

Муниципальное бюджетное учреждение центр психолого-педагогической,
медицинской и социальной помощи «Гармония» г.Волгодонска

ПРИНЯТО
решением педагогического
совета МБУ ЦППМС
«Гармония» г.Волгодонска
01.09.2021 г., протокол №1

УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора МБУ ЦППМС
«Гармония» г.Волгодонска
В.С.Баженова
«01» сентября 2021 г.



Психолого-педагогическая программа
профилактической направленности

Рабочая программа
подготовки медиаторов-ровесников
по программе тренинговых занятий
для подростков
«Служба примирения»

Составитель:
Баженова В.С.,
педагог-психолог

г.Волгодонск
2021 г.

Пояснительная записка

Рабочая программа составлена на основе программы подготовки медиаторов-ровесников по программе тренинговых занятий для подростков "Служба примирения", автор-составитель В.С.Баженова.

Актуальность темы. Создание школьных служб медиации (примирения), является одной из приоритетных задач процесса модернизации современного образования.

Необходимость создания школьной службы примирения вызвана целым рядом причин социального характера, способствующих росту количества конфликтов в рамках образовательных организаций.

Основными задачами работы школьной службы медиации являются: создание безопасной среды в образовательной организации (обеспечение защиты прав детей, создание условий равных возможностей и защиты их интересов) и обучение школьников инновационной технологии урегулирования конфликтов в целях повышения их коммуникативной компетентности, что также соответствует требованиям ФГОС основного общего образования.

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

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

- мотивационный компонент, предполагающий «информированную заинтересованность» подростка в осуществлении школьной медиации, то есть желание реализовывать примирительные мероприятия на основе полной информированности о возможностях медиации, сопровождающих ее рисках и требованиях, которые процедура медиации предъявляет к осуществляющим ее лицам;
- когнитивный компонент, включающий знание прикладных аспектов конфликтологии, а также теоретических основ медиации в детских и подростковых конфликтах;
- технологический компонент, заключающийся в овладении подростками - будущими медиаторами процессуальными и коммуникативными навыками проведения процедуры медиации в условиях образовательного учреждения. В качестве основной технологии медиации, предлагаемой

подросткам, в программе используется технология посредничества, описанная В.В. Шабалиной (Шабалина В.В., 2001) как имеющая широкую апробацию в медиации по принципу «равный - равному».

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

Задачи программы:

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

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

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

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

Организация занятий. Программа рассчитана на 8 занятий по 1

академическому часу каждое (1-2 занятия в неделю) и предназначена для группы подростков в количестве 10-15 человек.

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

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

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

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН:

№ п/п	Тема занятия	Цель занятия	Содержание	Кол-во часов
1	Что такое медиация?	введение правил групповой работы, расширение представлений подростков о содержании работы медиатора	Упражнение «Восточный базар», Упражнение «Ожидания» Упражнение «Бутылка с пиратского корабля» Упражнение «Интервью»	1
2	Медиация конфликтов: как это делается? Эффективная	формирование представлений о структуре медиации, создание условий для выявления	Работа в малых группах: знакомство с этапами медиации Работа в малых группах: анализ	1

	коммуникация.	закономерностей эффективной коммуникации и формирования навыков ее осуществления	кейсовых ситуаций Упражнение «Диктант» Соревнование между малыми группами	
3	Бесконфликтный стиль общения. Как правильно слушать собеседника?	создание условий для выявления закономерностей эффективной позиции слушателя и формирования навыков ее осуществления, создание условий для выявления и анализа барьеров в общении.	Упражнение-тест «Умею ли я слушать?» Мини-лекция «Техники активного слушания» Отработка навыков активного слушания на материале упражнения «Абстракция» Упражнение «Роли» Работа в парах «Условия бесконфликтного общения» Упражнение «Барьеры»	1
4	Как организовать подготовительный этап медиации?	создание условий для освоения технологии организации медиации и поддержания мотивации к освоению навыков медиации школьных конфликтов.	Групповые медиаторы Работа в малых группах Упражнение «Разговор»	1
5	Как провести основной этап медиации и как закончить медиацию?	создание условий для освоения технологии основного этапа медиации.	Упражнение «Крест-параллель» Упражнение «Карта конфликта» Работа в малых группах Упражнение «Выход из контакта» Упражнение «Волк и семеро козлят» Упражнение «Выражаем благодарность»	1
6	Каким должен быть «настоящий медиатор»?	создание условий для рефлексии потенциальных трудностей в процессе медиации и возможностей их преодоления,	Упражнение «Ответ без размышлений» Упражнение «Рецепт хорошей медиации» Упражнение «Качества медиатора» Упражнение «Рассказ	1

		рефлексия личностных качеств, значимых для выполнения функций медиатора.	от имени предмета»	
7	Зачем люди становятся медиаторами	создание условий для рефлексии собственных мотивов и личностных ресурсов, значимых для выполнения функций медиатора	Упражнение «Мотивация медиатора» Упражнение «Неконструктивная мотивация» Упражнение «Герб» Упражнение «Страшилка» Упражнение «Аптечка самопомощи» Упражнение «Благодарность»	1
8	Так кто же такие школьные медиаторы?	завершение работы группы, контроль достижений, создание условий для рефлексии участниками собственных успехов и перехода от учебной ситуации к реальной	Проверяем теоретическую подготовленность Проверяем практическую подготовленность Оформление стенда «Школьной службы медиации» Упражнение «Бутылка с пиратского корабля» Завершение работы	1
Итого				8

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОГРАММЫ.

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

- на основе субъективных мнений (самоотчетов) подростков-участников программы;
- на основе экспертных оценок со стороны куратора программы подготовки подростков- медиаторов;
- на основе объективной оценки с использованием контрольно-оценочных материалов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.

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

- Алиева М.А., Гришанович Т.В., Лобанова Л.В., Травникова Н.Г.,

Трошихина Е.Г. Я сам строю свою жизнь. - СПб., 2000.

• Баева И.А. Тренинги психологической безопасности в школе. - СПб., 2002.

• Беглова Т.В., Битянова М.Р., Шадура А.Ф. Программа первичной профилактики ВИЧ/СПИДа и рискованного поведения для детей старшего подросткового возраста «Ладья». Методические рекомендации для ведущих программы. - М., 2014.

• Браткин А., Скоробогатова И. Чемоданчик тренера. 10 продаваемых тренингов. - М., 2004.

• Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. - М., 2007.

• Гребенкин Е.В. Школьная конфликтология. - М., 2013.

• Григорьева Т.Г. Линская Л.В. Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения. - Новосибирск, 1999.

• Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб.: Питер, 2008.

• Лидерс А.С. Групповой психологический тренинг со старшеклассниками и студентами.

- М., 2009.

• Литвинов А.В. Основной курс медиации. - М., 2011.

• Микляева А.В. Я - подросток. Программа уроков психологии. - СПб., 2006.

• Практикум по психологическим играм с детьми и подростками / под ред. М.Р. Битяновой. - СПб., 2011.

• Психологический тренинг в группе. Игры и упражнения. - М., 2012.

• Редлих А., Миронов Е. Модерация конфликтов в организации. - СПб.: Речь, 2009.

• Фопель К. Групповая сплоченность. - М., 2011.

• Хрящева Н.Ю. Психогимнастика в тренинге. - СПб., 2001.

• Шабалина В.В. Виртуальная мастерская: подготовка посредников - волонтеров подростковой психологической службы. - СПб., 2001.

• Школьные службы примирения. - М., 2012.

• Школьная служба примирения и восстановительная культура отношений. - М., 2012.

• Материалы газеты «Школьный психолог» за период с 1998 по 2015 г.г.

Содержание занятий

Занятие 1. Что такое медиация?

Цель занятия: введение правил групповой работы, расширение представлений подростков о содержании работы медиатора.

Материалы: карточки для упражнения «Восточный базар», предмет-«микрофон», лист ватмана и листы формата А4 с вариантами ответов для упражнения «Ожидания», бумага для записей, стеклянная бутылка. ватман с правилами и этапами работы группы с первого занятия, «паззлы» в «волшебном мешочке» (картинки, разрезанные пополам, одна картинка - на три части на случай нечетного числа участников, количество кусочков - по числу участников) для деления на пары перед упражнением «интервью», разноцветные карточки с планом для упражнения «Интервью», предмет-«микрофон».

Ход занятия:

1. Вводное слово ведущего (3 минуты).

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

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

Упражнение требует предварительной подготовки: заранее на одинаковых листочках по 6 раз записывается имя каждого участника, в том числе в случаях, если имена повторяются. Листочки перемешиваются и раздаются по шесть каждому участнику группы в случайном порядке. Задание заключается в том, чтобы собрать шесть листочков со своим именем. Для этого все участники группы перемещаются по аудитории и общаются друг с другом. При этом соблюдается правило: при каждом новом контакте в паре должны представиться обе стороны, назвав свое имя, показать свои листочки друг другу и обязательно провести один обмен, даже в том случае, если у партнера нет интересующего листочка. Игра продолжается до тех пор, пока каждый не соберет шесть листочков со своим именем. Те, кто собрал свою «коллекцию», записывают свое имя на доске в столбик.

3. Упражнение «Ожидания» (15 минут)

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

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

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

Каждому участнику нужно выбрать для себя два самых подходящих

утверждения и поставить на соответствующих листах любую отметку. Затем ведущий обобщает получившиеся результаты, знакомит участников с целями и задачами программы, тематическими блоками (фиксируя их на ватмане), форматом работы в рамках программы. Здесь же ведущий вводит основные правила работы группы: недопустимость опозданий, запрет на использование физического насилия и ненормативной лексики. Правила фиксируются на листе ватмана. При желании подростки могут дополнить этот список. Другие «классические» правила работы группы вводятся в ходе дальнейших занятий по мере того, как происходят те или иные ситуации, требующие их обсуждения.

4. Упражнение «Бутылка с пиратского корабля» (5 минут)

Участники работают самостоятельно. Им предлагается написать пожелания самим себе и группе на весь период занятий и опустить их в бутылку. Бутылка закупоривается и убирается до последнего занятия.

5. Упражнение «Интервью» (25 минут)

Группа делится на пары с помощью приема «Паззлы». В паре по очереди исполняются роли «звезды» и «журналиста». «Журналист» берет интервью у «звезды» на тему по выбору «звезды»:

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

План интервью «Как я помог разрешить конфликт»

1. Опиши конфликт, который произошел
2. Как ты узнал о нем и почему решил вмешаться?
3. Какие действия ты предпринял?
4. Чем закончилась ситуация?
5. Как ты себя чувствовал после завершения ситуации?
- 6.

План интервью «Как я пытался разрешить конфликт, но у меня не получилось»

1. Опиши конфликт, который произошел
2. Как ты узнал о нем и почему решил вмешаться?
3. Какие действия ты предпринял?
4. Чем закончилась ситуация?
5. Как ты себя чувствовал после завершения ситуации
- 6.

План интервью «Почему я стараюсь не вмешиваться в конфликты»

1. Опиши конфликт, о котором ты знал, но решил в него не вмешиваться
2. Как ты о нем узнал и почему решил, что вмешиваться не стоит?
3. Какие действия ты предпринял?
4. Чем закончилась ситуация?
5. Как ты себя чувствовал после завершения ситуации?

Обсуждение строится на материале актуальных конфликтов, с которыми столкнулись участники. Перед выбором темы, который делает «звезда», крайне важно подчеркнуть, что любые действия человека, на глазах которого

разворачивается конфликт между другими людьми, являются «нормальными» и «правильными», если, конечно, он не допускает в адрес конфликтующих оскорбительных высказываний или физического насилия, или же не оставляет людей в заведомо опасной для их жизни ситуации. Группе будет интересен любой опыт, главное - что он ваш.

Перед началом интервью вводится норма конфиденциальности: что это такое, почему ее соблюдение важно для медиаторов. Учитывая, что люди, о которых идет речь в историях, могут быть известны кому-то из участников группы, в целях соблюдения конфиденциальности их предлагается обозначать без упоминания имен, например, «две девочки-десятиклассницы», «два взрослых человека, муж и жена» и т.д.

Время на одно интервью - 4 минуты. Потом участники меняются ролями. В процессе интервью «журналисты» пользуются карточками с опорными вопросами, но ответы «звезды» не записывают.

Затем в общем круге каждый «журналист» представляет историю своей «звезды» группе.

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

- каковы «риски» медиации?
- каковы «плюсы» медиации?

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

6. *Завершение занятия (3 минуты)*

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

Занятие 2.

Медиация конфликтов: как это делается? Эффективная коммуникация.

Цель занятия: формирование представлений о структуре медиации, создание условий для выявления закономерностей эффективной коммуникации и формирования навыков ее осуществления

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предмет-«микрофон», бумага для записей, ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, карточки для работы в малых группах с описанием этапов медиации, описание кейсовых ситуаций, бланки «Заявки на проведение медиации», 3 карточки с заданиями для упражнения «Диктант», раздаточный материал для соревнования между группами (либо видеофрагмент).

Ход занятия:

1. *Приветствие (3 минуты)*

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любыми словами, назвав при этом, чем общего у него с тем участником, которому он передает слово: «Оля, у нас у обоих день рождения летом». Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться, как устроена процедура медиации».

2. Работа в малых группах: знакомство с этапами медиации (15 минут)

Группа делится на подгруппы по 3-4 человека с помощью приема «Линейка»: выстраивается по заданному ведущему признаку (берется тот признак, который чаще других назывался в приветствии), затем ведущий делит «линейку» на подгруппы.

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

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

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

3. Работа в малых группах: анализ кейсовых ситуаций (15 минут)

Участникам предлагается сформировать новые подгруппы таким образом, чтобы у всех оказались новые партнеры. Подгруппы получают раздаточный материал с описанием кейсовой ситуации¹. Задача: выделить в этом тексте те этапы медиации, которые были обозначены в прошлом обсуждении.

Кейс 1.

Наташа. Меня зовут Наташа. А это Олег. Мы поможем вам разрешить

¹ Здесь и далее кейсовые ситуации взяты из пособия В.А. Шабалиной

конфликт. С просьбой о разрешении конфликта обратился Женя. Мы поговорили с Сергеем, и он согласился на медиацию.

Олег. Нам необходимо выполнять правила:

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

Наташа. Женя и Сережа, вы согласны с правилами?

Женя. Да

Сережа. Согласен.

Олег. Сережа, ты желаешь разрешить конфликт?

Сережа. Да, мне этого хочется.

Наташа. Женя, а ты желаешь разрешить конфликт?

Женя. Да, иначе я бы к вам не обратился.

Наташа. Женя, расскажи, что произошло?

Женя. У нас в новый год был спектакль. Сергей все организовывал. По его просьбе я принес три Диска от караоке, у нас Дома их несколько. Родители сказали - под мою ответственность. После спектакля Сергей вернул мне два диска, третий потерялся. Я сказал, что родители будут меня ругать, но Сергей не придавал моим словам никакого значения. Скоро у нас новая постановка, и Сергей опять просил принести Диски, но я отказался. Он обозвал меня жмотом.

Олег. Сергей, а ты как считаешь, что произошло?

Сергей. Да, я попросил Диски, но мне было некогда за ними следить, и один куда-то подевался. Моих вещей за наши спектакли столько пропало, не знаю, сколько. Но я же не Делаю из этого трагедию. Я разозлился и обозвал Женьку жмотом.

Наташа. Женя, а что ты Делал, чтобы разрешить этот конфликт?

Женя. Я не хотел ссориться и сделал вид, что ничего не произошло. Мы общались, как и раньше, пока он снова не обратился ко мне с просьбой принести Диски.

Олег. Сергей, а что ты делал?

Сережа. Я и думать про это забыл, поэтому и обратился к нему опять. Я же не для себя прошу, а для всех. Я не ожидал, что он может отказать.

Олег. Сергей, а что ты можешь предложить для разрешения конфликта?

Сережа. Я могу извиниться, могу купить новый Диск, правда, мне нужно узнать, какой именно, я не помню.

Наташа. Женя, а что можешь предложить ты?

Женя. Я согласен принять извинения, потому что все знают, что я никогда не был жадным. Если Сергей сможет найти такой Диск - было бы

хорошо. Но он редкий.

Олег. Сергей, что ты можешь ответить Жене?

Сережа. Женя, ты скажи мне, как называется Диск, я постараюсь найти.

Наташа. Женя, ты согласен?

Женя. Конечно, согласен. Я все-таки попрошу у родителей Диски для нового спектакля. Только мне хотелось бы, чтобы с ними обращались аккуратно.

Олег. Сергей, что ты можешь на это ответить?

Сережа. Спасибо за предложение. Но я честно хочу тебя, Женя, предупредить, что я не могу обещать тебе за всех, что с Дисками будет все в порядке, мне просто не уследить за всем сразу.

Женя. Хорошо, я могу сам последить за Дисками.

Наташа. Женя, как ты считаешь, есть еще какие-нибудь нерешенные вопросы?

Женя. Да вроде все решено.

Олег. Сергей, что можно сделать прямо сейчас?

Сережа. Я могу извиниться. Женя, извини, что я назвал тебя жмотом. Сорвался. Когда что-то делаешь, а другие не очень-то хотят тебе помочь, то бывает обидно, вот и говоришь под горячую руку обидные слова.

Женя. Сережа, ты тоже меня извини. Я не подумал, что тебе надо помогать, а не претензии предъявлять.

Наташа. Женя, что ты сейчас чувствуешь?

Женя. Я испытываю удовлетворение от того, что конфликт разрешен.

Олег. Сережа, а какие чувства ты испытываешь сейчас?

Сережа. Удовлетворенность.

Наташа. Значит, конфликт разрешен.

Олег. Раз конфликт разрешен, то распишитесь на бланке заявки в соответствующей графе.

Результаты обсуждаются в общем круге. Ведущий отвечает на вопросы, возникшие у участников. Важно подчеркнуть, что это упрощенная и отчасти идеализированная модель медиации, в жизни ситуация могла бы разворачиваться по-другому.

Затем в прежних группах анализируется второй кейс. Основной вопрос: в чем причина того, что в этом случае медиация не оказалась эффективной?

Кейс 2.

Наташа. Меня зовут Наташа. А это Олег. Мы поможем вам разрешить конфликт. С просьбой о разрешении конфликта обратился Женя. Мы поговорили с Сергеем, и он согласился на медиацию.

Олег. Нам необходимо выполнять правила:

- Мы называет друг друга по именам
- Мы слушаем друг друга внимательно, не перебиваем
- Мы уважаем друг друга
- Мы с пониманием относимся к чувствам друг друга
- Мы говорим правду, какой бы горькой она не была

- Мы строго придерживаемся выработанного соглашения
- Мы ЖЕЛАЕМ разрешить конфликт
- Мы сохраняем тайну разговора

Наташа. Женя и Сережа, вы согласны с правилами?

Женя. Да

Сережа. Согласен.

Олег. Сережа, ты желаешь разрешить конфликт?

Сережа. Да, мне этого хочется.

Наташа. Женя, а ты желаешь разрешить конфликт?

Женя. Да, иначе я бы к вам не обратился.

Наташа. Женя, расскажи о вашем конфликте?

Женя. У нас возник конфликт из-за того, что Сергей назвал меня жмотом. Он на прошлом спектакле потерял мой диск от караоке, а теперь просит, чтобы я опять принес диски. Я отказался.

Олег. Сергей, это так и было?

Сережа. Нет, не так.

Олег. Сергей, расскажи свою версию?

Сережа. Я, конечно, назвал его жмотом. Я стараюсь для всех, мало того, что мне никто не помогает, так еще и жадничают. Я не знаю, куда диск делся, я не могу уследить за всем сразу.

Наташа. Женя, а что ты делал, чтобы разрешить этот конфликт?

Женя. Я сначала не хотел ссориться и сделал вид, что ничего не произошло. Мы общались, как и раньше, пока он снова не обратился ко мне с просьбой принести диски.

Олег. Так и было?

Сережа. Да, наверно.

Олег. Сергей, а что ты сделал для разрешения конфликта?

Сережа. Я конфликт не начинал, поэтому не мне и делать первый шаг.

Наташа. Женя, что можно сделать прямо сейчас, чтобы конфликт разрешился?

Женя. Я согласен принять извинения, потому что все знают, что я никогда не был жадным. Если Сергей сможет найти такой Диск - было бы хорошо. Но он редкий.

Олег. Сергей, ты готов извиниться?

Сережа. Не собираюсь.

Наташа. Женя, что ты можешь на это ответить?

Женя. Похоже, помириться нам не удастся. Наверно, я зря обратился к медиаторам.

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

4. Упражнение «Диктант» (15 минут)

Выбираются трое водящих, которые выходят за дверь и получают по

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

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

5. Соревнование между малыми группами (12 минут)

Группа делится на подгруппы с помощью приема «Броуновское движение». Участники свободно передвигаются по помещению. Ведущий время от времени хлопает в ладоши и называет число от 2 до 7. По хлопку ведущего участники должны объединиться в группы с названным числом участников. Тех, кто оказался «лишним» (поскольку число участников не может быть кратным всем называемым ведущим числам) какая-то из групп должна спрятать внутри себя. Заканчивая упражнение, ведущий вместе с хлопком называет число 3 или 4. Таким образом образуются подгруппы.

Подгруппы получают раздаточный материал - отрывок из повести В. Железнякова «Чучело», гл. 4, описание конфликта Васильева с одноклассниками (либо демонстрируется соответствующий видеофрагмент).

Задача подгрупп: за 5 минут придумать как можно больше открытых вопросов к этому тексту. Затем организуется «игра навывлет»: побеждает команда, которая последней сумела задать вопрос.

6. Завершение занятия (3 минуты)

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

Занятие 3.

Бесконфликтный стиль общения. Как правильно слушать собеседника?

Цель занятия: создание условий для выявления закономерностей эффективной позиции слушателя и формирования навыков ее осуществления, создание условий для выявления и анализа барьеров в общении.

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

Ход занятия:

1. Приветствие (2 минуты)

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым приветственным предложением. Условие: все приветствуют друг друга одновременно, по сигналу ведущего. Ведущий обращает внимание на эффект приветствия и объявляет задачу занятия:

«Разобраться, как организовано эффективное слушание».

2. Упражнение-тест «Умею ли я слушать?» (5 минут)

Группа выстраивается в шеренгу на линии, отмеченной на полу мелом или бумажным скотчем. Ведущий задает вопросы, на которые нужно отметить прыжком: «я так иногда делаю» - вперед, «я так никогда не делаю» - назад.

1. В разговоре я не смотрю собеседнику в лицо, отворачиваюсь, разглядываю окружающие предметы, смотрю в окно и т.д.

2. Во время разговора я бываю суетлив

3. Я редко улыбаюсь собеседникам.

4. Во время разговора я могу быть занят посторонними делами: играть ручкой, протирать стекла очков, проверять сообщения в телефоне и т.д.

5. Если беседа мне неинтересна или неприятна, я пытаюсь «перевести тему»

6. Любую, даже самую серьезную беседу, я стараюсь «разбавить» анекдотами и шутками

7. Во время разговора я иногда задаю собеседнику вопросы не по делу, а «из любопытства»

8. Иногда, желая показать собеседнику, как я внимательно его слушаю, я явно «переигрываю»

9. Я замечаю за собой, что иногда перебиваю собеседника

10. После разговора с человеком мне становится многое про него понятно, даже то, чего не понимает он сам.

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

3. Мини-лекция «Техники активного слушания» (5 минут)

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

4. Отработка навыков активного слушания на материале упражнения «Абстракция» (17 минут)

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

Затем участники делятся на «тройки» по цвету карандаша, которым они

рисовали на первом этапе упражнения. В «тройке» один становится «рассказчиком», второй - «слушателем», третий - «наблюдателем». Задача «слушателя» - в течение 3 минут (засекает ведущий) поддерживать содержательную беседу с рассказчиком о его «картине», используя техники активного слушания и открытые вопросы. «Наблюдатель» протоколирует действия «слушателя», отмечая плюсики каждое применение того или иного приема, а также ошибки:

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

После окончания 3-минутной работы группе дается 2 минуты на обратную связь «слушателю» от «наблюдателя» и смену ролей. Затем ситуация воспроизводится еще дважды, чтобы каждый участник побывал во всех ролях

Затем проводится общее обсуждение в круге: что получилось, что нет, что было легко, над чем следует поработать в повседневных ситуациях общения.

5. Упражнение «Роли» (10 минут)

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

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

Задача команды: составить план мероприятий на ближайший праздник. При этом нужно общаться с каждым участником так, как предписывает его роль. На составление плана дается 5 минут.

Затем все возвращаются в общий круг, по кругу пытаются догадаться, что написано на их шапочке. Обсуждаются впечатление от своей роли.

6. Работа в парах «Условия бесконфликтного общения» (8 минут)

Создаются пары из участников, которые, будучи в разных командах, играли одинаковые роли. В парах нежно составить список правил бесконфликтного общения (3 минуты).

Затем в общем круге обсуждается обобщенный список правил, он

фиксируется ведущим с использованием позитивных формулировок.

7. Упражнение «Барьеры» (10 минут)

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

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

Результаты обсуждаются в общем круге, составляется единая раскладка.

8. Завершение занятия (3 минут)

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

Занятие 4.

Как организовать подготовительный этап медиации?

Цель занятия: создание условий для освоения технологии организации медиации и поддержания мотивации к освоению навыков медиации школьных конфликтов.

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предмет-«микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, карточки для упражнения «Групповые медиаторы» в «волшебном мешочке», «заявка на проведение медиации», инструкция «участникам конфликта», раздатки с алгоритмом медиации

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

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

2. Групповые медиаторы (30 минут)

Перед началом упражнения ведущий повторяет основные этапы медиации, а также сформулированные правила эффективного общения.

Группа делится на три подгруппы, вытягивая карточки из «волшебного мешочка»: «участник конфликта Маша», «участник конфликта Оля» (по одной карточке), «медиатор 1» и «медиатор 2» (поровну по числу оставшихся участников). Нужно заготовить несколько вариантов раздаточных материалов с использованием двух женских, двух мужских или женского и мужского имени. «Медиаторам» раздаются листы с описанием алгоритма медиации.

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

ЗАЯВКА НА ПРОВЕДЕНИЕ ПОСРЕДНИЧЕСТВА

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

Пункты заявки, заполняемые после проведения процедуры посредничества:

1. Проблема решена.

Участники конфликта _____ и _____

(фамилии и имена участников конфликта)

обязуются выполнять соглашение, достигнутое в ходе посредничества.

Подписи участников конфликта _____

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

Проблема не решена.

а) Назначена еще одна процедура посредничества: _____

указать дату

б) Участникам конфликта предложено обратиться к школьному психологу

Подписи посредников _____

Конфликтующие стороны получают инструкцию:

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

Инструкция отдельно для Маши:

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

Инструкция отдельно для Оли:

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

Разыгрывается процедура медиации, где медиаторами выступают подгруппы. Каждый участник говорит одну реплику, после чего передает «право слова» следующему участнику (фиксируется передачей карандаша).

Ведущий выполняет роль эксперта. Он не вмешивается в процесс, однако

в случае, если медиаторы «забуксовали», может остановить игру, вместе с группой обсудить сложившуюся ситуацию и наметить пути выхода из нее. Итогом игры должно стать подписание мирового соглашения на бланке заявки.

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

3. *Работа в малых группах (10 минут)*

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

4. *Упражнение «Разговор» (15 минут)*

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

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

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

5. *Завершение занятия (3 минуты)*

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

Занятие 5.

Как провести основной этап медиации и как закончить медиацию?

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

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предмет-«микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, , раздаточные листы «Этапы медиации», шпартгалки «Правила поведения в процессе медиации», рабочие листы для упражнения «Карта конфликта», рабочие листы для малых групп, игровые карточки для упражнения «Волк и семеро козлят».

Ход занятия:

1. *Приветствие (3 минуты)*

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

2. Упражнение «Крест-параллель» (7 минут)

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

Водящим необходимо разгадать правило ответов на их вопросы.

Обсуждается вопрос о том, почему ответ «нет» в этой игре был связан с позой «нога на ногу». Фиксируются наиболее значимые закономерности невербального поведения.

3. Упражнение «Карта конфликта» (15 минут).

Участники работают в парах, составленных по принципу «один водящий + один игрок» из предыдущего упражнения. Ведущий знакомит участников с методикой составления «Карты конфликта»:

Этап 1. Выразите проблему одной общей фразой.

Этап 2. Определите главных участников конфликта.

Этап 3. Определите истинные потребности сторон.

Этап 4. Определите опасения сторон.



Участникам необходимо разобрать конфликт, актуальный для них, используя знания общения, в том числе невербальной коммуникации (5 минут, затем участники меняются ролями).

По завершении обсуждаются впечатления, фиксируются возможности составления «карты конфликта», в том числе «виртуальной», «в уме».

4. Работа в малых группах (7 минут)

Пары из предыдущего упражнения объединяются в четверки.

Задача: совместными усилиями заполнить таблицу (5 минут). В случае затруднений ведущий может предложить группам тексты из предыдущих занятий.

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

Результаты обсуждаются в общем круге

5. Упражнение «Выход из контакта» (8 минут)

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

6. Упражнение «Волк и семеро козлят» (10 минут)

Участники получают игровые карточки с надписями «волк», «коза» и «козленок». «Козлята» идут в свой «дом», а «волки» и «козы» (не показывая своих игровых карточек) по очереди пытаются их убедить, что они «козы» и что им нужно открыть дверь. «Козлята» принимают решение о том, пускать просителя или нет. В том случае, если «козлята» по ошибке пустили «волка», то он забирает 1-2 из них, если не пустили «козу» - 1-2 «козленка» «умирают от голода». Желательно, чтобы в роли «козленка» побывали все участники.

В обсуждении формулируются правила корректного отказа, обсуждаются случаи, когда данный навык может пригодиться медиатору.

7. Упражнение «Выражаем благодарность» (7 минут)

Участникам предлагается потренировать навык выражения благодарности. Организуется подготовительная работа (3 минуты). Затем в общем круге каждый участник выражает группе благодарность обращая внимание на убедительность и искренность.

8. Завершение занятия (3 минуты)

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

Занятие 6.

Каким должен быть «настоящий медиатор»?

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

личностных качеств, значимых для выполнения функций медиатора.

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

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

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

2. Упражнение «Ответ без размышлений» (12 минут)

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

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

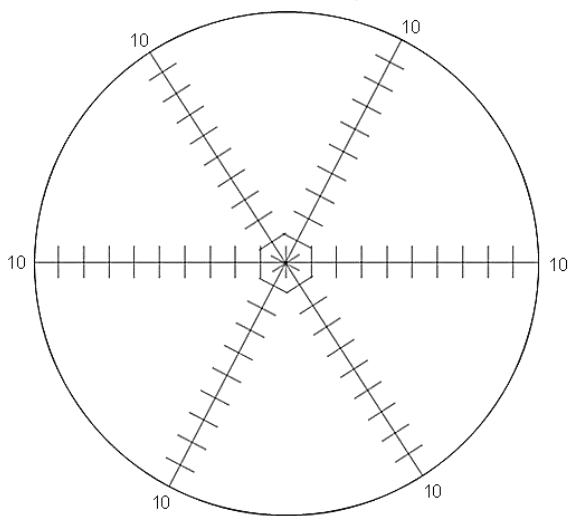
3. Упражнение «Рецепт хорошей медиации» (12 минут)

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

4. Упражнение «Качества медиатора» (15 минут)

Участники по кругу называют по одному качеству, необходимому

медиатору (2-3 круга). Ведущий фиксирует их на доске или ватмане. Затем участникам предлагается выбрать самые важные, с их точки зрения, качества, поставив около них «плюсики» (не более трех «плюсиков» от участника). Таким способом выбираются 6 самых значимых качеств. Они записываются в рабочих листах на концах лучей, выходящих из центральной точки.



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

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

5. Упражнение «Рассказ от имени предмета» (15 минут)

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

6. Завершение занятия (3 минут)

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

Занятие 7.

Зачем люди становятся медиаторами?

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

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предмет-«микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для рисования, ножницы, листы с перечислением мотивов для упражнения «Мотивация медиатора», мешочек с карточками с названиями положительных эмоций (по числу участников), скотч.

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

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

2. Упражнение «Мотивация медиатора» (5 минут)

В разных углах помещения раскладываются листы, на которых перечислены различные конструктивные мотивы медиаторов:

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

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

3. Упражнение «Неконструктивная мотивация» (5 минут)

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

4. Упражнение «Герб» (15 минут)

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

5. Упражнение «Страшилка» (12 минут)

Организуется работа в малых группах. Для деления на группы используется прием «Эмоции»: участники вытаскивают из мешочка карточки с названием положительных эмоций (например, радость, удивление, интерес), по команде ведущего изображают их мимикой и таким способом находят партнеров.

Подгруппы сочиняют страшилку о своей будущей работе медиатором, начиная ее словами: «Одна девочка/один мальчик начал работать в школьной службе медиации...». Перед работой участникам напоминает о правилах написания страшилки: в ней нет имен, поступки героев не обязательно должны

быть мотивированы, напряжение постепенно нагнетается, потом следует кульминация и развязка. После окончания страшилки «страшным голосом» зачитываются в общем круге. Обсуждается, с какими отрицательными эмоциями может столкнуться медиатор в своей работе.

6. Упражнение «Аптечка самопомощи» (10 минут)

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

7. Упражнение «Благодарность» (5 минут)

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

8. Завершение занятия (5 минут)

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

Занятие 8.

Так кто же такие школьные медиаторы?

Цель занятия: завершение работы группы, контроль достижений, создание условий для рефлексии участниками собственных успехов и перехода от учебной ситуации к реальной,

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предмет-«микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для рисования, бумага для записей, карточки с кейсовыми ситуациями, банки заявок на проведение медиации. бумага для записей, ножницы, стенд, на котором будет размещаться информация о школьной службе медиации, «бутылка с пиратского корабля».

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и охарактеризовать себя, ответив на вопрос: «Быть медиатором - это...». Ведущий объявляет задачу занятия: «Проверить наш уровень готовности к реальной практической деятельности в роли медиатора».

2. Проверяем теоретическую подготовленность (3 минуты)

Ведущий задает закрытые вопросы, участники выражают свое согласие или несогласие тем, что встают (согласие) или остаются сидеть на месте

(несогласие). В случае необходимости ответ обсуждается.

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

3. Провераем практическую подготовленность (20 минут)

Группа делится на подгруппы по 4 человека (произвольным образом). В подгруппах выбираются «участники конфликта» и «медиаторы».

Участникам объясняется, что они будут меняться ролями, поэтому на первом этапе обе пары (и «участники конфликта», и «медиаторы») придумывают конфликт, с которым они обратятся за помощью, и заполняют заявку (5 минут). Затем в четверках проводятся процедуры медиации. Ведущий при необходимости помогает «медиаторам». Результаты обсуждаются в общем круге.

4. Оформление стенда «Школьной службы медиации» (25 минут)

Организуется свободное взаимодействие участников. Задача: подготовить «черновик» стенда, составить план его оформления (сроки и ответственные).

5. Упражнение «Бутылка с пиратского корабля» (5 минут)

Ожидания, сформулированные на первом занятии, соотносятся с реальными достижениями, на доске фиксируются наиболее яркие успехи группы.

6. Завершение работы (5 минут)

Круг «что я беру с собой на память» с использованием «микрофона», заключительное слово ведущего.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. МАТЕРИАЛЫ К ЗАНЯТИЯМ

Занятие №2

Кейс 1.

Наташа. Меня зовут Наташа. А это Олег. Мы поможем вам разрешить конфликт. С просьбой о разрешении конфликта обратился Женя. Мы поговорили с Сергеем, и он согласился на медиацию.

Олег. Нам необходимо выполнять правила:

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

Наташа. Женя и Сережа, вы согласны с правилами?

Женя. Да

Сережа. Согласен.

Олег. Сережа, ты желаешь разрешить конфликт?

Сережа. Да, мне этого хочется.

Наташа. Женя, а ты желаешь разрешить конфликт?

Женя. Да, иначе я бы к вам не обратился.

Наташа. Женя, расскажи, что произошло?

Женя. У нас в новый год был спектакль. Сергей все организовывал. По его просьбе я принес три Диска от караоке, у нас Дома их несколько. Родители сказали - под мою ответственность. После спектакля Сергей вернул мне два диска, третий потерялся. Я сказал, что родители будут меня ругать, но Сергей не придавал моим словам никакого значения. Скоро у нас новая постановка, и Сергей опять просил принести Диски, но я отказался. Он обозвал меня жмотом.

Олег. Сергей, а ты как считаешь, что произошло?

Сергей. Да, я попросил Диски, но мне было некогда за ними следить, и один куда-то подевался. Моих вещей за наши спектакли столько пропало, не знаю, сколько. Но я же не Делаю из этого трагедию. Я разозлился и обозвал Женю жмотом.

Наташа. Женя, а что ты Делал, чтобы разрешить этот конфликт?

Женя. Я не хотел ссориться и сделал вид, что ничего не произошло. Мы общались, как и раньше, пока он снова не обратился ко мне с просьбой принести Диски.

Олег. Сергей, а что ты делал?

Сережа. Я и думать про это забыл, поэтому и обратился к нему опять. Я же не для себя прошу, а для всех. Я не ожидал, что он может отказать.

Олег. Сергей, а что ты можешь предложить для разрешения конфликта?

Серезжа. Я могу извиниться, могу купить новый Диск, правда, мне нужно узнать, какой именно, я не помню.

Наташа. Женя, а что можешь предложить ты?

Женя. Я согласен принять извинения, потому что все знают, что я никогда не был жадным. Если Сергей сможет найти такой Диск - было бы хорошо. Но он редкий.

Олег. Сергей, что ты можешь ответить Жене?

Серезжа. Женя, ты скажи мне, как называется Диск, я постараюсь найти.

Наташа. Женя, ты согласен?

Женя. Конечно, согласен. Я все-таки попрошу у родителей Диски для нового спектакля. Только мне хотелось бы, чтобы с ними обращались аккуратно.

Олег. Сергей, что ты можешь на это ответить?

Серезжа. Спасибо за предложение. Но я честно хочу тебя, Женя, предупредить, что я не могу обещать тебе за всех, что с Дисками будет все в порядке, мне просто не уследить за всем сразу.

Женя. Хорошо, я могу сам последить за Дисками.

Наташа. Женя, как ты считаешь, есть еще какие-нибудь нерешенные вопросы?

Женя. Да вроде все решено.

Олег. Сергей, что можно сделать прямо сейчас?

Серезжа. Я могу извиниться. Женя, извини, что я назвал тебя жмотом. Сорвался. Когда что-то делаешь, а другие не очень-то хотят тебе помочь, то бывает обидно, вот и говоришь под горячую руку обидные слова.

Женя. Серезжа, ты тоже меня извини. Я не подумал, что тебе надо помогать, а не претензии предъявлять.

Наташа. Женя, что ты сейчас чувствуешь?

Женя. Я испытываю удовлетворение от того, что конфликт разрешен.

Олег. Серезжа, а какие чувства ты испытываешь сейчас?

Серезжа. Удовлетворенность.

Наташа. Значит, конфликт разрешен.

Олег. Раз конфликт разрешен, то распишитесь на бланке заявки в соответствующей графе.

Занятие №2

Кейс 2.

Наташа. Меня зовут Наташа. А это Олег. Мы поможем вам разрешить конфликт. С просьбой о разрешении конфликта обратился Женя. Мы поговорили с Сергеем, и он согласился на медиацию.

Олег. Нам необходимо выполнять правила:

- Мы называет друг друга по именам
- Мы слушаем друг друга внимательно, не перебиваем
- Мы уважаем друг друга
- Мы с пониманием относимся к чувствам друг друга

- Мы говорим правду, какой бы горькой она не была
- Мы строго придерживаемся выработанного соглашения
- Мы ЖЕЛАЕМ разрешить конфликт
- Мы сохраняем тайну разговора

Наташа. Женя и Сережа, вы согласны с правилами?

Женя. Да

Сережа. Согласен.

Олег. Сережа, ты желаешь разрешить конфликт?

Сережа. Да, мне этого хочется.

Наташа. Женя, а ты желаешь разрешить конфликт?

Женя. Да, иначе я бы к вам не обратился.

Наташа. Женя, расскажи о вашем конфликте?

Женя. У нас возник конфликт из-за того, что Сергей назвал меня жмотом. Он на прошлом спектакле потерял мой диск от караоке, а теперь просит, чтобы я опять принес диски. Я отказался.

Олег. Сергей, это так и было?

Сережа. Нет, не так.

Олег. Сергей, расскажи свою версию?

Сережа. Я, конечно, назвал его жмотом. Я стараюсь для всех, мало того, что мне никто не помогает, так еще и жадничают. Я не знаю, куда диск делся, я не могу уследить за всем сразу.

Наташа. Женя, а что ты делал, чтобы разрешить этот конфликт?

Женя. Я сначала не хотел ссориться и сделал вид, что ничего не произошло. Мы общались, как и раньше, пока он снова не обратился ко мне с просьбой принести диски.

Олег. Так и было?

Сережа. Да, наверно.

Олег. Сергей, а что ты сделал для разрешения конфликта?

Сережа. Я конфликт не начинал, поэтому не мне и делать первый шаг.

Наташа. Женя, что можно сделать прямо сейчас, чтобы конфликт разрешился?

Женя. Я согласен принять извинения, потому что все знают, что я никогда не был жадным. Если Сергей сможет найти такой Диск - было бы хорошо. Но он редкий.

Олег. Сергей, ты готов извиниться?

Сережа. Не собираюсь.

Наташа. Женя, что ты можешь на это ответить?

Женя. Похоже, помириться нам не удастся. Наверно, я зря обратился к медиаторам

Занятие №3

Приемы активного слушания	Отметки об использовании
1. «Эмпатическое побрякивание»	
2. Перефразирование	
3. Отражение чувств	

4. «Эхо»	
5. Резюмирование	
6. Открытые вопросы	
Ошибки: совет, оценка	

Занятие №3

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

Занятие №4

ЗАЯВКА НА ПРОВЕДЕНИЕ ПОСРЕДНИЧЕСТВА

1. Фамилия и имя участника конфликта, выражающего просьбу о посредничестве, класс, домашний телефон : <u>Маша, 8 «а», 222-33-44</u>
2. Фамилия и имя другого участника конфликта <u>Оля Иванова</u>
3. Причина конфликта <u>по мнению участника конфликта, желающим, чтобы конфликт был разрешен с помощью посредников (уточняется посредниками после проведения</u>

процедуры посредничества):

- сплетни обман
 разглашение тайны отказ вернуть чужую вещь
 оскорбление драка
 нарушение соглашения другое
4. Где произошел конфликт:
 в школьной столовой в школьном дворе в раздевалке в рекреации в классе вне школы
5. Когда это случилось? вчера
6. Как можно связаться со вторым участником конфликта (класс, телефон, домашний адрес)? 8 «а», 333-44-55

Пункты заявки, заполняемые после проведения процедуры посредничества:

1. Проблема решена.
Участники конфликта _____ и _____
(фамилии и имена участников конфликта)
обязуются выполнять соглашение, достигнутое в ходе посредничества.
Подписи участников конфликта _____
2. (Заполняется, если проблема не решена и соглашение не достигнуто)
Проблема не решена.
а) Назначена еще одна процедура посредничества: _____
указать дату
б) Участникам конфликта предложено обратиться к школьному психологу
Подписи посредников _____

Занятие №4

Конфликтующие стороны получают инструкцию:

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

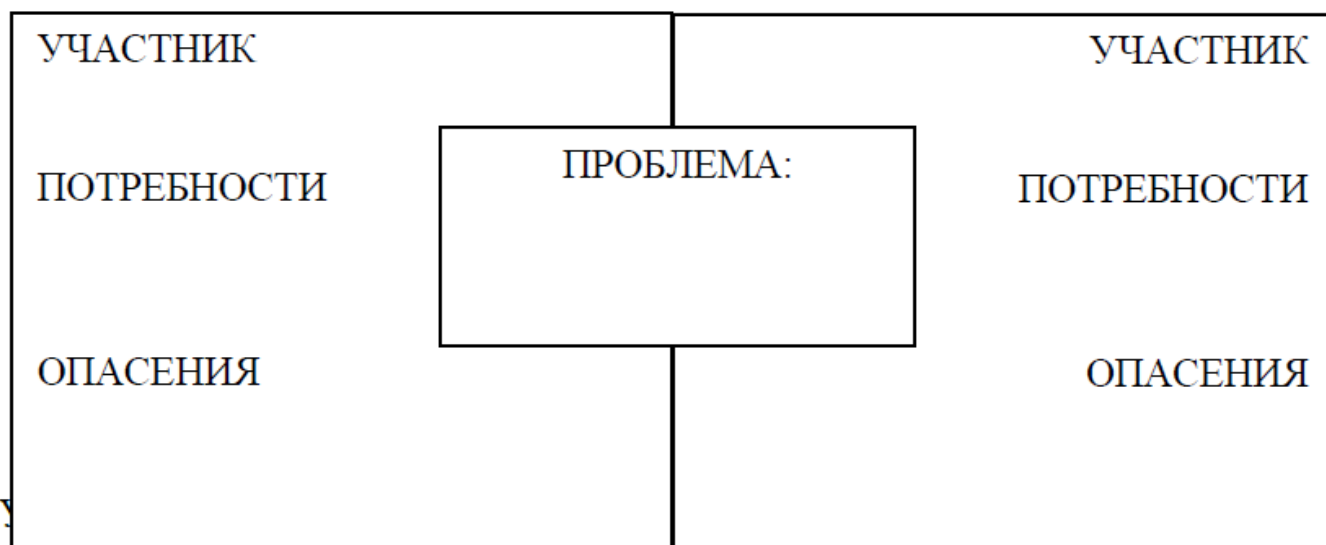
Инструкция отдельно для Маши:

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

Инструкция отдельно для Оли:

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

Занятие №5



Занятие №5

Что нужно сделать медиатору на основном этапе работы?	Какие фразы могут для этого помочь?
1. Изучить историю конфликта	
2. Исследовать действия по разрешению конфликта и их эффективность	
3. Помочь участникам конфликта в планировании выхода из сложившейся ситуации	

4. Помочь участникам конфликта реализовать примирительные шаги «здесь и теперь»	
5. Проверить эффективность медиации	

Занятие №6

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

Занятие №6
Колесо баланса

