглашения. Рассмотрен вопрос о контроле за соблюдением соглашения.

**Результат проведения процедуры медиации**

**Стороны пришли к соглашению:** да.

*В результате процедуры медиации в большей мере удалось (поставьте метку в каждой графе):*

	Да	Нет
Сохранить отношения сторон спора		+
Не ухудшить отношения между сторонами	+	
Решить проблему с учетом интересов и установок сторон спора		+
Найти новые решения	+	
Иное _____		

**Какие действия были предприняты медиатором для достижения соглашения сторонами (даже если они не пришли к соглашению), в том числе, какие переговорные техники использовались:** Применялись такие техники: активное слушание, перефразирование, выявление интересов, мозговой штурм.

**Чем примечателен случай, почему именно его решили отметить.** Конфликтные ситуации очень часто происходят в школьном коллективе, но большинство из них разрешаются внутри учреждения. Данный конфликт перерос рамки школы, в него были втянуты и дети, и родители, и администрация школы. Мать девочки написала письмо в Департамент образования. Этот вопрос обсуждался на личном приеме уполномоченного по правам ребенка. В школе вопрос рассматривался на заседании комиссии по урегулированию споров.

## **Фестиваль как эффективная практика развития служб медиации (примирения) в Ярославской области**

### *Что такое фестивальное движение?*

Являясь одной из наиболее массовых форм творческих и практико-ориентированных форм деятельности, фестиваль способен сегодня не просто вовлечь, а объединить в процесс общения, взаимообмена большое количество участников и зрителей с целью утверждения и продвижения в современном обществе канонов добра, творчества, здоровой соревновательности и т.п.

Фестивальное движение способно актуализировать ту или иную современную социокультурную проблему, помочь осмыслению этого процесса, включить в единый процесс продвижения концептуальные тематики и идей, ради которых и затевалось действие. Фестиваль становится платформой или интерактивной площадкой для дальнейших открытий и свершений.

Толкование самого слова «фестиваль» в переводе с французского языка означает веселье, периодическое культурное празднество, смотр, показ. Со временем содержание понятия стало включать в себя функционально-результативное значение, такое как широкая общественная встреча, сопровождаемая смотром каких-либо достижений. А чуть позднее появилась и соревновательная часть, т.е. фестиваль определялся как состязание, в процессе которого участвует специальное жюри (конкурсная комиссия), работающая на предварительных этапах — отборочных просмотрах.

Фестивальное движение в мировой практике унаследовало идейность — как целенаправленное действие, периодичность событий, особую торжественность, наличие «своей аудитории», позволяющие испытывать чувство сопричастности. Соблюдая традиции, к целям проведения современного фестиваля можно отнести — создание максимально широкого поля притяжения не только профессионалов, но и новичков для пополнения своей практики, обычных зрителей — потенциальных участников последующих мероприятий.

Поскольку фестивальное движение не только разновидность праздника, оно является мероприятием с определенными функциями: рекреационная (выбор места и временных рамок проведения), гносеологическая (приобретение социально полезного знания), коммуникативная (объединение, примирение, сплочение людей, возобновление общественных связей), ценностно-ориентационная (коллективное самовыражение, образование, утверждение важных ценностных идей) и т.д.

Тематическая направленность фестиваля позволяет дополнять каждый из них различными выставочными мероприятиями, семинарами, кон-

ференциями, творческими лабораториями, круглыми столами, мастер-классами и т.п.

Подготовка и проведение фестиваля возлагаются на организационный комитет, который определяет план проведения мероприятий (разработка Положения о проведении, формирование состава жюри с указанием критериев и индикаторов оценивания конкурсных испытаний, определение номинаций конкурсных испытаний, процедуры награждения, организация праздничной части фестиваля, обеспечение рекламной компании, аналитика фестиваля и т.п.).

### *Как сделать фестиваль педагогическим праздником?*

В соответствии с Национальной стратегией действий в интересах детей на 2012/2017 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации № 1916-р от 15 октября 2012 г., в образовательных организациях должны быть организованы службы школьной медиации, обеспечивающие защиту прав детей и создающие условия для формирования безопасного пространства, равных возможностей и защиты их интересов. Медиация и восстановительные практики являются эффективными инструментами для реализации молодыми людьми поставленных Президентом РФ задач.

В Ярославской области с 2015 по 2017 годы осуществлялся региональный инновационный проект «Развитие служб медиации в образовательных организациях Ярославской области». В процессе выполнения данного проекта было создано сообщество единомышленников, распространяющих восстановительные практики, реализовывались пилотные проекты в шести муниципальных образованиях области, в рамках которых были разработаны и апробированы различные модели служб медиации (примирения). По итогам 3-летней работы в июне-ноябре 2017 года состоялся первый Фестиваль детских служб медиации (примирения).

**Фестиваль стартовал 19 июня 2017 года** и проводился в ходе реализации областной целевой программы «Семья и дети Ярославии» на 2016/2020 годы, утвержденной постановлением Правительства области от 16.03.2016 № 265-п «Об утверждении областной целевой программы «Семья и дети Ярославии» на 2016/2020 годы».

Организаторами фестиваля выступали Управление по социальной и демографической политике Правительства области, департамент образования Ярославской области, государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования Ярославской области «Институт развития образования». Руководство подготовкой и проведением фестиваля осуществлял организационный комитет, созданный по распоряжению Губернатора области.

Фестиваль детских служб медиации (примирения) проводился с целью популяризации восстановительных и медиативных технологий в среде специалистов органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних Ярославской области (далее — органы и учреждения системы профилактики), детей и их родителей (законных представителей).

Организаторы Фестиваля ежегодно предлагают разные виды участия и формы проведения.

В конкурсных испытаниях, а именно «Визитная карточка» детской службы медиации (примирения), оформление страницы сайта образовательной организации, посвященной функционированию службы, разработка программы развития службы, приняли участие организации и учреждения, реализовавшие региональный инновационный проект «Развитие служб медиации в образовательных организациях Ярославской области».

В финале Фестиваля был представлен опыт развития служб медиации (примирения) в Ярославской области. В ходе работы финала Фестиваля участники познакомились с визитными карточками служб медиации (примирения), посмотрели фильм о применении медиативных и восстановительных практик в образовательных организациях области. Награждение номинантов, победителей, лауреатов Фестиваля состоялось в соответствии с Распоряжением Губернатора ЯО «О награждении победителей фестиваля детских служб медиации (примирения) Ярославской области в 2017 году» № 314-р от 10.11.2017.

**13 декабря 2018 года** ключевым массовым событием юбилейного X Межрегионального этапа XVII международной Ярмарки социально-педагогических инноваций стали финальные мероприятия второго **Фестиваля детских служб медиации (примирения), который приобрел статус «традиционный».**

Ежегодно Ростовская земля принимает гостей на образовательном празднике — региональном этапе международной Ярмарки социально-педагогических инноваций. Наравне с традиционными испытаниями по актуальным направлениям развития образования, такими как «Стендовый доклад», «Мастер-класс», организаторы предоставляли площадки для массовых мероприятий-конференций, профессиональных школ, проведения очного тура и подведения итогов Фестиваля.

Фестиваль проводился в рамках реализации мероприятий проекта «Медиация: распространение восстановительной практики в работе с несовершеннолетними в ЯО», Межведомственного плана комплексных мероприятий по развитию служб медиации (примирения) в органах и учреждениях системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних Ярославской области в 2018 году с целью популяризации восстановительных и медиативных технологий в среде специали-

стов органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

Научно-методическое и организационное сопровождение мероприятий Фестиваля осуществляла кафедра общей педагогики и психологии государственного автономного учреждения дополнительного профессионального образования Ярославской области «Институт развития образования».

Задачами Фестиваля являлись: распространение позитивного опыта работы детских служб медиации (примирения) и стимулирование развития школьных детских служб медиации (примирения); развитие в сообществах детей и взрослых способности к взаимопониманию, мирному разрешению споров и конфликтных ситуаций с участием несовершеннолетних; повышение компетенций специалистов органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в области примирения восстановительных и медиативных практик.

В 2018 году на презентацию своего опыта, умения и навыков в продвижении медиативного и восстановительного подходов были приглашены координаторы-медиаторы. В испытаниях уникального события участвовали восемь координаторов-медиаторов служб медиации (примирения) образовательных организаций. Координаторы представляли не только службы своих образовательных организаций, но и территориальные модели служб медиации (примирения): Рыбинский МР, Тутаевский МР, Ростовский МР, Ярославский МР, Угличский МР, город Ярославль и город Рыбинск.

Конкурсанты, являясь лидерами движения «Медиация» в образовательных организациях Ярославской области, создателями школьной философии восстановительного и медиативного подходов, благодаря своей профессиональной энергии смогли создать уникальное детско-взрослое сообщество. А как им это удалось и что из этого получилось, координаторы-медиаторы продемонстрировали в конкурсных испытаниях Фестиваля:

- «Вступительное слово» (соблюдение процедурных вопросов организации медиации),
- «Комментирование видео-кейса» (участники должны были дать анализ конфликта и прокомментировать ситуацию заранее подготовленного видео-кейса),
- выступления в разных формах «Групп поддержки» участников.

Несмотря на то, что принципы, процедурные вопросы процесса медиации едины, медиаторы-координаторы смогли проявить свои навыки и умения в творческой форме, не повторяя соратников по конкурсным испытаниям. Каждое конкурсное испытание, философию и жизнедеятельность той или иной службы оценивало профессиональное жюри, в состав которого входили представители КДН и ЗП, координаторы-эксперты (участни-



ки регионального инновационного проекта «Развитие служб медиации в образовательных организациях» 2015/2017 годы), участник территориальной детской службы медиации (примирения) — почетный член Ярмарки социально-педагогических инноваций.

Гости Ярмарки, присутствовавшие на финальных мероприятиях, имели возможность познакомиться с профессиональным и инновационным опытом региона по продвижению медиативных и восстановительных технологий.

**Участниками масштабного действия в 2019 году** в первый день конкурсных испытаний Фестиваля стали более 200 человек: команды-участницы с группами поддержки, координаторы служб медиации (примирения) области, представители Департамента образования города Рыбинска, партнеры кафедры из Татарстана и Костромской области.

Командами-участниками на основании заявок, поступивших на кафедру общей педагогики и психологии государственного автономного учреждения дополнительного профессионального образования Ярославской области «Институт развития образования» заявок на участие в Фестивале детских служб медиации (примирения) Ярославской области в 2019 году стали 16 команд.

6 ноября 2019 года в конкурсных испытаниях участвовали команды учреждений г. Рыбинска, Рыбинского, Угличского муниципальных районах.

7 ноября 2019 года в конкурсных испытаниях участвовали команды учреждений, расположенных в г. Ярославле, Некрасовском, Ростовском, Тутаевском и Ярославском муниципальных районах.

В первом очном дне конкурсных испытаний Фестиваля приняли участие детские службы медиации и примирения из ОО и СРЦ Ярославской области. Дети и подростки вдохновенно демонстрировали умения и навыки ведения медиации и других восстановительных программ, поддерживали друг друга, участвовали в программах конкурентов. Атмосфера сотрудничества и творчества царил в зале принимающей стороны муниципального общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 36» г. Рыбинска Ярославской области.

Второй день конкурсных испытаний стал не менее масштабным. Наравне с постоянно действующими службами медиации (примирения) на сцену выходили команды-новички, которые смогли доказать понимание, желание продвигать альтернативные способы решения конфликтов среди участников образовательных отношений в разных территориях области.

В Фестивале принимали участие партнеры кафедры общей педагогики и психологии ГАУ ДПО ЯО ИРО из Костромской области во главе с Ларисой Александровной Кузичкиной, руководителем Областной службы медиации города Костромы (зам. директора ОГКУ «КО ЦППМСП»), было представлено видеопослание от служб примирения г. Казани.

В рамках видеоконференции «Развитие сети служб медиации (примирения) в Ярославской области: задачи, дефициты, перспективы» участники Фестиваля и видеотрансляции были проинформированы о содержании Распоряжения Губернатора ЯО о награждении победителей и лауреатов третьего Фестиваля детских служб медиации (примирения) Ярославской области.

Итоги Конкурсных мероприятий Фестиваля подводили:

– Башмашникова Марина Валерьевна, начальник управления по социальной и демографической политике Правительства области;

– Шишакова Ирина Евгеньевна, начальник отдела по делам несовершеннолетних и защите их прав Управления по социальной и демографической политике Правительства области;

– Назарова Инна Григорьевна, к.п.н., заведующий кафедрой общей педагогики и психологии государственного автономного учреждения дополнительного профессионального образования Ярославской области «Институт развития образования»;

– Волхонская Алла Игоревна, начальник отдела развития дополнительного образования и воспитания Департамента образования Ярославской области.

Члены жюри в прямом эфире проанализировали каждую номинацию конкурсных мероприятий согласно критериям, зафиксированным в Положении о проведении Фестиваля детских служб медиации (примирения); были озвучены комментарии оценочных процедур.

В номинации «Интернет-ресурс детской службы медиации (примирения) на сайте органа или учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» члены жюри выделили:

– доступность страницы детской службы медиации (примирения) для поисковых систем;

– содержание страницы детской службы медиации (примирения);

– дизайн, стиль оформления страницы детской службы медиации (примирения).

В номинации «Визитная карточка детской службы медиации (примирения)» оценивалось творческое выступление участников Фестиваля, которые смогли за короткое время (в формате видеоролика, творческого номера, музыкального каскада и т.п.) донести ценность и функциональность детской службы медиации (примирения).

Члены экспертной группы обратили внимание на следующие позиции:

– соответствие выступления команды детской службы теме Фестиваля;

– оригинальность идеи, творческий подход;

– доступность восприятия информации;

- роль детской службы медиации (примирения) в деятельности органа или учреждения системы профилактики;
- соблюдение принципов медиации;
- соблюдение регламента выступления.

Дополнительный балл в номинации «Визитная карточка детской службы медиации (примирения)» принесли выступления групп поддержки детских служб медиации (примирения). Выступление группы поддержки детской службы медиации (примирения) не являлось обязательным.

В номинации «Мастер-класс “Детская служба медиации (примирения): формы работы и пути обеспечения эффективности”» оценивалось проведение восстановительной программы (практики) с группой детей или участников Фестиваля (до 20 человек). Максимальная продолжительность мастер-класса — 20 минут. Видеоролики, кейсы, реальные истории легли в основу демонстрации мастер-классов. Жюри отметило не только саму процедуру, творческий подход к показу, но и комментарии после действия.

Оценка мастер-класса проводилась по следующим критериям:

- направленность восстановительной программы (практики) на решение конкретной ситуации;
- позиция медиатора;
- коммуникативные навыки;
- практическая значимость;
- оригинальность идеи, творческий подход;
- соблюдение регламента проведения мастер-класса.

Поскольку конкурсные испытания проходили в два дня, примечательным стал тот факт, что участники смогли продемонстрировать разные восстановительные программы. Преимущество было отдано «Восстановительной медиации» и «Кругам сообщества». В комментариях во время подведения итогов члены жюри выразили пожелания о развитии форм проведения восстановительных программ, таких как «Школьный управленческий совет» и «Семейная конференция».

Всем лауреатам и победителям Фестиваля детских служб медиации (примирения) в 2019 году были вручены дипломы и поощрительные призы.

Проведение фестиваля — очень сложная, но интересная задача. Как одна из форм культурной и педагогической деятельности фестивали выявляют наиболее успешный практический опыт в распространении восстановительного и медиативного подходов в регионе, дают возможность творческого роста, содействуют благоприятному профессиональному общению, формируют сообщество единомышленников, готовых вовлекать ровесников в процессы решения конфликтов в образовательной среде альтернативными способами.

Презентация службы медиации (примирения), возможность продемонстрировать навыки ведения восстановительных программ и практик, получить экспертную оценку, найти ответы на дефициты в деятельности, обменяться мнениями — это только маленькая часть преимуществ фестивального движения. Команды взрослых и детей в одном профессиональном порыве обсуждают новые медиативные и восстановительные практики, возможные варианты применения их в своих службах, варианты вовлечения новых членов и партнеров службы.

Фестивали детских служб медиации (примирения), проведенные в регионе, позволяют констатировать факт роста включенности в распространение медиативных практик и восстановительных программ. За три года сменились составы первых детских служб медиации (примирения) в образовательных организациях, начался процесс обучения новых медиаторов-ровесников, команды-участники увезли в районы бесценный опыт, который приобрели во время обмена опытом.

Фестиваль детских служб медиации (примирения) — это не просто конкурсные испытания, обмен интересным и эффективным опытом, это встреча старых друзей, коллег, которые стояли у истоков внедрения медиативных и восстановительных практик в регионе, и коллег, которые активно и продуктивно включились в процесс развития служб медиации в образовательных организациях.

## **Мастер-классы по применению восстановительных и медиативных технологий (описание мастер-классов, прошедших в рамках Фестиваля детских служб медиации)**

### **Мастер-класс школьной службы медиации МОУ СШ №13 (сценарий восстановительной медиации)**

**Цель:** обмен опытом работы школьных служб медиации.

**Задачи:**

- развивать коммуникативные компетенции в общении и сотрудничестве со сверстниками, учащимися старшего и младшего возраста, взрослыми;
- формировать осознанное, уважительное и доброжелательное отношение к другому человеку, его мнению;
- способствовать развитию применения восстановительных технологий в разрешении конфликтов.

#### **Сцена 1**

*Голос за кадром.* Конфликт между лесными жителями, Бобром и Сусликом, из-за совместной поделки.

Бобер и Суслик сидят, нахмурившись, перед ними сломанная поделка «избушка на курьих ножках». Мимо бежит Заяц: «Привет, ребята, а вы чего такие смурные? Случилось чего?»

*Бобер:* Видишь, поделка сломалась. Дергают тут некоторые...

*Суслик:* Просто некоторые тут хвастаются. Сам первый начал.

*Бобер:* Это я первый начал? Ну, ты и враль...

*Суслик:* Сам враль, сейчас как дам... (замахивается)

*Заяц:* Стоп. Да вам нужно к медиатору. Идемте, я отведу.

*Бобер:* Это еще кто такой — медиатор?

*Заяц:* Стоп. Идемте, я отведу и по дороге все расскажу.

*Голос за кадром:*

Медиация — примирительная процедура, в основе которой лежат переговоры конфликтующих сторон с участием медиатора (независимого посредника), чтобы выработать взаимовыгодное соглашение сторон.

Процесс переговоров проходит по определенным правилам, с которыми вас знакомит медиатор. Чтобы такие переговоры состоялись, главное, нужно ваше согласие, так как эта процедура добровольная.

*Бобер:* А что..., я бы попробовал.

*Суслик:* И мне интересно, да и вообще, сколько будем обижаться друг на друга. Ведь и дальше будем в одном лесу жить.

## Сцена 2

*Медиатор:* Здравствуйте, я — медиатор, зовут меня Екатерина. Как вас зовут?

*Конфликтующие стороны:* Бобер и Суслик.

*Медиатор:* С вашего предварительного согласия (ранее вы получили информацию о возможности участвовать в медиации), сейчас здесь пройдут переговоры с целью разрешения вашего конфликта. Моя задача их провести. Решение, которое вы выработаете и примите, — это ваша ответственность.

Медиация процесс добровольный. Является ли ваше участие в переговорах добровольным?

*Бобер:* Да.

*Суслик:* Да.

*Медиатор:* Требуется ли присутствие на переговорах еще кого-либо?

*Бобер:* Нет.

*Суслик:* Нет, че маленькие, что ли?

*Медиатор:* Наш разговор конфиденциален, т.е. я не буду разглашать информацию, полученную от вас в процессе переговоров.

Вы в равной степени можете принимать участие в обсуждении, высказываться, предлагать пути решения.

Я нейтральна: не встаю ни на чью сторону, не оцениваю вас, не советую. Моя задача — лишь организовать обсуждение вашей ситуации.

Чтобы переговоры прошли успешно, всем участникам необходимо выполнять следующие правила: не оскорблять друг друга, не использовать резких, обидных выражений, не перебивать. Стараться искать пути решения. Все понятно.

*Бобер:* Понятно, не дураки же мы!

*Суслик:* Да

*Медиатор:* Вы по очереди расскажите, что произошло, что чувствуете, чего ожидаете.

*Бобер:* Я шел домой, нес в руках поделку «избушка на курьих ножках», и тут подбегает Суслик и начинает ее у меня отбирать.

*Суслик:* Э-э-э, ты ври да не завирайся...

*Медиатор:* Стоп. В правилах мы обговорили не перебивать. Бобер, продолжайте.

*Бобер:* Ну вот, Суслик забирает, а я не отдаю. Начали толкаться, до толкались — избушка упала, частично сломалась, как теперь ее показывать лесным жителям. Делали-делали, а теперь что... сломалась.

*Суслик:* Идея сделать вместе избушку и показать ее лесным жителям вообще-то моя. Я сделал «ноги» избушке, траву, кроны деревьев. А этот... только саму избушку и стволы деревьев.

*Медиатор:* Мы договорились не оскорблять друг друга и не использовать обидных выражений.

*Суслик:* Хорошо. Моей работы там больше, так что поделка моя!

*Медиатор:* Я вас правильно поняла: идея сделать вместе избушку и показать ее лесным жителям ваша. Вы сделали «ноги» избушке, траву, кроны деревьев. А Бобер саму избушку и стволы деревьев. Вы работали над поделкой вместе.

*Суслик:* Только сейчас это же сказал. Все именно так. Только моей работы там больше, значит, она моя.

*Бобер:* Опять двадцать пять. Вылепить кое-как кроны деревьев каждый может, а я лично каждую палочку отбирал, обрабатывал, скреплял. Моя работа более кропотливая и трудная. А ты хочешь все себе забрать! Вот я и схватил поделку, хотел унести, чтоб ты не хвастался.

*Суслик:* Ничего я не хочу себе забирать. Я не хочу, чтоб ты говорил, что она только твоя. Мы же вместе делали.

*Медиатор:* Я вас правильно поняла: вы не хотите, чтобы каждый из вас говорил о том, что поделка только его.

*Суслик:* Да. Вместе же делали.

*Бобер:* Делали вместе, а говоришь, что один делал. А мне обидно. Я же тоже старался. И хочу, чтоб ты и про меня сказал всем, что и я поделку делал.

*Медиатор:* Я вас правильно поняла: вы делали поделку, чтобы показать ее лесным жителям?

*Бобер:* Да.

*Суслик:* Да.

*Медиатор:* Как вы думаете, какой выход из этой ситуации может быть?

*Бобер:* Пусть он не хвастается, что все придумал, и не говорит, что больше сделал в поделке.

*Суслик:* Хорошо, ну тогда и ты не говори, что твоя работа труднее. А поделку можно отремонтировать и показать лесным жителям, как и хотели.

*Бобер:* Ну да, через два дня будет на лесной поляне общий сбор. Успеем отремонтировать.

*Медиатор:* Как будет звучать ваше решение?

*Бобер:* Мы ремонтируем поделку у меня дома 2 дня. Суслик зайдет за мной, и мы отнесем поделку на лесную поляну, где будет общий сбор.

*Суслик:* да. Половина дороги я несу, половина пути Бобер. И к 10 часам мы на поляне.

*Медиатор:* подумайте, что произойдет, если не успеете отремонтировать поделку за 2 дня, и где потом поделка будет храниться.

*Бобер:* Не успеем, покажем в следующий раз. А храниться будет в музее леса.

*Суслик:* Я со всем согласен.

(Суслик и Бобер пожимают друг другу руки.)

*Медиатор:* Переговоры окончены, решение вы приняли и несете ответственность за его выполнение. Спасибо за конструктивное решение.

*Суслик и Бобер:* Вам спасибо, хорошо все разрешилось.

Суслик и Бобер уходят, обнявшись.

### **Сцена 3**

На сцену выбегает Заяц и обращается к медиатору: Кать, ты чего медиацию проводила?

*Медиатор:* Да, проводила (рвет записи, сделанные во время переговоров)

*Заяц:* Ну и че там? Как, договорились?

*Медиатор:* это конфиденциальная информация!

### **Результат:**

1) По итогам проведения медиативной встречи достигнуто соглашение между конфликтующими сторонами;

2) По итогам мастер-класса:

- состоялся открытый обмен мнениями о работе школьной службы медиации;

- практика ведения диалога с другими людьми способствовала достижению взаимопонимания в разрешении конфликтов, воспитанию чувства ответственности за собственные решения;

- положительный эмоциональный настрой на применение восстановительных технологий в дальнейшем.

## **Мастер-класс МУ Центр «Содействие» г. Ростова**

### **Описание ситуации:**

Данный случай произошёл в 10 классе общеобразовательной школы.

### **Участники (стороны):**

*Первая сторона:* обучающаяся 10 класса Виктория.

*Вторая сторона:* обучающаяся 10 класса Александра.

На одной из перемен к Александре случайно попадает личный дневник Виктории. Девушка показывает его одноклассникам. Виктория входит в класс в тот момент, когда одноклассники рассматривают записи в её дневнике. Виктория выхватывает дневник у Александры из рук и выбегает из класса.

В последующие дни Виктория в школу не приходит.

Классному руководителю, обратившему внимание на необычное поведение класса, удаётся в общих чертах узнать о происшествии.



Позвонив родителям Виктории, она узнаёт, что девушка сказала больно́й. Ведёт себя не совсем обычно — стала ещё более замкнутой, часто плачет. Родители не понимают, что с ней случилось.

Классный руководитель решает обратиться в службу медиации с вопросом о том, может ли служба медиации оказать помощь в данной ситуации.

*Подготовка к процедуре восстановительной медиации.*

Разбирая данный случай, медиаторы оценили его как пригодный к применению восстановительной медиации и начали подготовку к ней.

*Карта конфликта:*

	<b>Виктория</b>	<b>Александра</b>
<b>Чувства</b>	Страх Обида Гнев Стыд	Сначала — возбуждение, драйв, восторг Потом — чувство вины, опасение потерять популярность в классе
<b>Потребности</b>	– Получить извинения – Сохранить уважение и хорошее отношение одноклассников – Восстановить ощущение психологической безопасности в коллективе	– Освободиться от чувства вины – Сохранить авторитет в глазах одноклассников – Сохранить взаимоотношения в классе

## **Процедура медиации**

### *1) Предварительная встреча с Александрой*

Вопросы для обсуждения на предварительной встрече:

- Что произошло?
- Что вы почувствовали в тот момент? В последующем? В настоящий момент?
- Как произошедшее повлияло на события вашей жизни?
- Как вы относитесь к тому, что происходит?
- Что бы вам хотелось изменить в данной ситуации?
- Что будет, если вы откажетесь от встречи с другой стороной?
- Что для вас важно донести до другой стороны?
- Каким вы видите разрешение ситуации?
- Каковы последствия такого способа разрешения ситуации для вас и для другой стороны?

Кроме того, на предварительной встрече даётся информация о том, как проходит процедура медиации и каковы её принципы.

Александра вначале отказалась от участия в медиации, но во время беседы с ней медиаторы сумели доказать, что произошедшая история

имела и для неё неприятные последствия и участие в медиации поможет ей поставить точку в этой истории. Девушка согласилась.

### *2) Предварительная встреча с Викторией*

Для беседы на предварительной встрече с Викторией использовались те же вопросы.

Вначале Виктория категорически отказывалась от участия в медиации. Но после обговаривания последствий отказа вернуться в класс она дала согласие. Со своей стороны, она выдвинула условие — назначить медиацию на вечернее время, чтобы минимизировать вероятность встречи с одноклассниками.

### *3) Проведение восстановительной медиации*

В результате подписано соглашение, в которое внесены следующие пункты:

Александра приносит извинения Виктории.

Александра даёт обязательство не использовать при общении с Викторией информацию из её личного дневника.

Виктория с XX.XX.2019 года возвращается в класс.

*4) Поскольку в конфликт между девушками были вовлечены одноклассники, целесообразно проведение Круга сообщества в классном коллективе.*

Вопросы для обсуждения в круге:

- Вспомните ситуации из своей жизни, когда ваш друг или ваши друзья оказали вам поддержку?

- Как вы относитесь к разглашению информации из личного дневника в вашем классе? Какие последствия этот случай имел для вас лично?

- Как бы вы ответили на вопрос: «Как я могу помочь Вике преодолеть тревогу, связанную с возвращением в наш класс?»

Таким образом, проведённая восстановительная медиация и Круг сообщества в классе привели к тому, что отношения между участниками спора были восстановлены.

## **Мастер-класс МОУ СОШ № 5 (г. Рыбинск)**

**Куратор:** Золотарева Екатерина Владимировна, зам.директора по ВР.

**Ведущий восстановительных программ:** Чистова Вера Константиновна, педагог-психолог.

**Мастер-класс:** Круг сообщества «Круг по налаживанию взаимопонимания».

**Ведущий Круга:** участница школьной службы медиации «Дай-ПЯТЬ», обучающиеся 9 класса.

**Тема Круга:** Из-за одного нарушителя дисциплины наказали весь класс дополнительным домашним заданием по математике на выходные.

## Сценарий круга

*Ведущий Круга:* Здравствуйте, уважаемые члены жюри, участники фестиваля. Представляем вашему вниманию ситуацию, которая может возникнуть в любом классе. Внимание на экран.

*Просмотр видео-фрагмента*



*Вступительное слово ведущего:*

Один из принципов работы службы медиации *добровольность*, поэтому после предварительной беседы с классом для участия в Круге пришли только те, кто заинтересован в разрешении конфликтной ситуации.

Принцип медиации *равноправие*, поэтому в Круге все равны — и обидчик, и обиженный.

*Нейтральность.* Мы не принимаем ничью сторону, мы лишь заинтересованы в разрешении конфликта.

*Конфиденциальность* — все, что было сказано в Круге, остаётся в нём.

На основе этих принципов была сформирована группа участников Круга.

*Ведущий Круга:* Начать нашу работу предлагаю со *знакомства*. Меня зовут Алина, я участник школьной службы медиации. Как зовут вас?

(Передаёт символ слова участникам. Когда слово передают помощнику, он говорит свое *имя и сообщает, что он помощник и будет записывать ответы участников Круга.*

Ведущий может говорить в любое время. Он всегда благодарит за ответы участников. Может уточнять что-то. Может напоминать правила, если кто-то забыл, например, «символ слова сейчас у Ани, поэтому мы ее внимательно слушаем» или «я напоминаю, что мы уважаем символ слова и ждём свою очередь».)

*Ведущий Круга:* Теперь, когда мы познакомились, давайте поприветствуем друг друга следующим образом: возьмите в свою левую руки, правую руку соседа с права, как в игре «Летели дракончики ели пончики...»

**Приветствие:** здравствуй, привет, добрый день и т.п.



### **1 вопрос**

*Ведущий Круга:* Ситуация, которая произошла в классе, пошатнула ваши дружеские отношения. А что значит *дружба* для вас?

Свой ответ \_\_\_\_\_

(Определяем ценности дружбы)

**Рефлексия:** Внимательно выслушав каждого, я могу отметить, что *взаимоверие, взаимоуважение, взаимопонимание* — это главное что вы цените в дружбе.

### **2 вопрос**

*Ведущий Круга:* Сейчас я предлагаю рассказать о вашем отношении к конфликтной ситуации и о том, к каким последствиям для вас она привела.

Свой ответ \_\_\_\_\_

**Рефлексия:** Давайте вспомним о тех ценностях дружбы, которые вы назвали (можно попросить *помощника* напомнить). Если вы всегда будете помнить о них, то всех тех последствий, которые возникли в результате данного конфликта, можно было бы избежать.

### **3 вопрос**

*Ведущий Круга:* Предлагаю обсудить возможные пути решения данной ситуации. Что вы готовы сделать, чтобы в следующий раз не было такой ситуации?

Свой ответ \_\_\_\_\_

(Ответы записываем, из них складываем правила поведения)

Например:

- *Не ставить друг друга в неудобную ситуацию.*
- *Подсказывать друг другу, что надо сделать, чтобы избежать конфликта (например, извиниться).*
- *Если я виноват — извиниться и так не поступать впредь. Контролировать свое поведение.*
- *Быть добрее друг другу. Оказывать помощь.*

**Рефлексия:** Все ваши ответы и есть пути выхода из данной ситуации. Предлагаю воспользоваться ими как условием соглашения и составить свой «Свод правил». Для этого после завершения Круга совместно с ко-медиаторами мы запишем их.

*Ведущий Круга:* А сейчас я хочу сказать всем большое спасибо за работу и попрощаться с вами точно так же, как мы приветствовали друг друга: возьмите в *свою левую руку правую руку соседа* справа, как в игре «Летели дракончики, ели пончики...».

**Прощание:** До свидания, пока, спасибо за работу и т.п.

## **Мастер-класс МОУ Песоченская СОШ Игра «Вавилонская башня»**

**Аннотация.** Проблема эмоционального неблагополучия и частых конфликтов является актуальной и значимой. Сценарий игры опирается на основные образования подросткового возраста — рефлексию и самосознание. Она базируется на активных и интерактивных методах. Таким образом, игра обеспечивает целостность теоретического материала, практической деятельности и преемственность с реальными жизненными ситуациями.

**Пояснительная записка.** Современный человек живет в мире, сложном по своему содержанию и тенденциям развития. Социальная ситуация характеризуется ростом локальных этнических конфликтов даже в тех местах, где исторически вместе живут различные нации и народности. Задачи сохранения безопасности требуют постоянной работы по изучению природы и видов конфликтов, а также поиска эффективных путей их преодоления. Образование, обеспечивающее сложнейший процесс развития когнитивных, социальных, эмоциональных характеристик личности, не может не реагировать на происходящие события в обществе. Школы

иногда остаются единственными структурами, в которых проводится целенаправленная объединяющая работа.

В образовании можно найти эффективные формы снижения межнациональных конфликтов, применимые для использования в широкой социальной среде. Эмоциональное неблагополучие обучающихся — один из объектов пристального внимания школьных психологов, педагогов, родителей. Негативные эмоциональные состояния опасны по своим последствиям — они осложняют процесс взросления и могут приводить к дезадаптации. Поэтому стоит вопрос о необходимости психологического сопровождения всех участников образовательного процесса, формирования у них знаний, навыков и современных социально-адаптивных стратегий поведения, ведущих к сохранению здоровья и успешной самореализации.

**Целевая аудитория:** 10–17 лет. Мероприятие может быть проведено как для одного класса, так и для нескольких классов одновременно. Может быть использовано на родительских собраниях и в примирительных программах школьной службы медиации, семейной терапии.

**Материалы:** цветные маркеры, флипчарт, заготовленные заранее индивидуальные задания.

**Цель игры:** участники учатся координировать свои действия, взаимодействовать в команде. Развиваются навыки невербального общения.

**Задачи игры:**

- продемонстрировать преимущества и отработать навыки конструктивной совместной деятельности совместной деятельности;
- осознать проблемные точки группового взаимодействия и научиться совместно выработать способы их решения;
- познакомить со способами взаимодействия с другими участниками команды, используя приемы позитивной коммуникации и невербальное общение.

**Фазы игры:**

*1. Вводная фаза*

*Цель фазы:* Формирование активного рабочего настроения.

*Название упражнений:* Библейская притча о Вавилонской башне.

*Время:* 3 минуты.

*2. Фаза контакта*

*Цель фазы:* Установление благоприятного психологического климата в группе, разминка.

*Название условий игры.* На этом этапе надо показать участникам важность активного слушания, важность задавания уточняющих вопросов.

*Время:* 1–2 минуты.

*3. Фаза лабильзации и обучения*

*Цель фазы:* Диагностика психологической атмосферы в группе. Отработка и овладение навыками, ведущими к развитию умения взаимодействовать в команде.

*Название упражнения «Вавилонская башня»*

Индивидуальные задания кратко прописаны на отдельных листах, каждый лист является строго конфиденциальным для одного участника. Например, «Башня должна иметь 10 этажей» — листок с такой надписью вручается одному участнику, он не имеет права никому его показывать, обязан сделать так, чтобы нарисованная совместно башня имела именно 10 этажей!

*Второе задание:* «Вся башня имеет коричневый контур» — это задание для следующего участника. «Над башней развивается синий флаг», «В башне всего 6 окон» и т.д. При этом задания, выданные участникам, частично противоречивы («Башня должна состоять только из желтых и синих элементов» — «Башня не должна включать синие элементы»). Условия: участникам запрещено разговаривать и вообще как-нибудь использовать голос. Необходимо совместно нарисовать Вавилонскую башню. Для азарта подключается таймер.

*Время:* 10 минут.

Необходимые материалы: ватман, фломастеры, карточки с индивидуальными заданиями.

#### *4. Заключительная фаза*

*Цель фазы:* Подведение итогов, рефлексия.

*Обсуждение.* Сначала участники обмениваются впечатлениями по поводу упражнения, потом их просят поделиться своими мнениями о том, какие психологические качества важнее всего для успешного выполнения этого упражнения и каким реальным жизненным ситуациям его можно уподобить.

*Вопросы для участников:*

- Какие эмоции вы испытывали при выполнении этого упражнения?
- С какими трудностями столкнулись?
- Нашли ли вы общегрупповую тактику?
- Что нужно для успешного выполнения этого упражнения?
- Какие для себя вы сделали выводы?

*Ответы участников (запись на ватмане):*

- Игра учит координации совместных действий, поиску способов коллективного решения необычной проблемы;
- Научились обмену информацией при ограниченности средств для этого;
- Упражнение позволяет участникам почувствовать другого, понять его мысли с целью более эффективного выполнения задания;

– Люди, на которых бы и не подумал, неожиданно проявляют себя в качестве лидера.

*Время:* 3–5 минут.

**Комментарии координаторов игры.** В игре участвовали обучающиеся МОУ Песоченская СОШ девятого и одиннадцатого класса. Все они являются участниками школьной службы примирения «Пристань мира». Участники игры свободно транслировали опыт и контактировали с аудиторией. Самостоятельно проанализировали инновационные педагогические технологии, отобрали содержание и применили на практике. Своевременно информировали руководителей о возникающих трудностях при подготовке и проведении мастер-класса. В современном мире наблюдается рост эмоционального неблагополучия, об этом свидетельствуют, в том числе, и результаты диагностики эмоциональной сферы учащихся. Своевременное и адекватное воздействие способно воспрепятствовать возникновению нежелательных тенденций в развитии личности. Проблема обретает новые формы и проявления, однако суть ее остается неизменной. Новизна данной психологической игры выявляется через активизацию внутренних ресурсов участников и повышение мотивации к самопознанию и саморазвитию.

### **Мастер-класс «Круг сообщества»**

**ГПОУ ЯО Угличский индустриально-педагогический колледж**

#### **Тема для Круга: «Я и МЫ»**

Данный «Круг сообщества» был апробирован в МОУ «Гимназия № 1» г. Углича в рамках классного часа для расширения представлений о понятии «Я» и «МЫ», укрепления взаимоотношений в 4 классе.

**Цель Круга:** расширение содержания понятий «Я» и «МЫ», показать их взаимосвязь; укрепление межличностных взаимоотношений.

**Задачи Круга:** формировать представление о том, что каждый человек индивидуален; развивать взаимное уважение и поддержку; формировать сплоченный коллектив.

#### **Ход программы**

Приветствие участников «Круга сообществ».

- Добрый день! Спасибо, что решили принять участие в Круге.

Меня зовут Полина. Я студентка 4 курса специальности Дошкольное образование, а также медиатор-волонтер службы примирения педагогического колледжа г. Углич. Вы спросите, кто такой медиатор — это человек, который помогает разрешать проблемные ситуации, создает благоприятную обстановку в процессе общения.

Каждому из нас важно предоставить возможность высказаться, сравнить собственное мнение с мнением других, услышать друг друга и быть



услышанным. Эту роль может выполнить такая форма, как «Круг сообщества».

Предлагаю вам сегодня принять участие в небольшой встрече на тему «Я и МЫ».

Позвольте сказать вам правила Круга:

- говорить и слушать с уважением;
- оставаться в Круге до его завершения.

Принимаем эти правила?

Символом Круга сегодня будет клубок.

Есть правила пользования символом Круга:

- говорит только тот, у кого символ;
- символ передается только по кругу;
- если вы не хотите говорить, можете передать символ следующему;
- если вы решились высказаться раньше, можно попросить символ слова у хранителя Круга.

Хранителем Круга сегодня буду я. Итак, начнем.

### **Раунд 1. Жизненные ценности**

- Для начала давайте создадим теплое, хорошее настроение. Нужно сказать свое имя и продолжить фразу «Рада вас видеть в Круге...». Позвольте начать с себя. Я — Полина, рада вас видеть в Круге, потому что...» (каждый называет свое имя и продолжает фразу)

- Спасибо.

### **Раунд 2. Ситуация**

- Тема нашего Круга «Я и мы».

Люди всегда думали, размышляли над словами «Я» и «мы».

Давайте сейчас вспомним всё, что мы уже знаем о слове «Я».

Ассоциации со словом «Я»

- Продолжите: «Я — это...» (я — это студент, я — ученик, я — дочь, я — Маша и т.д.)

**ВОПРОСЫ:**

- Поделитесь своим мнением о том, что вы умеете? Что принадлежит именно вам?

- Я умею .... (например, я умею рисовать, я умею понимать других и т.д.)

- Мне принадлежит ... (например, мне принадлежит мое тело и т.д.)

**НЕЗАКОНЧЕННОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ:**

- Послушаем друг друга, продолжите предложение.

*Я горжусь тем, что...*

*Я люблю, когда...*

*Меня можно уважать за то, что...*

*Я хотел бы стать...*  
*Мне очень нравится изучать...*  
*Я чувствую себя счастливым, когда...*  
*Мне не нравится, когда...*  
*Мне печально, когда...*  
*Когда мне везет, я....*  
*Если я знаю, что поступил неправильно, то...*  
*Будущее мне кажется...*  
*Мне бывает интересно, когда...*  
*Я сержусь, когда....*

- Спасибо.

### **Итог:**

Я могу видеть, слышать, чувствовать, думать, говорить и действовать. Я имею все, чтобы быть близким другим людям, чтобы вносить смысл и порядок в мир людей вокруг меня.

Я принадлежу себе, и поэтому Я могу строить себя.

Я — это Я, и Я — это замечательно!»

- Что же такое МЫ?

Ассоциации со словом «МЫ».

- Продолжите: «Мы — это...» (мы — это дети, мы — друзья, мы — семья и т.д.)

### **Итог:**

Когда люди объединяются для того, чтобы вместе играть, трудиться, учиться, дружить, то рождается самое важное — единство, которое можно назвать таким емким словом «Мы».

## **Раунд 3. Решение проблемы**

### *Вопросы:*

- Чем каждый из вас может быть полезен группе?

- Как вы думаете, легко ли быть вместе?

- Что должны, на ваш взгляд, мы сделать, чтобы чувствовать себя в группе (или классе) хорошо, комфортно? (разговаривать, слушать и слышать, уважать, доверять, помогать....)

- Что готов сделать каждый из вас, чтобы было легко общаться в группе? (выслушивать, быть сдержанней, не грубить....)

- А сейчас подведем итоги:

Посмотрите, сколько «Я» в нашей группе! Все «Я» вместе — это «Мы». «Мы» — умное, щедрое, доброе, сильное, красивое. А если это так, то мы должны постараться ценить и уважать друг друга, учиться друг у друга. Посмотрите внимательно друг на друга, пожмите ближайшим соседям руки. Скажите: «Я и ты — это Мы».

Главное в «Мы» — это единство наших «Я». Давайте себе поаплодируем!

### *Рефлексия*

- С каким настроением вы закончили работу в Круге?
- Чем он вам помог?
- Какие мысли пришли во время проведения встречи?

### *Закрытие Круга*

- Спасибо всем за работу, за искренность.
- Помните, что Мы все — уникальны.

## **Мастер-класс МОУ «Средняя школа № 66»**

В качестве мастер-класса обучающиеся — медиаторы школы № 66 г. Ярославля продемонстрировали процесс переговоров (восстановительная медиация) между конфликтующими сторонами. В качестве сторон были представлены учитель и ученик, конфликт типа «учитель – ученик».

- **Процедура медиации** — способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.

- **Медиатор, медиаторы** — независимое физическое лицо, независимые физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулирование спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора.

В процессе переговоров были соблюдены основные принципы медиации, о чем доведено до участников конфликта во вступительном слове медиатора:

- Добровольность участия сторон
- Информированность сторон
- Нейтральность медиатора
- Конфиденциальность процесса медиации
- Ответственность сторон и медиатора
- Заглаживание вреда обидчиком
- Самостоятельность служб (медиации) примирения

Были использованы следующие медиативные техники:

- Активное слушание
- Эхо-повтор
- Открытые вопросы
- Рефрейминг

Переговоры проходили в соответствии с существующими этапами:

1. Вступительное слово медиатора — введение в процесс медиации
2. Презентация сторон — представление сторонами, в чем суть их спора, разногласий

3. Дискуссия по выработке тем для переговоров
4. Кокус — индивидуальная работа медиатора с каждой из сторон
5. Дискуссия по выработке предложений для урегулирования конфликта
6. Подготовка Проекта соглашения — заключение соглашения и его подписание
7. Выход из медиации — завершение медиации (или медиационной сессии).

В данной проигрываемой ситуации необходимости проведения кокуса не было, так как конфликтующие стороны на открытых вопросах смогли самостоятельно найти решение.

Медиация завершилась подписанием договора обеими сторонами.

### **Мастер-класс на тему «Мы против конфликтов» МОУ Каменниковская СОШ**

**Цель:** Ознакомление детей младших классов с понятием «медиация» и особенностями работы службы в школе.

**Задачи:**

- развитие коммуникативных способностей детей;
- развитие и коррекция личностных качеств, эмоциональных состояний;
- сплочение детей и развитие психологически комфортного климата класса;
- профилактика конфликтных ситуаций.

*Ведущий:* А сейчас служба медиации «Диалог» покажет вам перспективный урок.

(Ребята садятся в круг вместе с ведущим)

*Ведущий:* Ребята, здравствуйте! Давайте сначала познакомимся с вами. Мы скажем, кто мы? А вы скажете о себе!! Я Ксюша — люблю танцевать и музыку слушать. А вас как зовут?

(Далее идет знакомство по очереди.)

*Ведущий:* Ребята, мы сегодня поговорим с вами на тему «Что такое медиация, зачем она нужна в школе. Может, вы уже слышали, что это такое? Что она в себя включает?

(Следуют ответы детей.)

*Ведущий:* Хорошо, спасибо! Медиация — это служба, которая занимается разрешением конфликтов и спорных ситуаций в школе. Я думаю, после нашего занятия у вас будет больше информации о медиации.

У нас на столе лежит Ромашка! В серединке то понятие, с которым мы знакомимся! А на лепестках то, что к нему относится! Давайте обсу-

дим: по очереди вы берете лепесток и читаете слово. Объясните, как оно относится к нашей теме!

(Участники действия выбирают лепестки, объясняют.)

*Ведущий:* А теперь мы с вами посмотрим небольшой мультфильм. А вы скажете, о чем он и как соответствует теме.

(Идет просмотр фрагмента мультфильма про конфликтную ситуацию.)

*Ведущий:* Ребята, как вы считаете, о чем этот мультфильм? Какую конфликтную ситуацию мы здесь видим? Какие чувства сопровождают героев? Что они делают, когда встретились на мосту? Маленькие герои зачем оборвали веревку? Как маленькие герои вышли из конфликтной спорной ситуации?

(Идет обсуждение мультфильма, где дети пытаются ответить на поставленные вопросы и разобраться в конфликтной ситуации и ее решении.)

*Ведущий:* Какой вывод мы можем сделать? (Ответы детей), Хорошо, спасибо! Ребята, а вам приходилось уже сталкиваться с конфликтами? И как вы их разрешали?

*Ответы детей:* Да, правильно. Конфликты бывают: с ребятами, с учителями, с родителями и т.д.

*Ведущий:* Когда человек попадает в конфликтную ситуацию, он может чувствовать себя по-разному. Давайте сейчас посмотрим, какие чувства могут быть у вас в неприятных ситуациях! Вы получите карточку с незаконченными предложениями! Ваша задача их дописать. Назовите, какие чувства может испытывать человек в неприятной для него обстановке? Что мы можем сделать, чтобы его чувства изменились на хорошие?

(Дети выполняют задание.)

*Ведущий:* В заключение нашего занятия мы хотим задать вам три вопроса. Для этого у нас будет «символ слова» говорящего участника, тот, кто его держит — говорит, остальные слушают! Какие действия ребят приводят к конфликтам? Что я могу сделать, чтобы конфликт разрешился? Как я понял, что такое медиация в школе?»

(Дети, передавая символ слова, отвечают на вопросы, демонстрируя понимание процесса медиации.)

*Ведущий:* Ребята, спасибо вам большое за участие в нашем занятии! Думаю, вы узнали о том, чего раньше не знали, и сможете использовать это в жизни!

### **Анализ мастер-класса**

Ребята узнали, что означает направление служба медиации, познакомились с новыми понятиями. Наглядно и доступно просмотрели вариант конфликта. Разобрали варианты выхода из конфликтной ситуации. Сделали вывод из сложившейся ситуации. Поделились своими примерами конфликтных ситуаций и своими способами их разрешения.

## Мастер-класс ГКУ СО ЯО СРЦ «Наставник»

### Пояснительная записка к мастер-классу

#### «Решаем конфликт с помощью метода «мозговой штурм»

ГКУ СО ЯО СРЦ «Наставник» — один из социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних в Ярославской области. В стационарном отделении (СО) центра проходят социальную реабилитацию дети от 3-х до 18 лет, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации и находящиеся в социально-опасном положении, т.е. в основном эти дети и подростки из малообеспеченных или неблагополучных семей.

В отделении воспитанники получают комплексную психолого-педагогическую помощь, в которую входит социально-психологическая реабилитация, коррекция и обучение коммуникативным навыкам, необходимым для дальнейшей жизни в современном обществе.

Наш опыт работы с воспитанниками-подростками показывает, что большинство из них не способны к адекватному поведению в конфликтной ситуации. Такие ребята, как правило, демонстрируют однообразные стратегии поведения в конфликте, не согласованные с условиями конфликтного взаимодействия. Довольно часто дети выбирают либо агрессивную линию поведения, либо избегание решения проблемы.

Большинство подростков не умеют сотрудничать и работать в группе, не способны улаживать разногласия и конфликты, не могут договариваться как со сверстниками, так и со взрослыми, не стремятся выполнять принятые решения и договоренности.

Учитывая особенности детей и подростков, находящихся в отделении, в 2017 году была создана программа развития Службы медиации (примирения) на базе стационарного отделения (СО).

**Цель работы Службы примирения (медиации) СО:**

- содействие профилактике девиантного и делинквентного поведения несовершеннолетних;
- оказание помощи в разрешении конфликтных ситуаций на основе принципов восстановительной медиации.

**Задачи деятельности Службы примирения (медиации):**

- проводить восстановительные программы для участников конфликтных ситуаций;
- формировать конфликтологическую компетентность специалистов учреждения;
- распространять среди несовершеннолетних и их родителей (законных представителей) цивилизованные формы разрешения конфликтов;
- формировать конфликтологическую компетентность подростково-медиаторов, являющихся воспитанниками стационарного отделения.

Таким образом, следует отметить, что Служба примирения (медиации) в стационарном отделении активно работает по двум основным направлениям:

- Формирование конфликтологической компетентности группы детей и подростков, которые наиболее заинтересованы и которые после прохождения обучения становятся медиаторами.
- Проведение командой специалистов-медиаторов примирительных встреч по разрешению детско-родительских и детско-детских конфликтов.

Одной из составляющих Службы медиации (примирения) в СО является тренинг по развитию конфликтологической компетентности воспитанников «Шаг навстречу» (для подростков от 14 до 17 лет).

Выбранное упражнение для проведения мастер-класса на Фестивале служб медиации входит в систему дополнительных занятий, разработанных как вариативная часть основного тренинга программы «Шаг навстречу», и используется в практической деятельности как педагога-психолога, так и воспитателей стационарного отделения в качестве обучающего (для воспитанников-волонтеров Службы примирения (медиации)) или одной из педагогических стратегий, способствующих выработке конструктивного способа выхода из конфликтной ситуации.

Предложенное упражнение разработано на основе такой известной формы решения проблемной ситуации, как «мозговой штурм». Конечно, название это довольно условно, поскольку спецификой воспитанников стационарного отделения является неумение излагать свои мысли устно, понимать (рефлектировать) свои чувства, отслеживать свое отношение к сложившейся конфликтной ситуации, выделять ведущие мотивы, как свои, так и окружающих, и отвечать за последствия выбранной стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Таким образом, разработанная нами стратегия помощи подросткам в решении конфликтной ситуации позволяет:

- снизить эмоциональное напряжение на первом этапе выполнения задания, поскольку дети работают в группе, что создает ощущение безопасности для подростков;

- осознать схожесть чувств, мотивов, желаний, мыслей, что также способствует снижению деструктивных эмоций и их проявлений (гнева, обиды, негативизма);

- облегчить выработку решения конфликтной ситуации посредством выбора из предложенных вариантов (карточки), в числе которых есть решения как конструктивные, так и абсурдные, нежелательные (ведущие к эскалации конфликта).

Доброжелательное и безоценочное отношение и поведение ведущего, инициировавшего выполнение задания, позволяет подросткам вести

себя активно, выражать открыто свои суждения (в том числе негативные), спорить со сверстниками в рамках обсуждения ситуации, принимать мнения каждого и на собственном опыте учиться алгоритму конструктивного выхода из конфликта.

В дальнейшем все выработанные договоренности, закрепленные ведущим в качестве принятых группой решений, переносятся воспитанниками в повседневную жизнь (при участии взрослых, поддерживающих детей в положительных изменениях поведения).

### **Примечание**

Задание, разработанное как групповой вариант работы, применяется педагогом-психологом отделения и как элемент консультирования подростков в индивидуальной форме. Как правило, специалист использует его на завершающей стадии работы с ребенком над разрешением какой-либо конфликтной ситуации.

Наш опыт использования этого упражнения показывает, что предлагаемые в процессе выполнения задания образы и символы, привносящие некоторый «сказочный» элемент, создают эмоционально-положительный фон восприятия серьезного материала и способствуют его закреплению посредством позитивной визуальной коннотации.

### **Упражнение «Решаем конфликт с помощью метода «мозговой штурм»»**

*Цель:* создание условий для расширения представления воспитанников о конструктивных способах решения конфликтной ситуации.

*Участники:* дети и подростки от 10 до 16 лет, количество от 4 до 10 чел.

Предложенная для рассмотрения конфликтная ситуация: ребята, проживающие в соседних комнатах, берут вещи друг друга без спроса. После того как это выясняется, каждый обвиняет другого в нарушении личного пространства, потом ребята ссорятся, иногда ссора переходит в драку.

*Оборудование и материалы:* фланелеграф, схематичные изображения туч, молнии с надписью «конфликт», солнца с лучами; карточки с решениями, разноцветные стикеры, ручки, фломастеры.

#### *Ход работы*

1. Ребятам предлагается занять свои места за столами, ведущий просит представиться (назвать имя). Далее ведущий озвучивает конфликтную ситуацию и информирует о ходе встречи, правилах поведения. Ведущий также обращает внимание детей на изображение туч, размещенных на фланелеграфе, которые олицетворяют собой проблемную, конфликтную ситуацию.



2. Ведущий предлагает участникам взять цветные стикеры и озвучивает инструкцию к заданию.

*Инструкция:*

*1-й стикер* (зеленый): за 1 минуту нужно очень коротко (одно-два слова на стикере) написать ответ на вопрос «Что ты чувствуешь в данной конфликтной ситуации? (Твои чувства в данной конфликтной ситуации).»

После того как ребята выполняют задание, ведущий собирает стикеры, размещает их на одном из облаков, которое подписано словом «Чувства».

Ведущий коротко анализирует написанные ребятами варианты. Подводя итог, ведущий обобщает: чувства в конфликтной ситуации мы испытываем, как правило, страдательные, неприятные.

Далее ведущий предлагает взять стикер другого цвета.

*2-й стикер* (красный): за 1 минуту необходимо очень коротко (одно-два слова на стикере) написать ответ на вопрос «Для чего дети берут чужие вещи без спроса?»

Собранные стикеры ведущий размещает на втором облаке с надписью «Мотивы». Анализируя написанное, ведущий обращает внимание, что основным мотивом (возможно) является желание быть красивей, владеть какой-либо вещью, поднять самооценку (распоряжаться по своему усмотрению чем-либо). Ведущий подчеркивает, что никто не хочет нанести другому серьезный вред, просто не задумывается о последствиях своих действий.

Далее ведущий предлагает взять стикер другого цвета.

*3-й стикер* (синий): за 1 минуту необходимо очень коротко (одно-два слова на стикере) написать ответ на вопрос «Твои мысли, что будет, если конфликт не решить?»

Прикрепив стикеры к третьему облаку с надписью «Мысли», ведущий обращает внимание участников на то, что каждый думает о том, чтобы решить этот конфликт, что все, что было сделано, плохо и неприятно, ведет к нарастанию напряжения и разрыву отношений.

Ведущий обращает особое внимание на то, что для всех оказывается важным договориться о том, чтобы в дальнейшем стараться избегать подобной ситуации. Дальше детям предлагается обдумать, что можно сделать в такой ситуации для разрешения конфликта?

Ведущий предлагает участникам набор карточек, где обозначены различные способы решения ситуации (среди них встречаются абсурдные, веселые, рациональные, конструктивные и пр.) см. табл. 1.

В течение трех минут участники самостоятельно выбирают способы решения, которые, на их взгляд, наиболее удачно подходят к этой ситуации.

Пока дети размышляют над заданием, ведущий раздвигает облака по углам фланелеграфа, и под ними обнаруживается солнце с лучиками.

После завершения работы над заданием ведущий предлагает воспитанникам озвучить выбранные варианты решения; эти варианты обсуждаются всеми детьми и взрослым, самые конструктивные принимаются как общие правила поведения и размещаются на лучах солнца.

Завершая работу над заданием, ведущий обращает внимание участников на изменения в образе, которые говорят о том, что даже в самой неприятной ситуации есть надежда, что «солнце все-таки выглянет из-за туч» и решение конфликта найдется! Ведущий подводит итог работы в целом, благодарит детей за активность, внимательность и завершает упражнение.

Таблица 1

### Какое будет решение?

Пригласить для решения кого-нибудь из старших, пусть тебя боятся!!	Сидеть, плакать, может, кто-нибудь заметит и поможет.
Отдать все свои вещи, пусть забирает, не надо будет в школу ходить!	Отдать все ценные вещи взрослым, пусть они порадуются за тебя!
Испортить свои вещи, тогда они никому не будут нужны, даже самому!	У каждой вещи есть хозяин, его надо уважать, и нельзя ждать, что он отдаст вещь потому, что тебе так хочется!
Предложить другому договориться и не брать вещи без спроса, а если надо — попросить.	Можно предложить взаимный обмен на время.
Делиться с другими, если тебя просят, тем, что ты можешь дать.	Обозвать другого «жадиной». Сказать, что у тебя есть спонсор, он купит вещь еще лучше!
Никогда не брать чужое! В комнату без разрешения к другим не ходить.	Найти клад и всем доказать, что ты самый крутой!
Пусть все ходят в грязной одежде и ничего не имеют ценного и красивого, тогда никому не будет обидно!	Никого не слушать, поступать так, как хочешь, ну и пусть с тобой никто не захочет дружить, будешь жить, как Кощей со своим златом!

## **Мастер-класс МОУ СШ поселка Ярославка (Ярославский муниципальный район)**

### **Анализ проведенной восстановительной программы юным медиатором, учеником 10 класса МОУ СШ п. Ярославка ЯМР**

**Город, образовательное учреждение, фамилия и имена ведущих программы:** Ярославская область, Ярославский район, МОУ СШ п. Ярославка ЯМР. Юный медиатор, ученик 10 класса. Руководитель Иванова Елена Игоревна, педагог-психолог.

\*имена участников конфликта — вымышленные.

**Описание конфликтной ситуации.** Маму одной из девочек, одноклассниц беспокоили конфликты двух подруг-одноклассниц. Конфликты, с ее слов, продолжались довольно долго, с использованием нецензурной лексики, угроз и нанесением морального вреда. Решением мамы стало обращение к куратору-медиатору ШСП с просьбой о помощи.

**Ход ведения программы:** Были сформулированы цели: обеспечить безопасное психологическое пространство для проведения примирительной встречи; способствовать восстановлению конструктивных отношений между одноклассниками и заглаживанию морального вреда.

**Шаг 1.** Участники — подростки без родителей.

Сторонам были изложены правила процедуры. Обратившаяся Наташа рассказала проблему и обиды. Далее выслушали Карину с иным пониманием ситуации и причин. Первая встреча девочек прошла очень эмоционально и не позволила определить причины разногласий, следовательно, мне, юному медиатору, не удалось разрешить конфликт.

Одноклассницы не слушали и не слышали друг друга. Потребовалось назначить вторую встречу через неделю.

**Шаг 2.** Перед следующей совместной встречей были организованы предварительные встречи с каждой из девочек для уточнения неизвестных обстоятельств и позиций одноклассниц. Выяснились особенности поведения Карины и Натальи в классе и школе. С просьбой об участии в медиативном процессе обратился классный руководитель. Его волновала степень участия в конфликте других учеников класса, поскольку из рассказов девочек не удалось достоверно установить количество разногласий и наличие или отсутствие «провокаторов».

**Шаг 3.** Вторая совместная встреча состоялась с участием родителей девочек и классного руководителя.

Выявлена истинная причина конфликта — личная неприязнь девочек друг к другу, связанная с разным социальным статусом семей и успеваемостью.

Одноклассницам были предложены к рассмотрению разные модели поведения, высказаны рекомендации. Наталье и Карине предложили соблюдать «нейтралитет» по отношению друг к другу и начать посещать кружки и секции по интересам.

**Шаг 4.** Третья встреча состоялась через две недели. Девочки воспользовались рекомендациями медиатора: сформировали каждая свой круг общения, Карина стала посещать баскетбольную секцию, а Наталья стала больше увлекаться вышивкой картин. Обстановка в классе стабилизировалась.

*1. Как ведущие с ней работали?*

Заключительный этап состоялся через месяц после первого обращения. Несмотря на то, что девочки сделали свой выбор, не посчитав нужным сблизиться, несомненным успехом проведенной работы стало выстраивание ими отношений по принципу «минимальное общение». С учетом типа конфликта «ученик – ученик» такое решение проблемы наиболее оптимальное.

*2. Каких результатов достигли?*

Таким образом, при своевременном обращении мамы и классного руководителя удалось устранить конфликт, не позволить ему перейти в групповой конфликт между одноклассниками, что способствовало восстановлению комфортных взаимоотношений внутри класса.

*3. Выводы по проведённой программе и своей работе, сделанные ведущими (если есть).*

Мне очень приятно сознавать, что я смог примирить одноклассниц. И девочки не просто помирились, но и поняли, что можно всё решить с помощью диалога, а не руганью и унижением. Ведь всего этого можно было избежать. После примирения девочки остались просто одноклассницами. Это важно. Конфликтов между ними больше не возникало.

*4. Реализация принципов восстановительного подхода (внести в таблицу).*

<b>Принципы восстановительного подхода</b>	<b>Реализация (в чем и как проявились при работе волонтера ШСП с конфликтом)</b>
Восстановление взаимопонимания у участников	В ходе встречи девочкам было предоставлена возможность высказать взаимные обиды, услышать друг друга, понять, насколько больно, когда тебя унижают.
Принятие участниками конфликта на себя ответственности по его урегулированию	Во время примирительной встречи девочки спокойно могли обсуждать вопросы, задаваемые мной, а также они стали обсуждать эти вопросы без моего участия. То, что каждый ответственен за конфликт, они поняли и приняли ответственность. Каждый осознал свою вину.

Ответственность обидчика перед жертвой (если в ситуации был обидчик)	Наташа первая высказывалась на примирительной встрече. Услышав её крик души (что он полный), Карина со второй встречи поняла свою вину. По-настоящему осознала, что нанесла травму психологическую. Наташе стало легче, когда Карина сказала, что была неправа.
Исцеление жертвы (если в ситуации была жертва)	Жертвами взаимных оскорблений были обе участницы. Рассмотрение разных моделей поведения помогло разрешить конфликт
Как стороны ответили на вопрос «Что важно сделать для того, чтобы подобное не повторилось?»	Каждый должен заниматься тем, что хорошо умеет
Помощь родных, друзей, заинтересованных педагогов (если они участвовали)	Я сам помог девочкам помириться без помощи взрослых. У меня получилось. <b>Мне нравится мирить</b>

**Мастер-класс «Ссоры бывают даже в сказке»**  
**МУ Центр психолого-педагогической, медицинской**  
**и социальной помощи «Гармония» г. Углича**

**Цель:** знакомство участников Фестиваля детских служб медиации (примирения) с опытом проведения примирительных встреч медиаторами Службы примирения «Апельсин» Центра «Гармония» г. Углича.

**Ход мастер-класса**

**Вводная часть**

Показ видеоролика «Ссора», участники в костюмах сказочных героев проигрывают конфликтную ситуацию

**Основная часть**

(Стук в дверь. Медиатор (Мальвина) встречает героев у дверей.)

*Мальвина:* Здравствуйте, друзья. Проходите, пожалуйста, и присаживайтесь. Алиса, Базилио, я благодарю вас за то, что вы пришли на совместную встречу. Напоминаю вам, меня зовут Мальвина, я медиатор Центра «Гармония». На прошлой неделе я встречалась с каждым из вас в отдельности, где вы могли высказаться, мы с вами многое обсудили.

На сегодняшней встрече мы будем придерживаться ранее принятых правил: говорить с уважением, слушать с уважением и помнить о том, что никто кроме нас не узнает, что тут будет происходить. Я готова выполнять данные правила, а вы? Алиса?

*Алиса:* Готова!

*Базилио:* Да!

*Мальвина:* На совместной встрече выяснилось, что у вас есть, что сказать друг другу. Кто хочет начать? Базилио, начнете?

*Базилио:* Я хочу спросить у тебя, Алиса, почему ты меня обманула и разделила наши заработанные деньги нечестно?

*Алиса:* Я разделила деньги честно. Просто 5 монет не делится на двоих, и я разделила их, как смогла. А вот ты сразу меня стукнул... Друг еще называется...

*Мальвина:* Скажите, пожалуйста, а как вы считаете, мир и продолжение дружбы между вами возможны?

*Алиса и Базилио:* Скорее ...Да! Мы ведь столько лет всех вместе дурачим!..

*Мальвина:* На индивидуальной встрече Базилио обратился с предложением к Алисе. Базилио озвучьте его, пожалуйста.

*Базилио:* Внимательно изучив таблицу умножения, я понял, что 5 на 2 не делится, но 4 делится, а Алиса мне должна еще монету. А оставшуюся монету можно пустить в общее дело.

*Алиса:* В какое это еще общее дело?

*Базилио:* Мы дружим не первый год, и я знаю, что ты, как и я, любишь театр. Предлагаю оставшуюся монету истратить на 2 билета в театр.

*Алиса:* Здорово! Хочу в театр! Давай купим на оставшийся золотой билеты в театр «Молния», но, чур, за билетами в очередь стоишь ты за то, что напал на меня со своими острыми когтями...

*Базилио:* Я погорячился, извини...я куплю билеты

*Алиса:* Ладно, забыли... Какое небо снова голубое....

*Мальвина:* Я правильно поняла – Алиса, ты согласна отдать Базилио вторую монету?

*Алиса:* Прямо сейчас и отдам. Я же честная лиса и друзей не обманываю...я просто не знала, что 5 на 2 делится...А теперь знаю, Базилио, не сердись на меня...

*Базилио:* Не сержусь я...отстань!

### **Заключительная часть**

*Мальвина:* Чудесно...я благодарю вас за встречу и предлагаю составить вам примирительный договор. Пройдемте для этого в гостиную...заодно и чай попьем...

### **Анализ проведенной встречи**

Дорогие друзья! Сейчас вашему вниманию был представлен фрагмент опыта работы медиаторов службы примирения «Апельсин» Центра «Гармония» г. Углича, перенесенный на сказочную основу. Сделано это для того, чтобы было психологически безопасно раскрыть характер и сюжет данной реальной конфликтной ситуации.

Изначально в Службу обратился Кот Базилио из-за того, что его обманула его давняя подруга Лиса Алиса, и он хотел восстановить справедливость. Медиатор позвонила Алисе, и та согласилась на медиацию. Так что же мы увидели? *Цель совместной встречи:* уточнение позиции сто-

рон, выявление общих интересов сторон, обсуждение возможных предложений и уступок, поиск максимально взаимоприемлемых вариантов урегулирования споров. Медиатор встречает участников у двери и предлагает им *место за столом переговоров* для установления доверия и безопасности. Называет свое имя и то, что она является медиатором. Благодарит за то, что пришли. Напоминает *о правилах встречи* и необходимости их соблюдения. Далее следуют *рассказы сторон* о произошедшем, начинает пострадавшая сторона. После этого выслушивается предложение, которое Базилио уже сформулировал на этапе индивидуального *кокуса*. Он предложил поделить 4 монеты на 2, а одну истратить на поход в театр (любимое занятие Алисы). *Нашелся вариант*, который удовлетворяет обе стороны. Оба дорожат своей дружбой и вспоминали об этом на совместной встрече, Базилио даже извинился за то, что затеял драку, не разобравшись. *Составление и подписание соглашения* вынесено за рамки мастер-класса, но вот его результат:

«Надеемся, что Кот и Лиса будут жить дружно и счастливо, тем более, что после составления примирительного договора они обсудили, что нужно сделать для того, чтобы в будущем не возникало проблем подобного рода»

Благодарю за внимание!

## Заключение

Медиация в школах является эффективным инструментом для профилактики и разрешения конфликтов, возникающих в образовательной среде, формирования психологически безопасной образовательной среды, способствующей восстановлению отношений.

Развитие служб медиации (примирения), применение медиативных и восстановительных программ набирает в регионе обороты посредством реализации проекта «Медиация: распространение восстановительной практики в работе с несовершеннолетними в Ярославской области». Продвижение философии восстановления отношений позволяет искать новые формы, в том числе такие, как решение кейсов, проведение Фестиваля детских служб медиации (примирения) и т.п.

Безопасная, благополучная среда школы является для всех участников образовательных отношений одним из первейших факторов доверия и развития. При этом, предоставив возможность самоактуализации в школьном сообществе, безопасную среду каждому участнику образовательных отношений, самому делать выбор в соответствии с собственными желаниями и требованиями, опытом отношений (оставляя за собой право следить за тем, чтобы участник учитывал желания и требования, опыт других людей). Медиация является именно тем инструментом, который обеспечит защищенность участников образовательных отношений от угроз, позитивное развитие и конструктивное общение в процессе педагогического взаимодействия.



## Сведения об авторах

1. Дувакина Ольга Викторовна, педагог-психолог МУ Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Содействие» (г. Ростов).

2. Зайцева Елена Сергеевна, заместитель директора по воспитательной работе Муниципального общеобразовательного учреждения «Каменниковская средняя общеобразовательная школа».

3. Иванова Елена Игоревна, педагог-психолог МОУ «Средняя школа поселка Ярославка» (Ярославский МР).

4. Кустикова Юлия Анатольевна, педагог-психолог МОУ «Средняя школа № 66» (г. Ярославль).

5. Ладнова Юлия Николаевна, преподаватель ГПОУ ЯО «Угличский индустриально-педагогический колледж».

6. Луканина Марина Федоровна, директор МУ «Городской центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи».

7. Кашарайло Ольга Васильевна заместитель директора по воспитательной работе МОУ СОШ №36 (г.Рыбинск)

8. Назарова Инна Григорьевна, кандидат педагогических наук, заведующий кафедрой общей педагогики и психологии ГАУ ДПО ЯО «Институт развития образования».

9. Павлова Оксана Владимировна, педагог-психолог МОУ «Средняя школа № 13» (г. Ярославль).

10. Сенченко Елена Васильевна, заместитель директора по воспитательной работе МОУ Песоченской СОШ (Рыбинский МР).

11. Смирнова Ольга Юрьевна, педагог-психолог ГКУ СО ЯО Рыбинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наставник».

12. Цветкова Ирина Александровна, педагог-психолог МОУ Песоченская СОШ (Рыбинский МР).

13. Таврова Оксана Алексеевна, заместитель директора по учебно-воспитательной работе МОУ «Средняя школа № 13» (г. Ярославль).

14. Чиркун Ольга Владимировна, старший преподаватель ГАУ ДПО ЯО «Институт развития образования».

15. Чистова Вера Константиновна, педагог-психолог МОУ СОШ № 5 (г. Рыбинск).

16. Шляхтина Оксана Геннадьевна, педагог-психолог МОУ Каменниковская СОШ (Рыбинский МР).

17. Юрчак Наталия Александровна, психолог МУ Центра психолого-педагогической, медико-социальной помощи «Стимул» (Тутаевский МР).

## Литература

1. Как создать службу примирения? [Текст]: сборник материалов — Петрозаводская городская общественная детская организация Юниорский союз «Дорога», проект «Медиация в действии. Развитие системы разрешения конфликтов» / авт.-сост. Д. В. Рогаткин и др. — Петрозаводск : Типография РА «Ва Банк», 2014. — 95 с.
2. Коновалов, А. Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство [Текст] / под общ. ред. Л. М. Карнозовой — Изд. 2-е, дораб. — М. : МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. — 306 с.
3. Назарова, И. Г., Чиркун, О. В. Медиация как инструмент перехода школ в эффективный режим работы: методические рекомендации [Текст] / И. Г. Назарова, О. В. Чиркун. — Ярославль : ГАУ ДПО ЯО ИРО, 2017. — 95 с. — (Эффективная школа)
4. Опыт работы школьных служб примирения в России [Текст] : сборник материалов. — М. : МОО Центр «Судебно- правовая реформа», 2014. — 148 с.
5. Организация работы с документами [Текст]: учебник / под ред. В. А. Кудрявцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2003. — 592 с.
6. Практика медиации и восстановительная культура отношений [Текст]: материалы к семинару. — Ярославль: ГАУ ДПО ЯО ИРО, 2014. — 36 с.
7. Программы служб медиации образовательных организаций [Текст]: сборник программ / сост. И. Г. Назарова, О. В. Чиркун. — Ярославль: ГОАУ ЯО ИРО, 2015. — 80 с. — (Служба медиации).
8. Садовникова, М. Н., Лозовский, А. В., Раднаева, Э. Л. Восстановительно-медиативный подход в работе сотрудников субъектов системы профилактики [Текст] : методические рекомендации : метод. пособие для практ. работников / М. Н. Садовникова, А. В. Лозовский., Э. Л. Раднаева. — Иркутск : Изд-во ИГУ, 2015. — 258 с.
9. Службы медиации в образовательных организациях: формирование навыков восстановительной культуры отношений [Текст]: методические рекомендации / сост. И. Г. Назарова, О. В. Чиркун. — Ярославль : ГОАУ ЯО ИРО, 2015. — 52 с. — (Служба медиации).
10. Школьная медиация [Текст] : методические материалы для практических занятий. — М. : Издательский центр Университета им. О. Е. Кутафина (МГЮФ), 2017. — 24 с.

### **Интернет-ресурсы**

1. Сайт ГАУ ДПО ЯО ИРО [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://www.iro.yar.ru/index.php?id=3204>.
2. Сайт общественного центра «Судебно-правовая реформа» [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://sprc.ru/>.

Учебное издание

**Служба медиации**

**Лучшие восстановительные  
и медиативные практики в деятельности  
служб медиации (примирения)  
в Ярославской области**

*Инна Григорьевна Назарова  
Ольга Владимировна Чиркун*

Практическое пособие

Редактор О. А. Шихранова  
Компьютерная верстка Т. В. Макаровой  
Подписано в печать 22.05.2020  
Формат 60×84/16. Объем 3,75 п.л., 2,84 уч.-изд.л.  
Заказ 26

Издательский центр  
ГАУ ДПО ЯО ИРО  
150014, г. Ярославль,  
ул. Богдановича, 16  
Тел. (4852) 23-06-42  
E-mail: rio@iro.yar.ru