

Сборник материалов по итогам областного семинара  
для педагогов школьных служб примирения

**«Роль школьных служб примирения  
в создании безопасного  
образовательного пространства»**

5 декабря 2018 г.  
г. Архангельск

ГБУ АО «Центр «Надежда»  
Отделение медиации  
E.dunaeva2015@gmail.com  
8(8182) 20-15-69

2018 год

## Оглавление

<b>1. «Новое в правовом регулировании деятельности школьных служб примирения и их развитие на территории Архангельской области».</b> Заведующий отделением медиации ГБУ АО «Центр «Надежда» Дунаева Елена Алексеевна.....	4
<b>2. «Техники общения с несовершеннолетним, как элемент восстановительного подхода в работе специалиста медиатора».</b> Педагог-психолог ГБОУ АО «Северодвинский детский дом» Третьякова Елена Александровна.....	10
<b>3. «Решение проблемы буллинга восстановительным путем».</b> Педагог-психолог отделения медиации ГБУ АО «Центр «Надежда» Хованская Татьяна Валерьевна.....	16
<b>4. «Родителям о буллинге и кибербуллинге».</b> Педагог-психолог отделения медиации ГБУ АО «Центр «Надежда» Хованская Татьяна Валерьевна.....	18
<b>5. «Метод ненасильственного общения».</b> Педагог-психолог отделения медиации ГБУ АО «Центр «Надежда» Хованская Татьяна Валерьевна.....	21
<b>6. «О результатах работы ШСП на настоящий период, заинтересованности администрации в функционировании ШСП, формах морального и материального стимулирования».</b> Социальный педагог МБОУ «СШ № 28» город Архангельск, куратор ШСП Дмитриева Любовь Михайловна.....	24
<b>7. «Обобщение опыта работы школьной службы примирения МКОУ СОШ №12 г. Мирный».</b> Педагог-психолог МКОУ СОШ №12 г. Мирный, куратор ШСП Раценя Надежда Игоревна.....	31
<b>8. «Организация воспитательной работы с классом использованием восстановительных технологий».</b> Педагог-психолог МБОУ «Гимназия №25» город Архангельск Потуткина Анна Сергеевна, учитель МБОУ «Гимназия №25» город Архангельск Зайцева Ольга Борисовна.....	35
<b>9. «Из опыта работы школьной службы примирения МБОУ «Лицей № 17» город Северодвинск».</b> Педагог-психолог МБОУ «Лицей № 17» г. Северодвинск Дуникова Алина Андреевна, учитель МБОУ «Лицей № 17» г. Северодвинск Моренко Наталья Ивановна.....	39
<b>10. «Формирование уверенного поведения у начинающего медиатора».</b> Педагоги – психологи отделения медиации ГБУ АО «Центр «Надежда» Мостовая Юлия Андреевна, Клюшова Ольга Валентиновна.....	40
<b>11. «Опыт работы отделения медиации ГБУ АО «Центр «Надежда» по</b>	

**обучению детей-волонтеров ШСП». Педагог-психолог отделения медиации ГБУ АО «Центр «Надежда» Мостовая Юлия Андреевна.....45**

**12. «Методические пособия для обучения школьников-медиаторов». Педагог-психолог МОУ СОШ №4 (структурное подразделение «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «Гармония») город Новодвинск Матасова Дарья Александровна.....49**

## **«Новое в правовом регулировании деятельности школьных служб примирения и их развитие на территории Архангельской области»**

Заведующий отделением медиации  
ГБУ АО «Центр «Надежда»  
Дунаева Елена Алексеевна

«Молодые люди могут принимать на себя ответственность за благополучие друг друга и за свое собственное поведение только тогда, когда взрослые начинают позволять им разделять эту ответственность» (Positive Discipline in the Classroom 1988, Дж. Нельсен и др.).

Прежде всего, что изменилось за это время в нормативно-правовой базе, регламентирующей деятельность ШСП?

Истекли сроки действия:

- Указа Президента Российской Федерации от 01 июня 2012 года № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы»,

- Концепции развития до 2017 года сети служб медиации (примирения) в Архангельской области (утверждена постановлением комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав при Правительстве Архангельской области № 3 от 29 июня 2015 года).

Действуют сейчас нормы международного права:

«Стратегия Совета Европы в поддержку прав ребенка» (2016-2021 г.г.)

Пятью приоритетными областями для обеспечения прав ребенка являются следующие:

1. Равные возможности для всех детей
2. Участие всех детей
3. Жизнь без насилия для всех детей
4. Адаптированное к интересам детей правосудие для всех детей
5. Права ребенка в цифровой среде.

Вызовы в отношении прав детей сегодня и завтра:

- Насилие представляет собой основную озабоченность, выражаемую детьми.

- Дети в условиях конфликтов и в контакте с законом имеют особые права, которые не всегда должным образом соблюдаются системой правосудия.

- Цифровая среда подвергает детей вредному контенту и его последствиям, создает проблемы для частной жизни и защиты данных и другие риски, в том числе сексуальные домогательства через Интернет и чрезмерный доступ к образам сексуального характера.

- Укрепление роли образования в предупреждении конкретных форм насилия, таких как издевательства в школах, издевательства в киберпространстве.

«Доклад ООН по вопросу о насилии в отношении детей», 2016 г. (на

период до 2030 г.)

Определяет киберзапугивание как агрессивный умышленный акт, совершенный отдельным лицом или группой с использованием электронных форм контакта в отношении жертвы, которой трудно защитить себя.

Для киберзапугивания используется ряд средств и платформ, включая социальные сети в Интернете, электронную почту, чаты, блоги, мгновенные и текстовые сообщения.

Киберзапугивание может включать распространение слухов, размещение ложной информации или оскорбительных сообщений, унижающих замечаний или фотографий или исключение кого-либо из интерактивных сетей и других систем сообщения. Часто оно связано с взаимодействием лицом к лицу в школе, а потому оказывает сильное влияние на ребенка-жертву и может быстро выйти на самую широкую аудиторию.

Особенно опасно киберзапугивание, связанное с разными формами сексуальных посягательств. Жертвы обычно испытывают тревогу, страх, потрясение, смутение, возмущение, незащищенность, сниженную самооценку, высокое чувство стыда и даже мысли о самоубийстве.

Киберзапугивание должно пресекаться в школе и дома, прежде всего, путем повышения информированности и понимания последствий. И большая роль в этом вопросе отведена школе.

Предусмотрено в борьбе с киберзапугиванием «создавать восстановительные подходы, позволяющие загладить причиненный вред и при этом предотвращать криминализацию детей».

Действующие нормы права:

1) Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

2) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29 мая 2015 года № 996-р «Об утверждении Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 г.г.».

3) Распоряжением Правительства РФ от 12 марта 2016 г. № 423-р утвержден План мероприятий по реализации в 2016-2020 г.г. Стратегии развития воспитания в РФ на период до 2025 г.

4) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 22 марта 2017 года № 520-р об утверждении Концепции развития системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на период до 2020 года.

5) ФЗ № 135 – ФЗ от 7 июля 1995 года «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)»

Под добровольческой (волонтерской) деятельностью понимается добровольная деятельность в форме безвозмездного выполнения работ и (или) оказания услуг в целях, указанных в пункте 1 статьи 2 настоящего Федерального закона. Среди них:

- содействия деятельности в сфере образования, просвещения, духовному развитию личности;

- участия в деятельности по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;

- поддержки общественно значимых молодежных инициатив, проектов, детского и молодежного движения, детских и молодежных организаций и др.

По сути, подростки, работающие в ШСП, вполне соответствуют званию волонтера. Хотелось бы услышать по этому поводу позицию представителя органов молодежной политики Архангельской области.

б) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 июля 2014 года № 1430-р об утверждении Концепции развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации, в редакции распоряжения Правительства Российской Федерации от 01 сентября 2018 года № 1837-р, согласно которому срок действия Концепции продлен до 2020 года.

7) 29 мая 2017 г. Президентом РФ подписан Указ № 240 «Об объявлении в РФ Десятилетия детства» на период 2018-2027 г.г., которое должно стать продолжением государственной политики в сфере защиты детства, реализованной Национальной стратегией действий в интересах детей.

8) Распоряжением Правительства РФ от 06 июля 2018 г. № 1375-р утвержден план основных мероприятий до 2020 года, проводимых в рамках Десятилетия детства. Пункт 92 плана предусматривает применение восстановительных технологий в работе с детьми и их семьями, поддержку служб примирения в системе образования и деятельности комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав.

9) Указ Президента Российской Федерации от 19 ноября 2018 года № 662 «О Совете при Президенте РФ по реализации государственной политики в сфере защиты семьи и детей».

Совет образован в целях государственной политики в сфере защиты семьи и детей, подготовки предложений Президенту Российской Федерации по ее совершенствованию, осуществлению общественного контроля за выполнением планов мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства.

Утвержден состав Совета из 30 чел., его возглавит Матвиенко В.И. По сути это будет аналог Координационного Совета, который отслеживал реализацию Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы. Поскольку уровень Совета достаточно высокий, предсказуемо получение запросов от федеральных министерств о реализации плана основных мероприятий до 2020 года, проводимых в рамках Десятилетия детства.

11) 10 сентября 2018 г. заместителем председателя Правительства АО утвержден План основных мероприятий до 2020 г., проводимых на территории Архангельской области в рамках Десятилетия детства.

Пункт 10.3 – Развитие сети служб примирения в Архангельской области.

11) Между тем, областным законом № 641-44-ОЗ от 08 июня 2018 г. внесены изменения в статью 4 областного закона от 19 октября 2006 года N 251-внеоч.-ОЗ «О профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Архангельской области».

Статья 4. Основные задачи и направления деятельности по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Архангельской области

Органы и учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Архангельской области: создают благоприятные и безопасные условия для полноценного развития и социализации несовершеннолетних, вовлекаемых в конфликты, в том числе связанные с нарушением прав и законных интересов других лиц, антиобщественным поведением, внедряют в практику механизмы восстановления прав и законных интересов потерпевших от антиобщественных действий несовершеннолетних».

Региональные документы:

«Порядок взаимодействия субъектов программ примирения по делам об административных правонарушениях несовершеннолетних», 2017 г.

Порядок установлен в целях применения программ примирения в отношении несовершеннолетних, совершивших дисциплинарные проступки и административные правонарушения, прежде всего, предусмотренные статьями 6.1.1 (побои), 7.17 (уничтожение или повреждение чужого имущества) и 7.27 (мелкое хищение) КоАП РФ.

«Порядок взаимодействия субъектов программы примирения по материалам об отказе в возбуждении уголовного дела в отношении несовершеннолетнего, совершившего общественно опасное деяние до достижения возраста, с которого наступает уголовная ответственность», 2015.

«Методические рекомендации по взаимодействию школьных служб примирения с ПДН ОВД, территориальными комиссиями по делам несовершеннолетних и защите их прав» (с приложениями), утверждены постановлением областной КДНиЗП № 9 от 29 сентября 2017 года.

Категории случаев, которые относятся к компетенции ШСП:

- дисциплинарные проступки;
- дела об административных правонарушениях несовершеннолетних;
- общественно-опасные деяния, совершенные детьми, не достигшими возраста наступления уголовной ответственности.

Конструктивный подход школы к конфликтам состоит в том, чтобы декларировать в качестве цели создание среды, где конфликты разрешаются эффективно – таким образом, при котором к различиям между людьми проявляется уважение, культурные особенности ценятся, голоса учащихся и педагогов услышаны и все они привлечены к обсуждению – так, чтобы

учебный процесс мог продолжаться.

Этим и призваны заниматься школьные службы примирения. Они способствуют воспитательному процессу, поскольку становятся каналом трансляции цивилизованных норм взаимоотношений между детьми, а также между детьми и взрослыми.

В соответствии с распоряжением министерства образования и науки Архангельской области от 07 июня 2017 г. № 999 «Об организации деятельности школьных служб примирения в образовательных организациях на территории Архангельской области» ГБУ АО «Центр «Надежда» осуществляет сбор отчетов о деятельности ШСП один раз за учебный год.

По состоянию на 15 июня 2018 года отчет о деятельности ШСП предоставили 85 образовательных организаций 17 муниципальных образований Архангельской области и 1 детский дом (АППГ – 54).

Сравнительный анализ данных отчетов за 2016-2017 и 2017-2018 учебный год показал заметный рост показателей по всем основным позициям.

Число созданных ШСП увеличилось с 44 до 86, из них нормально работающих с 20 до 32.

Количество обученных специалистов возросло с 82 до 151, детей-волонтеров – со 113 до 210.

Число поступивших в ШСП заявок увеличилось с 216 до 440, проведенных программ – с 233 до 359. Количество участников программ возросло с 1687 до 2668 человек.

По отчету за истекший учебный год:

86 школьных служб примирения распределяются по следующим этапам развития:

17 – в процессе подготовки к созданию ШСП (20 %);

13 – создаваемая ШСП (14 %);

18 – недавно созданная ШСП (21 %);

32 – нормально работающая (активная) ШСП (38 %);

6 – низкоактивная ШСП, т.е. количество программ менее 4 за учебный год (7 %).

Специалисты отмечают следующие трудности в работе ШСП:

- неготовность общества к решению конфликтов с помощью программ примирения с участием посредника (нежелание детей и родителей обращаться в ШСП; скептическое отношение к процедуре примирения и ее результатам);

- отсутствие команды для работы в ШСП (нет второго специалиста, прошедшего подготовку по программе);

- организационные трудности (нет помещения для проведения программ);

- отсутствие материального стимулирования;

- недостаточно практического опыта для работы в ШСП;

- загруженность педагогов основной деятельностью.

В деятельности ШСП заняты 151 специалист. 55 человек (36 %) прошли подготовку в АО ИОО; 78 специалистов (52 %) - по программе «Восстановительные технологии для педагогов школьных служб примирения» (40 ч.) в ГБУ АО «Центр «Надежда»; 5 (3 %) получили навыки ведущих восстановительных программ на различных тренингах и семинарах; 13 (9 %) педагогов не имеют соответствующей подготовки, что не позволяет им проводить программы примирения.

Таким образом, 133 (88 %) специалиста прошли обучение для работы в ШСП. Остальные педагоги знакомы с восстановительным подходом, однако этих знаний недостаточно для практической работы в ШСП. По данным отчетов требуется обучение не менее 100 специалистам.

5 школ из 3 МО сообщили о создании ШСП в отсутствие обученных специалистов.

Анализ отчетов показал, что в 31 образовательной организации к деятельности ШСП привлекаются несовершеннолетние (210 учащихся), из них 146 (70 %) активно участвуют в рекламных акциях, ознакомительной деятельности, но не в разрешении конфликтных ситуаций.

В Архангельской области привлечение подростков к деятельности ШСП осуществляется слабо ввиду следующего:

- взрослые медиаторы не обладают достаточным практическим опытом для передачи знаний, навыков, умений обучающимся;
- низкая активность несовершеннолетних;
- высокая загруженность обучающихся в образовательном процессе;
- в сельских школах области большой процент обучающихся находится на подвозе.

Таким образом, проблема привлечения несовершеннолетних к деятельности ШСП в роли волонтеров продолжает оставаться одной из главных.

Количество поступивших заявок в ШСП за отчетный период составило 440. Из них 252 (57 %) случая - обращения из образовательной организации; 97 (22 %) – от сотрудников ПДН; 60 (14 %) – от сотрудников КДН и ЗП; 31 (7 %) - иное (без уточнения).

В образовательных организациях, где ШСП созданы и функционируют, проведено 359 восстановительных программ. 237 (66 %) – решение конфликта между двумя участниками; 91 (25 %) – решение конфликта в группе детей; 26 (7 %) - профилактические программы; 5 (2%) - школьные конференции.

Таким образом, основными направлениями деятельности ГБУ АО «Центр Надежда» по сопровождению школьных служб примирения в Архангельской области остаются:

- проведение курсов повышения квалификации педагогических работников по дополнительной образовательной программе «Восстановительные технологии для педагогов школьных служб примирения» (40 ч.);

- проведение семинаров для педагогических работников ШСП;
- помощь кураторам ШСП в разработке методических и учебных материалов для организации обучения медиаторов из числа обучающихся;
- консультирование педагогических работников, входящих в состав ШСП, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- выезд в образовательные организации для оказания практической помощи.

В 2018 г. между центром «Надежда» и КДНиЗП администрации МО г. Архангельск заключен договор о сотрудничестве, включая информационно-методическое сопровождение 9 образовательных организаций, в которых созданы ШСП. Составлен план работы.

В ходе реализации договора состоялось 3 круглых стола, по заявкам проводились информационные семинары, обучение кругам сообществ педагогов школ, супервизии в деятельности ШСП, восстановительные программы в рамках оказания практической помощи, а также подготовка детей-волонтеров.

Школа- это место, где детям следует учиться выстраивать отношения с другими, управлять своими личными желаниями и предпочтениями в соответствии с общими целями, разрешать разногласия в инклюзивном ключе.

У детей автоматически не появляется знаний о том, как себя проявлять в социальных взаимодействиях подобного толка. Им приходится учиться этим навыкам, будучи непосредственно вовлеченными в ситуацию. Таким образом, школа должна обуславливать и поддерживать развитие тех практик и способов выстраивания отношений, которые будут составлять суть гражданского общества. Способствуют этому школьные службы примирения, работающие в восстановительном подходе.

### **«Техники общения с несовершеннолетним, как элемент восстановительного подхода в работе специалиста медиатора»**

Педагог-психолог  
ГБОУ АО «Северодвинский детский дом»  
Третьякова Елена Александровна

В медиации необходимо учитывать внутреннее состояние человека. Люди в конфликтной ситуации не всегда могут контролировать свои эмоции. Очень часто гнев, злость, обида, боль не позволяют участнику спора продвинуться вперед без посторонней помощи. Медиация признает эмоции и чувства сторон, позволяет сторонам ощутить, что их эмоции понимаю, принимают без оценки и осуждения. При урегулировании конфликта наряду с позициями, эмоциями и интересами сторон, важно

учитывать так же стратегии поведения людей и их подходы к урегулированию конфликта.

Для того чтобы подросток желал взаимодействовать с взрослым и был способен говорить о своей проблеме, раскрылся и доверился специалисту применяются различные техники беседы.

Техники общения— этосовокупность способов и средств управления беседой.Каждый такой разговор — очень нежное и в то же время ответственное «прикосновение к душе», проникновение во внутренний мир ребенка.

Надо помнить: на разных возрастных этапах проблемы детей разные, и поэтому беседу следует проводить дифференцированно на возрастные группы:младшие подростки, старшие подростки, юношеский возраст. Особенность их поведения связана с ведущими базовыми возрастными психосоциальными потребностями, которые определяют мотивацию, структуру внутренних проблем и способы их устранения.Невозможно понять поведение ребёнка, а тем более изменить его, если мы не узнаем характер его потребностей и не удовлетворим их.

Потребность — как жажда, пока не удовлетворена, ребёнок не будет вести себя правильно.

Структура потребностей человека такова:

- младший подростковый (средний возраст в лагере, 10-13 лет) — потребность в признании, уважении, определённом социальном статусе среди сверстников;
- старший подростковый — потребность в смыслах жизни (т.е. жизненных целях, ценностях, идеалах, ради которых стоит жить);
- юношеский и взрослый возраст — потребность в самореализации, самоосуществлении.

Кроме того, человек во все времена испытывает потребность в здоровье, в радости (удовольствии), в счастье. Естественной базовой потребностью является потребность в познании, деятельности. Другие многочисленные потребности вторичны и вытекают из базовых.

Знание ведущих потребностей даёт методический ключ к построению индивидуального взаимодействия с ребёнком, в том числе к методике индивидуальной беседы.

В подростковом возрасте этап семейного развития пройден, поле социального самоутверждения расширяется, семейные ценности, формы самоутверждения подвергаются переоценке. Новые способы поведения приходится осваивать «на ходу», в победах и поражениях. Подросток — экспериментатор поневоле. Синяки и шишки (в том числе душевные) постоянны, и хотя не видны, но очень болезненны.

Референтной группой, эталоном самоидентификации становятся сверстники — мир беспощадный и жестокий, отличный от семьи, с её любовью и поддержкой родителей. Здесь признание необходимо завоёвывать самому. Развитие переходит в стадию саморазвития, воспитание — в процесс

самовоспитания. И это нормально, эти изменения необходимо поддерживать и стимулировать. В этом возрасте особенно недопустимо унижать, оскорблять, подрывать самооценку подростка: в нём вызревает чувство собственного достоинства, которое можно назвать совестью, честью, духовностью, что составляет стержень личности, её нравственность, социальную ценность.

Начало разговора с младшим подростком сразу же должно установить доверие. Здесь ни в коем случае не должно быть угроз, обвинений. Выражение вашего лица, тон, первые фразы должны рассеять страх, напряжение. Дайте ребенку понять, что отношение ваше к нему не изменилось в худшую сторону.

Постарайтесь, чтобы подросток рассказал вам о событии.

Задайте уточняющие вопросы, чтобы ребенок назвал подлинные свои действия: «ударил», «взял без спросу (украл)», «ответил грубо, неуважительно» и т.д. Добиться такого рассказа — честными и прямыми словами передать случившееся, — это значит, что ребенок оценил себя. Это уже самовоспитание.

Спросите: как ребенок сам оценивает своё поведение? Вы идёте дальше — добивайтесь честной, объективной оценки — важнейшего смысла и цели беседы.

После этого перескажите события. Говорите спокойно, бесстрастно, называя вещи своими именами: «развязал драку», «сорвал мероприятие» и т.д.

Затем дайте свою оценку случившемуся. Вплоть до перечисления статей Уголовного кодекса, под которые подпадает проступок ребенка, если бы он был совершеннолетним.

Сопоставьте две оценки, ребенка и вашу, что поможет окончательно выяснить суть дела. В этой части беседы ребенок должен признать свою вину. Если же он не виноват, признайте свою вину, иначе беседа не имеет смысла, а то и отрицательно скажется на ваших отношениях с ребёнком.

Может быть, самый важный этап беседы — поиск вместе с ребенком социально приемлемых моделей поведения.

Как итог беседы — подчеркните ум, взрослость, подростка, выскажите уверенность в том, что в следующий раз он не совершит ошибки, ибо впредь будет думать, прежде чем что-нибудь предпринять.

Ведущая потребность старшего подросткового возраста — в смыслах жизни.

Главная цель — привести собеседника к искреннему пересмотру тех целей и ценностей, ради которых было совершено действие.

Беседу начните с признания достоинства, выражения доверия.

Важно найти с подростком точки соприкосновения, помогающие снять защитную реакцию.

Постарайтесь добиться, чтобы юноша прямо и недвусмысленно оценил свой поступок.

Необходима апелляция к разуму воспитанника: «Подумай на досуге...»  
Следует всеми силами достигать того, чтобы юный воспитанник был рад делать то, что вы ему предлагаете, то, о чём вместе договорились делать.

**В беседе используйте такие техники как: «Я-заявление»**

*Я чувствую...*

- Используйте слова, которые точно описывают ваши чувства.
- Не преувеличивайте чувств.
- Не используйте жертвенных слов.

*Когда (я)...*

- Описывайте поведение точно (поведение – это то, что видно и слышно, а не то, что вам кажется).
- Не используйте обидных слов.

*Потому что (я)...*

- Будьте максимально конкретны.
- Делайте упор на то, как это влияет на вас.
- Не преувеличивайте эффекта, так как это вызывает защитную или скептическую реакцию.
- Не используйте слов, которые хорошо звучат, но не являются правдой.

Если мы рассержены или расстроены, то обычно в первую очередь обвиняем окружающих во всем, что произошло.

«Я-заявление» состоит из 4-х частей:

1. *«Я чувствую...»* [Описывайте ваши чувства]
2. *«когда (я)...»* [Описывайте конкретную ситуацию]
3. *«потому что (я)...»* [Описывайте эффект, произведенный на вас произошедшим]
4. *«в следующий раз я бы хотел...»* [Скажите, что бы вы сделали для улучшения ситуации для вас в будущем]

«Я-заявление» всегда сфокусировано на говорящем, а не на слушающем, и должно отражать чувства говорящего, а не обвинять слушающего.

### **Навыки слушания**

Правильно поставленный вопрос стимулирует оппонента прийти к своим собственным выводам, а не направляет его к вашим.

"Как ты себя чувствовал во время этого?" - дает бесконечную возможность ответов. "Ты чувствовал себя комфортно во время этого?" - сократит ответы до "да" и "нет". Первая постановка вопроса открывает окно для обсуждения, вторая - закрывает.

Ставьте вопрос позитивно. "Почему это не дало желаемых результатов?", лучше спросить: "Какие проблемы нам надо будет преодолеть?".

Полезно готовить вопросы заранее и знать в какой момент вы их будете задавать. Вопросы часто служат мостами и являются вступлением.

**ЗАДАВАЯ ВОПРОСЫ:**

- Планируйте свои вопросы. У вас должно быть представление, когда и что вы спросите по ходу разговора.
- Знайте цель каждого задаваемого вопроса.
- Двигайтесь от более общих к более конкретным вопросам.
- Каждый заданный вопрос должен соотноситься с одной темой.
- Ставьте вопрос коротко, ясно и легко для понимания.
- Делайте логический переход между вопросами.
- Избегайте вопросов, ответы на которые "да" или "нет".
- Задав вопрос, не перебивайте того, кто отвечает.

#### ОТВЕЧАЯ НА ВОПРОСЫ:

- Уверьтесь, что вы поняли намерение и содержание вопроса.
- Повторите вопрос перефразируя, чтобы убедиться в том, что вы правильно его поняли.
- Постарайтесь ответить на вопрос полно и точно.
- Предполагайте возможные вопросы и планируйте свои ответы.
- Не игнорируйте вопросы. Если вы не можете ответить сразу, пообещайте вернуться к этому вопросу позже.
- Не скрывайте, если вы не знаете ответа.

#### ИЗБЕГАЙТЕ:

- Не отвечать на вопросы, пропуская их мимо ушей.
- Показывать то, что вы считаете вопрос глупым или заданным не к месту.
- Искажать вопросы.
- Уклоняться от темы.
- Отвечать на несколько вопросов сразу.
- Задавать вопросы, которые поставят людей в защитную позицию.
- Часто задавать вопросы, на которые можно ответить только "да" или "нет".

#### ТИПЫ ВОПРОСОВ (закрытые)

Закрытые вопросы — на такие вопросы можно ответить «да» или «нет», или дать короткий прямой ответ:

- Ты согласен с такими выводами?
- Который час?

Уточняющие вопросы - способствуют лучшему пониманию, включают перефразирование полученной информации:

- Правильно ли я понял, что.. ?
- Ты сказал, что для тебя важным моментом является..?

Вопросы с правом выбора - предоставляют возможность собеседнику дать разные варианты ответов:

- Ты хочешь спать на кровати у окна или у стены?
- Мы еще раз встретимся сегодня вечером или завтра утром?

Оценочные вопросы — содержат оценку результата, человека, вещей:

- Неужели ты не знаешь таких элементарных вещей?
- Всем давно понятно, не так ли?

Директивные вопросы - побуждают к действию:

- Не мог бы ты послушать?

Фиксирующие вопросы - констатируют проблемы, факты, соглашения, результат:

- Итак, мы договорились сделать..?

**ТИПЫ ВОПРОСОВ (открытые)**

Открытые вопросы - способствуют развитию, продолжению разговора, на них нельзя ответить кратко:

- Как это решение поможет в...?

- Что произойдет, если не будет принято это решение?

Поясняющие вопросы - помогают лучше понять ситуацию или чувства собеседника:

- Не мог бы ты рассказать поподробнее о ваших взаимоотношениях?

Переадресованные вопросы — дают возможность включить в разговор вашего собеседника:

- Каково твое мнение?

Вопросы с правом выбора - предоставляют возможность собеседнику выбрать разные варианты ответов:

- Когда мы можем это решить окончательно?

- Может быть, целесообразно спросить мнение остальных? ИЛИ...

**НАВЫКИ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ**

**ДЕЛАЙ МОЛЧА:**

- Структурируй то, что говорит другой человек – главные мысли, ключевые слова, даты, имена...;
- Анализируй, сравнивай то, что было сказано, с тем, что Ты знаешь;
- Старайся услышать чувства, эмоции – часто они противоречат словам;
- Старайся понять точку зрения говорящего;
- Разреши своим мыслям приходить и уходить, и концентрируй свое внимание не на своих мыслях, а на говорящем.

**НЕ ДЕЛАЙ:**

- Не прерывай;
- Не спорь;
- Не осуждай, не оценивай;
- Не спеши делать скорых выводов.

**КАК ПРИНИМАТЬ ОТВЕТЫ:**

1. Ответ Тебя удовлетворил - Поблагодари, поощри
2. Ответ оказался лишь частично верным, неполным - Выдели правильную часть, задай больше вопросов или переадресуй вопрос к другому собеседнику
3. Ответ не удовлетворил Тебя - Признай усилия своего собеседника, не ставь его в неловкое положение, задай вопрос по другому, переадресуй или помоги ответить сам

**КАК РЕАГИРОВАТЬ НА ВОПРОСЫ/КОММЕНТАРИИ:**

- Не обижайся

- Не оценивай
- Не пытайся защищаться
- Не игнорируй вопросы
- Уважай своего собеседника
- Сохраняй спокойствие

#### РЕЗЮМИРОВАНИЕ

Резюмировать - это значит повторять содержание или смысл высказываний собеседника, (теми же или схожими словами). При этом мы ставим "интонационный вопросительный знак" на конце фразы (поднимая голос), в результате чего предложение становится побудительным: наш собеседник получает стимул к дальнейшим размышлениям и словам.

Примеры резюмирования предложений:

- "Это может породить для нас новые проблемы?"
- "То есть примерно раз в два-три дня?"

Типичные формулировки:

- "Таким образом, ты считаешь..?"
- "Ты говорил..?"/ "Если я тебя правильно понял, ты..?"
- "Ты имел в виду..?"

#### «Решение проблемы буллинга восстановительным путем»

Педагог-психолог отделения медиации  
ГБУ АО «Центр «Надежда»  
Хованская Татьяна Валерьевна

Для родителей очень важно, чтобы школа для ребенка стала местом его комфортного пребывания, развития личности, обучения выстраиванию социальных связей и дружеских взаимоотношений. Спокойные, дружеские отношения в классе часто оказываются даже важнее качества образования. Однако психологический климат в детских коллективах далек от родительских ожиданий. Если нет объединяющей идеи, если нет ощущения "мы", гордости и принадлежности к чему-то большему, – люди объединяются в борьбе с общим "врагом" (мы же это знаем по политическим играм), часто в буллинге. Буллинг (от англ. bullying — запугивание) — это психологическое или физическое насилие по отношению к человеку. Специалисты уверены: школьная травля — это проблема всего класса, а не одного ребенка. С буллингом может столкнуться любой ребенок вне зависимости от внешнего вида и особенностей характера.

А между тем треть всех учеников испытывает нечто подобное. Из общего числа случаев насилия над детьми и подростками 19,7% приходится на насилие в школе. Из них в 27,2% случаев – со стороны учителей, в 72,8% случаев – со стороны других учеников.

Взрослые отвечают за то, чтобы детям в школе (да и в жизни) было безопасно. Важно, чтобы взрослые – каждый в своей среде – брали на себя

свою часть ответственности. Мы часто не осознаем, сколько своей взрослой ответственности перекладываем на детей. Сколько вины за нашу усталость, нереализованность, ссоры, волнения они несут на себе, сколько ощущения никчемности и подавленности у них после всех наших "воспитательных воздействий", сколько стыда и напряжения после наших "наказаний", сколько ощущения несправедливости после контактов, в которых мы забываем о том, что мы – взрослые.

Педколлектив – его обязанность осознавать и следить за процессами, которые разворачиваются в школе. Для этого педагогу важны собственные ресурсы, контакт со своими потребностями-эмоциями, знание возрастной психологии, знания и навыки конфликтологии (метод Восстановительные технологии или Ненасильственного Общения (ННО) замечательно подходят). Часто именно учитель неосознанно "направляет" процесс травли. Учитель, не ощущающий уважения к себе, и "не ощущающий своего безопасного места", не сможет поддержать ощущение самооценности в учениках. Авторитарным учителям не выгодна критичность, не выгодны неудобные вопросы, не выгодны "непослушные – иные – странные" дети. И именно они становятся жертвами буллинга.

Семья – должна давать ребенку уверенность в себе. Важно формировать отношения близости и здоровой привязанности – это фон, который будет помогать ребёнку в жизни. Важны семейные простые ритуалы, важны традиции – важно все, в чем формируется "мы".

Ребёнку, пережившему травлю (как и всем участникам процесса – включая родителей), – важно сопровождение специалистов. Всплеск посттравматических расстройств приходится на срок от 30 дней от вскрытия конфликтной ситуации и длится до полугода (он может выражаться в усилении конфликта, переключении травли на другого члена коллектива, физического выяснения отношений). Важно помнить об этом. Важно объединять усилия. Важно не оставлять детей наедине с проблемой.

Кроме класса важно, чтобы у ребёнка была хотя бы ещё одна модель отношений. Ещё одна группа, где ему было бы безопасно и комфортно (как правило, это место, где он занимается хобби).

Самое главное – помочь ребенку почувствовать себя увереннее, стать частью класса. В ситуации с буллингом не бывает одного "виноватого". Есть много ответственных.

И выход в переквалификации, обучении, терапии взрослых, сопровождающих детей. Вместо "кто виноват" – важно размышлять, что делать. Делать предстоит глобально много, потому что проблема глубока и системна. Все взрослые должны объединиться. Вместо обвинений – важно быстро искать "где плохо".

Каждый взрослый должен ответить на вопрос: «Что я могу сделать для решения ситуации».

Нельзя ничего забрать – не дав чего-то взамен. Если мы "забираем" уже сформированную модель поведения, отношений, нам нужно будет дать

другую модель и помочь ей закрепиться. Вклад в отношения – один из важнейших. Безопасность. Доверие. Ощущение своего места. Это самые главные "профилактические" постулаты. Им наиболее соответствуют восстановительные технологии и конкретно, круг сообщества.

За 2018 год специалисты отделения медиации принимали участие в проведении 7 кругов в 5-8 классах школ Архангельской области. 5 из них затрагивали проблему буллинга.

Мы можем сделать следующие выводы:

1. Педагоги, которые работают с классом, а особенно классный руководитель должны разделять философию восстановительного подхода к решению проблемы.

2. Кроме детского коллектива важно отработать проблему и с педагогами, и с родителями (чего пока мы не видим). Вопрос, который важно обсудить со взрослыми – «Что именно я могу сделать для исправления ситуации».

3. Параллельно важен цикл кругов с детьми. Нельзя ставить вопрос «Что нам делать с Машей». Важно говорить об общем состоянии отношений в классе.

4. Как только каждый член коллектива станет значим для других - исчезнет буллинг. Но для этого недостаточно провести 1 круг. Это система воспитательной работы через передачу ответственности самим обучающимся.

### **«Родителям о буллинге и кибербуллинге»**

Педагог-психолог отделения медиации  
ГБУ АО «Центр «Надежда»  
Хованская Татьяна Валерьевна

Важно проговорить с ребенком ситуацию, расспросить, что именно случилось, и отнестись серьезно к его словам, дав понять, что вы понимаете его боль.

1. Скажите ребенку, что это неправильно и так не должно быть. Важно донести до ребенка, что психологическое насилие – это тоже насилие, и уязвленные чувства маленького человека обоснованы. Сейчас ему важно, чтобы его поняли и приняли.

2. Насилие одного человека над другим происходит, потому что первому нужно избавиться от негативных чувств, вызванных проблемами в его жизни. Подчеркните, что причина агрессивного поведения – в личной жизни агрессора, а не в личности вашего ребенка. Подобный разговор возвращает человеку уверенность в себе, а это уже серьезная степень защиты и профилактика возможной травмы от ситуации.

3. Обратите внимание ребенка на то, что никто не должен терпеть насилие, и он не обязан молчать и отказываться от защиты взрослых только

потому, что агрессор считает это трусостью. Мы же обращаемся за помощью, когда нам тяжело нести сумку или когда не можем решить задачу. Ситуацию с буллингом тоже сложно решить в одиночку. Это не честный поединок, а жестокость.

4. В европейских школах детей учат простым шагам. Если им что-то неприятно, они выставляют вперед руку и говорят: «Стоп, мне это неприятно». Казалось бы, простая фраза, но она часто обезоруживает агрессора: он понимает, что его поведение не достигает цели.

5. Дети нередко стараются понравиться тем, кто их обижает, и это только провоцирует агрессора. Поэтому, если травля продолжается, рекомендуют физически дистанцироваться от группы, стараться заводить друзей и держаться поближе к ним. Собрав вокруг себя команду, можно отпугнуть агрессора.

6. Травля — это проблема всего класса, и учитель, несомненно, главная фигура в образовательном процессе. Нужно спокойно побеседовать с учителем, описать свое видение со слов ребенка, рассказать о его эмоциональном состоянии и спросить мнение преподавателя. Разговор ни в коем случае не должен носить обвинительный характер, потому что агрессия вызовет ответную агрессию. Договоритесь о следующих, возможно, совместных шагах.

7. Если ситуация не меняется, ведите записи, делайте фотографии поврежденного имущества (порванный рюкзак или тетрадь). Если это кибербуллинг и травля происходит в Сети, делайте скрины. Поговорите с родителями других учеников — возможно, их дети тоже подвергаются насилию. В таком случае вы сможете действовать сообща. Идите к директору, подавайте письменные обращения и принимайте ответы в такой же форме. Проблему буллинга должна решать школа.

Почему ребенок боится рассказать о травле родителям?

1. Родители могут согласиться с обидчиком.

«Я признаюсь, что меня зовут толстым/лохом/очкариком, и мама мне опять напомнит о том, что надо меньше есть/по-другому одеваться/не сидеть близко к компьютеру». Если вы регулярно ругаете ребенка, он побоится идти к вам с очередной проблемой. Позитивное подкрепление — очень важный фактор в отношениях.

2. Родители могут упрекнуть в несостоятельности.

«Я скажу, а мама и папа назовут меня слабаком, трусом, скажут, что я не могу дать сдачи». Больно и страшно получить еще один упрек, когда тебе и так плохо. Буллинг — это всегда большинство против меньшинства, поэтому ребенок действительно не может за себя постоять. Если родители будут ожидать от него ответного насилия, к страху идти в школу добавится страх возвращаться домой: ребенок будет думать, что он не смог оправдать возложенных на него ожиданий. Посыл «дай сдачи» — это побуждение к агрессии, а любая агрессия вызывает ответную. Конечно, есть шанс, что,

ударив противника или обозвав его другим жестоким словом, ребенок эту агрессию остановит, но это, скорее всего, временное явление.

### 3. Они обесценят чувства.

Родители не знают, как реагировать на боль ребенка, и потому нередко ее обесценивают. Кажется, что, сказав: «Они дураки, не обращай внимание», мы снизим градус трагизма. Это похоже на ситуацию, в которой маленький ребенок падает, а родители успокаивают его словами: «Ну ничего же не произошло. Ты совсем не ударился». На самом деле получается обратная ситуация: ребенку плохо, а мы, таким образом, говорим ему, что его чувства не значимы.

### 4. Страх, что родители пойдут разбираться.

Ребенок боится, что вмешательство родителей приведет к еще большему позору и буллингу. Он не скажет о своих болях, если не рассчитывает на понимание с вашей стороны. У него должен быть опыт позитивных разговоров на сложные для него темы, чтобы он не побоялся прийти к вам с темой травли. В большинстве случаев нужно спокойно принимать его проблемы, выслушивать их и не давить нравоучениями. Только так можно выстроить доверие.

Проблемы кибербуллинга – явление новое. С развитием современных информационных технологий, средств связи, и с вовлечением детей и подростков в мир интернета и мобильных телефонов появился и такой вид школьного насилия, как кибербуллинг – унижение или травля с помощью мобильных телефонов, других электронных устройств. Иногда он оказывается для подростков более болезненным, чем побои после уроков. Для киберагрессора не обязательно иметь физическую силу, авторитет и влияние на сверстников, чтобы чувствовать свое превосходство. Через интернет возможность унижить, оскорбить, терроризировать реализуется только с помощью компьютера или мобильного телефона. Однажды попав в Сеть, информация остается там надолго, циркулируя и появляясь в разных информационных интернет-ресурсах. Этот факт обуславливает длительное травмирующее воздействие на психику ребенка, который является объектом насмешек и унижений, формирует его низкую самооценку, зачастую приводит к депрессивным состояниям, не исключая и суицидальные последствия.

Кибербуллинг может выйти из границ интернета в реальную жизнь в виде других проявлений травли, когда агрессор и объект травли находятся в одной школе, в одном районе или городе. Дети и подростки, не оценивая последствий своих действий, выкладывают большой объем личной информации в интернет на своих страницах в социальных сетях, которая может быть использована агрессором в целях запугивания своего объекта. Родители же, как правило, в редких случаях имеют понятие о кибербуллинге и методах защиты от него, от других интернет-угроз, о компьютерных технологиях, обеспечивающих онлайн – безопасность их ребенка. Менее 25% родителей вводят хоть какие-то ограничения на пользование интернетом для

своего ребенка, при этом 70% российских детей ежедневно заходят в интернет (около трети имеют свои профили), а 10% детей страдают выраженной интернет-зависимостью.

Как провести профилактику кибербуллинга? Объясните ребенку, что анонимность не должна приводить к вседозволенности, что интернет-общение должно быть дружественным, в нем недопустима агрессия по отношению к другим людям. Ни в коем случае не стоит писать резкие и оскорбительные слова – читать грубости так же неприятно, как и слышать. С другой стороны, дети должны уметь правильно реагировать на обидные слова или действия других пользователей. Не стоит общаться с агрессором и тем более пытаться ответить ему тем же. Возможно, стоит вообще покинуть данный ресурс и удалить оттуда свою личную информацию, если не получается решить проблему мирным путем. Лучший способ остановить хулигана – отвечать ему полным игнорированием.

Обязательно расскажите, какую личную информацию никогда не нужно выкладывать в Сеть (например, адрес и телефон). Обсудите, как может быть использована та или иная информация интернет-хулиганами. Интересуйтесь успехами ребенка в освоении Сети, показывайте ему, какие в ней заложены возможности и как ими воспользоваться. Старайтесь вызвать интерес к развивающим ресурсам. Если вы узнали, что кто-то из друзей или знакомых вашего ребенка подвергается кибербуллингу, то сообщите об этом классному руководителю или школьному психологу – необходимо принять меры по защите ребенка.

### **«Метод ненасильственного общения»**

Педагог-психолог отделения медиации  
ГБУ АО «Центр «Надежда»  
Хованская Татьяна Валерьевна

Метод ненасильственного общения был разработан американским психологом Маршаллом Розенбергом в 60-е годы прошлого века. Он сформулировал четыре правила общения без агрессии, опираясь на гуманистическую философию Махатмы Ганди (1869–1948) и на исследования американского психотерапевта Карла Роджерса (Carl Rogers) (См. в рамке на с. 70.) В Израиле, Палестине, Руанде и других странах, где полыхают этнические и религиозные конфликты, Розенберг организует тренинги «Общение без агрессии». Разрешая национальные разногласия, примиряя супругов или партнеров, он преследует одну цель – дать каждой стороне возможность выразить свои чувства и потребности, при этом, не ущемляя интересов и достоинства другой.

Правила общения без агрессии.

Наши разговоры нередко превращаются в бесплодный обмен упреками. Как этого избежать? Уметь видеть факты, осознавать свои чувства, выразить

свои потребности, ясно формулировать просьбы – таковы составляющие метода, который помогает нам находить верные слова.

Залог успешного общения - говорить ясно. Казалось бы, так просто, но чаще мы пускаемся в многословные абстрактные рассуждения и почти никогда не говорим о том, что чувствуем в данный момент. Когда мы вываливаем на собеседника все, что у нас накопилось, его внимание ослабевает: он тонет в потоке наших слов. Ясность и точность – главный принцип метода «ненасильственного общения», разработанного американским психологом Маршаллом Розенбергом (Marshall Rosenberg). Освоив четыре его основных правила (безоценочное наблюдение; признание своих чувств, определение связанных с этими чувствами потребностей и формулирование конкретных просьб), мы научимся говорить так, чтобы собеседник смог нас услышать и понять. И в результате общение с партнерами и детьми, родителями, друзьями и коллегами станет эффективным. Стоит попробовать!

#### 1. Непредвзято видеть факты

Непроизвольно мы отмечаем в поведении другого человека то, что нам мешает (раздражает, обижает): в детской беспорядок; партнер опять поздно вернулся домой... И делаем вывод: беспорядок – доказательство лени, опоздание – проявление неуважения. «Важно видеть ситуацию объективно и не оценивать ее», – говорит Маршалл Розенберг.

Индийский мудрец Кришнамурти вообще считал наблюдение без оценивания высшей формой мышления. «Когда я прочел об этом, – рассказывает психолог, – в голове пронеслось «Какая ерунда!»: быстрее, чем я осознал смысл слов Кришнамурти, я вынес им оценку». Действительно, воспринимать других людей, их слова и поступки, не высказывая суждений, непросто. Оценивая, обобщая («ты всегда...»), преувеличивая, навешивая ярлыки, мы сужаем свое восприятие другого человека и не можем общаться конструктивно. «Оценочные суждения вызывают у собеседника сильный эмоциональный протест, непроизвольное желание обороняться, – поясняет психотерапевт и социальный психолог Маргарита Жамкочьян. – Именно поэтому в ответ мы часто слышим что-то резкое, грубое. Наши слова воспринимаются как нападение и вызывают единственное желание – защититься. Констатация факта, простое описание того, что мы видим, наоборот, помогает избежать непонимания, ссоры. У нашего собеседника появляется выбор, свобода маневра». Маршалл Розенберг предлагает заменить оценивание наблюдением. Вместо бессмысленных и обидных обвинений («Ты никогда не доделываешь работу до конца!», «Ты просто бездельник!») можно ограничиться словами: «Работа не сделана». В первый раз сложно? Еще бы! Ведь мы привыкли оценивать и судить друг друга.

Оценочные суждения вызывают у собеседника сильный эмоциональный протест и желание от нас обороняться.

## 2. Признавать свои чувства

Спросите себя: «Почему этот беспорядок (это опоздание) меня задевает?» Прислушайтесь к себе, разберитесь, что вы испытываете по отношению к ситуации (гнев при виде беспорядка, грусть из-за забывчивости партнера), вместо того чтобы угадывать, почему близкие поступают именно так («Мой ребенок издевается надо мной», «Мой партнер мною пренебрегает»). «Каждый из нас способен различать множество нюансов своих переживаний, – говорит Маргарита Жамкочьян. – Сложность заключается в том, что во многих культурах существует табу: говорить о себе и своих чувствах неловко, неприлично и граничит с самовлюбленностью. Кроме того, большинство из нас выросло в семьях, где чувства не считались чем-то важным, и сегодня мы нередко «прячем», вытесняем их».

«Понять свои чувства – значит прояснить, что в нас есть живого, – констатирует Маршалл Розенберг, – но и одновременно позволить другому почувствовать себя субъектом отношений. Например, признавая свою уязвимость, мы признаем право на уязвимость и у собеседника». К тому же, говоря о себе, мы приглашаем другого открыто говорить о том, что чувствует он. «Я огорчена» или «Я беспокоюсь, когда ты задерживаешься» – есть множество фраз, которые позволяют собеседнику в ответ выразить свою позицию («Слушай, но это же моя комната!»; «У меня не всегда есть возможность позвонить»). Лишь прислушиваясь к своим переживаниям, мы найдем путь к другому.

## 3. Выражать свои потребности

«Но останавливаться на этом, конечно, нельзя, ведь за нашими чувствами скрываются потребности и ценности, которые вызвали их к жизни», – говорит Маргарита Жамкочьян. – И когда кто-то оценивает нас или своим поступком ставит наши потребности под сомнение, мы моментально реагируем фейерверком эмоций. Лишь распутав этот клубок переживаний, осознав и назвав их, мы можем сделать следующий шаг – понять, какие потребности были потревожены и даже ущемлены в этом общении». Поняв себя, нам легче понять и желания другого: фундаментальные потребности (в любви, признании, безопасности...) у всех нас одинаковы. «Мне нужны порядок и уют в доме», – скажет родитель; «Мне важно знать, что ты мной дорожишь», – добавит супруг(а).

В общении без агрессии первая мысль всегда о себе», – добавляет Маршалл Розенберг. Так что нам неизбежно предстоит разбираться с нашими собственными страхами и нашими истинными потребностями. Эта страсть к порядку, возможно, идет из моего детства? Чего я на самом деле боюсь, оставаясь вечером в одиночестве?

Чтобы избежать «силовых отношений», важно воспринимать своего собеседника как союзника. А не как врага.

### Формулировать свои просьбы

Пришло время попросить собеседника поступать так, чтобы учитывать ваши чувства и потребности, не ущемляя их. Будьте осторожны, избегайте

негативных высказываний: фразы вроде «Я больше не потерплю беспорядка в твоей комнате!», «Не смей опаздывать!» не приносят положительного результата – наоборот, они усиливают сопротивление. Просьба должна быть выражена ясно и называть конкретные позитивные действия: «Я хочу, чтобы ты, снимая одежду, сразу убирал ее в шкаф», «Я хочу, чтобы ты звонил, когда задерживаешься». Туманные, абстрактные, двусмысленные высказывания вызывают лишь замешательство. И наоборот, чем яснее мы сообщаем о том, что хотим получить, тем вероятнее, что мы это получим.

«Но есть одна опасность, – предупреждает Маршалл Розенберг. – То, что мы произносим, и то, что слышит наш собеседник, не всегда совпадает. Поэтому так важно понять, были ли наши слова услышаны». А для этого надо попросить другого сформулировать то, как он понял нашу просьбу, выразить свою точку зрения на ситуацию, соблюдая четыре правила (наблюдение, ощущение, потребность, просьба). Искусство общения заключается именно в том, чтобы постоянно проверять, насколько точно мы понимаем друг друга. Это самая болезненная часть метода: бесконечное перефразирование может показаться кому-то нелепым. «Я признательна тебе за то, что ты пересказал мне услышанное. Я вижу, что выразилась недостаточно ясно, и попробую переформулировать мою мысль...» Но эти фразы – классика метода! Раздражение они вызывают там, где нет истинной эмпатии, сопереживания.

Чтобы избежать «силовых» отношений, важно воспринимать собеседника как союзника, а не врага. Как только мы утвердились в этом, можно немедленно забыть о технике. Но чтобы взрастить в себе такую компетенцию, нет ничего лучше, чем... метод ненасильственного общения. А если применить процесс четырех шагов во внутреннем диалоге, он позволит научиться сопереживать самому себе – ведь без этого не бывает эмпатии к другому.

### **«О результатах работы ШСП на настоящий период, заинтересованности администрации в функционировании ШСП, формах морального и материального стимулирования»**

Социальный педагог МБОУ «СШ № 28»  
город Архангельск, куратор ШСП  
Дмитриева Любовь Михайловна

Итоги работы ШСП за прошедший период функционирования.

Служба создана и функционирует с 10 мая 2017 года. В составе службы 2 проученных специалиста: куратор и медиатор. За период работы проведено 15 завершённых программ примирения, из них:

- 4 – круги сообщества,
- 11 – встречи сторон по случаям конфликтов, из них 8- с достижением сторонами примирительного договора.

Участниками программ стали 94 обучающихся и 30 взрослых. Из указанного числа обучающихся 23 – это участники непосредственных медиаций (встреч сторон).

#### 1. Социальная эффективность работы службы.

Доля несовершеннолетних участников конфликтных ситуаций, у которых благодаря работе ШСП произошли положительные изменения в жизненной ситуации в определённом временном периоде (загладили вред, отказались от агрессии) – 20 из 23 участников конфликтных ситуаций.

Если брать общую картину криминогенной ситуации в школе, то налицо общее снижение количества правонарушений, таких как причинение телесных повреждений, побоев, совершённых учащимися. Доказательством может служить следующий показатель: в прошлом 2017-2018 учебном году за период сентября – декабря в ШСП поступили 5 заявок из ОДН на проведение примирительных программ по материалам проверок по поступившим заявлениям о причинении побоев и телесных повреждений, в настоящем учебном году за аналогичный период таковых не поступило ни одной. Правонарушений данной категории учащимися школы не допущено.

Количество несовершеннолетних, состоящих на различных видах учётов снизилось с 11 до 7, из них на учёте в ОДН только 2 подростка (АППГ -7), остальные – на внутришкольном учёте.

#### 2. Эффективность процессов ШСП.

Эффективными в деятельности школьной службы примирения можно назвать информационные процессы, процессы организации просветительской и первично-профилактической деятельности среди детей, педагогов и родителей. Показателем может служить степень доверия участников образовательного процесса к школьной службе примирения. Так, с заявками в службу обращаются наряду с правоохранительными органами и КДН, педагоги, родители, сами учащиеся. Проведение разъяснительной информационной работы о деятельности ШСП, её принципах, формах, методах на педагогических совещаниях, совещаниях классных руководителей, а также проведение Кружков сообщества в классах привело к тому, что случаи незначительных конфликтов детей рассматриваются самими педагогами с использованием восстановительных технологий, что приводит к нормализации общей поведенческой обстановки в детских коллективах. Учителя признаются, что разрешать конфликт между детьми, говоря в большей степени о чувствах, а не о поступках, приводит к куда более правильному устойчивому результату. Некоторые педагоги применяют восстановительный подход в проведении классных часов, родительских собраний.

В наступившем учебном году мы приступили к ещё одному важному процессу в работе школьной службы примирения – это обучение урегулированию конфликтов детей – волонтеров. За основу обучения учащихся взята образовательная программа, разработанная специалистами «Центра «Надежда». Данную работу считаем для себя «зоной ближайшего

развития» службы. Как только первые результаты работы юных медиаторов будут осуществлены на практике, обязательно поделемся ими с коллегами.

3. Роль морального и материального стимулирования в осуществлении работы ШСП.

Основным моральным стимулом, в первую очередь, считаем заинтересованность администрации школы, принятие ею важности и нужности данной работы, создание условий для осуществления деятельности службы.

Также работа медиаторов в составе ШСП внесена в критерии для расчёта выплат стимулирующей части фонда оплаты труда.

По результатам работы школьной службы примирения спустя полгода её функционирования, на основании представленных куратором службы сведений о проведённых программах примирения, их результатах, отзывах участников восстановительных программ, руководитель учреждения вышел с ходатайством в комиссию по стимулирующим и премиальным выплатам школы о внесении в критерии для расчёта выплат стимулирующей части фонда оплаты труда социального педагога (куратора ШСП) следующего критерия:

« Работа в ШСП».

Учитывая, что подобный критерий не целесообразно вносить в критерии для расчёта выплат стимулирующей части фонда оплаты труда для педагогов –предметников, второму медиатору (учителю иностранного языка) осуществляется ежемесячная выплата в размере 5% от оклада.

Медиации:

#### Программа 1

1. Город Архангельск, МБОУ СШ № 28, Дмитриева Любовь Владимировна, Вежливцева Наталья Васильевна

2. После окончания 1 учебной смены, находясь на территории школы, а именно в хоккейной коробке ученик 5 класса в ходе игры в «догонялки» с одноклассниками в какой – то момент бросил зажжённую спичку и попал в капюшон одноклассницы.девочка сильно испугалась, подпалились волосы девочки. Родители девочки обратились с заявкой в ШСП.

3. В результате проведённой программы примирения сторонами подписан примирительный договор, пострадавшая сторона с заявлением в какие-либо органы не обращалась.

4. Обе стороны, включая законных представителей согласились на проведение медиации. С каждой из сторон проведены предварительные встречи.

5. Правонарушитель пояснил, что спички взял дома, при этом особо они ему были не нужны, он не курит, никогда не курил, занимается спортом, дома также никто не курит, спички используются только для зажигания газовой плиты. Мальчик дал обещание более не причинять подобных и других телесных повреждений никому из ребят, быть осторожнее в играх с

ребятами. Намерен дружить с пострадавшей. Контроль осуществлялся родителями, классным руководителем. С момента проведения программы до настоящего времени фактов совершения данным учеником подобных деяний не зафиксировано. Со слов классного руководителя, дети дружны, общение между ними – доброжелательное.

6. Реализация принципов восстановительного подхода.

<b>Принципы восстановительного подхода</b>	<b>Реализация (в чем и как проявилось)</b>
Восстановление способности людей понимать друг друга	Мальчик выслушал какие чувства испытала девочка (как это страшно, когда видишь дым, исходящий от собственной одежды, волос и как обидно девочке, что повреждены волосы). Мама девочки также была очень расстроена из-за случившегося, переживала за состояние дочери. Также мама мальчика была очень обижена поступком сына, не ожидала от него подобного. Состояние девочки и её мамы ей понятны. Также мама девочки поверила мальчику, что поступил он так из-за баловства, желая привлечь внимание, что сам он был очень испуган, увидев дым.
Участие уважаемых участниками людей и близкого окружения (родителей, родных, друзей, заинтересованных педагогов).	В программе приняли участие законные представители каждой из сторон (обе стороны – мамы).
Ответственность обидчика перед жертвой (если в ситуации был обидчик)	Принесение извинения, самоконтроль в играх, общении с ребятами.
Исцеление жертвы (если в ситуации была жертва)	Спустя контрольный период (1 месяц), пострадавшая не обижалась на одноклассника, пояснила, что общение между ними только позитивное, совместно участвуют в мероприятиях класса и школы.
Принятие участниками конфликта на себя ответственности по его урегулированию.	Обе стороны ответственно отнеслись друг к другу, к данным обязательствам. Пострадавшая сторона пояснила, что правонарушитель имеет право на прощение, вторая сторона с благодарностью отреагировала на

	понимание, прощение и доверие.
Что стороны договорились сделать, чтобы подобное не повторилось?	Проявлять внимательность к окружающим. Больше взаимодействовать в делах класса и школы.
Иное	

7. Особенности случая (интересные находки в работе медиатора, особенности и т.д.).

И на предварительной встрече, и к моменту начала встречи сторон мама пострадавшей девочки не была уверена, что этим разбирательство данного случая закончится. Женщина считала, что мальчик должен понести наказание по закону, была очень расстроена, эмоциональна. Интересно было наблюдать, как по ходу встречи она успокаивалась и главными её словами стали: «Меня всё устраивает, я услышала и поняла, что парень переживает за случившееся (прозвучало из уст мамы мальчика, что не мог заснуть долго после разговора дома), искренне извинился.

8. Выводы по кейсу, сделанные медиатором:

Как правило, у родителей пострадавших от чьих – то действий детей очень часто преобладают эмоции: гнев, обида, желание неминуемого наказания обидчика! Медиация позволяет выстроить разговор по случаю конфликта таким образом, что каждый слышит каждого! В результате постепенно гнев стихает, участники обретают уверенность в том, что они услышаны, чувства их поняты и обидчик искренне сожалеет о содеянном. А самое главное, пострадавший не остаётся в ситуации невысказанной обиды, и как результат – продолжает жить без переживания из-за данного конкретного случая. В подобной ситуации очень важна роль медиатора как нейтрального лица, подводящего к этому самому осознанию.

### Программа 2

1. Город Архангельск, МБОУ СШ № 28, Дмитриева Любовь Владимировна, Вежливцева Наталья Васильевна

2. В школе на перемене ученику 4 класса не понравилось, как его одноклассник после урока физкультуры рассказывал классному руководителю о соревновательной игре ребят класса в пионербол. Услышав своё имя в рассказе, ему показалось, что мальчик о нём говорит что-то плохое. И уже перед началом следующего урока мальчик молча подошёл к однокласснику, ударил его по лицу. Ему ответили тем же. Тогда мальчик укусил другую сторону за предплечье, оставив след на руке от укуса. Мальчик обратился к медработнику школы, которая привела ребят в школьную службу примирения. Впоследствии законный представитель другой стороны также пожелала разобраться путём проведения процедуры примирения.

3. В результате проведённой программы примирения сторонами подписан примирительный договор, пострадавшая сторона с заявлением в какие-либо органы не обращалась.

4. Обе стороны, в т.ч. законные представители дали согласие на проведение медиации. С каждой из сторон проведены предварительные встречи.

5. Мама другой стороны посчитала поступок сына недопустимым, и хотела лишить его выпускного по случаю окончания начальной школы. Однако законный представитель первой стороны не сочла это наказание правильным, попросила разрешить ребенку пойти на праздник. В целом, за ситуацией после встречи контроль за поведением мальчиков до окончания учебного года осуществлял классный руководитель. С момента проведения программы до настоящего времени фактов совершения данным учеником подобных деяний не зафиксировано.

6. Реализация принципов восстановительного подхода.

<b>Принципы восстановительного подхода</b>	<b>Реализация (в чем и как проявилось)</b>
Восстановление способности людей понимать друг друга	Очень проникновенными были слова законного представителя первой стороны (опекун – бабушка, в классе детям известно, что у мальчика нет родителей) о том, что это единственный в их жизни с дедушкой родной человек, их надежда и опора в будущем. И поэтому всё, что с внуком происходит, они очень болезненно воспринимают, особенно что касается его здоровья. Обидчик, услышав эти слова, заплакал, произнося несколько раз: «Простите пожалуйста...». Извинения мальчика и его мамы были очень многочисленными и искренними. Также и другая сторона извинилась за причинённый удар .
Участие уважаемых участниками людей и близкого окружения (родителей, родных, друзей, заинтересованных педагогов).	В программе приняли участие законные представители каждой из сторон (пострадавшая сторона – бабушка, сторона правонарушителя – мама)
Ответственность обидчика перед жертвой (если в ситуации был обидчик)	Рукопожатие мальчиков, взаимные принесения извинений обидчика и жертвы друг другу, обидчика своей маме («за то, что оторвал тебя от маленькой сестры»)

	принесение извинения мамы обидчика пострадавшему мальчику, его законному представителю.
Исцеление жертвы (если в ситуации была жертва)	На протяжении контрольного периода и до настоящего времени между ребятами конфликтов не возникало. Вместе принимали участие в номерах к концертам на 9 мая и Выпускной.
Принятие участниками конфликта на себя ответственности по его урегулированию.	Обе стороны ответственно отнеслись друг к другу, к данным обязательствам. Пострадавший пояснил, что правонарушитель имеет право на прощение, вторая сторона с благодарностью отреагировала на понимание, прощение и веру в то, что впредь подобное не повторится.
Что стороны договорились сделать, чтобы подобное не повторилось?	Правонарушитель пообещал впредь не спешить с выводами о том, что ему в точности не известно, не «палить горячку». Также мальчик дал обещание не драться с другой стороной, продолжать с ним только доброе общение, как раньше.
Иное	

7. Особенности случая (интересные находки в работе медиатора, особенности и т.д.).

Ещё на предварительной встрече выяснилось, что мама обидчика хорошо знала ситуацию, в результате которой одноклассник ее сына остался сиротой в маленьком возрасте (дружила с родителями) и очень разгневалась на сына. Настаивала на серьёзных наказаниях. При этом ситуация усугублялась для, что маленькой сестре всего 2 недели от рождения и мама должна кормить её. Маму удалось убедить, что одной из причин подобного поведения сына и явилось отсутствие мамы дома (с отчимом мальчик не имел доверительных отношений). На встрече мама пояснила сыну, что она не исключает, что ребенок от недостатка общения с нею, накопил в себе гнев, который вылился подобным образом на другого человека. Уже доброжелательно мама выразила надежду, что впредь они с сыном снова будут обсуждать всё, что в его жизни происходит и вместе заботиться о маленькой сестричке.

8. Выводы по кейсу, сделанные медиатором:

Дети учатся понимать не только физическую боль, учатся видеть и осознавать душевную боль других людей! Обидчик в ходе встречи осознал, что своим поступком вызвал боль, страшные горестные воспоминания и слёзы взрослых людей.

**Вывод:**

Деятельность школьной службы примирения играет немалую роль в формировании и поддержании в школе благополучного, гуманного, безопасного, свободного от насилия и жестокости пространства для полноценного развития и социализации детей и подростков.

**«Обобщение опыта работы школьной службы примирения МКОУ СОШ №12 г. Мирный»**

Педагог-психолог МКОУ СОШ №12 г. Мирный,  
куратор ШСП Ращенья Надежда Игоревна

Одним из новых и важных направлений в воспитательной работе современной школы является школьная служба примирения, направленная на профилактику и разрешение конфликтов среди участников образовательного процесса.

Школьная служба примирения в МКОУ СОШ № 12 создана приказом директора школы № 25 от 30.03.2017 года. ШСП функционирует на основании действующего законодательства, Положения о школьной службе примирения. Куратором службы назначена Ращенья Надежда Игоревна, прошедшая в апреле 2017 года обучение в Архангельском областном институте открытого образования при участии специалистов ГБУ АО «Надежда» по теме «Деятельность школьной службы примирения» в объёме 72 часа.

Целью деятельности ШСП является содействие профилактике правонарушений и социальной реабилитации участников конфликтных и криминальных ситуаций на основе принципов восстановительного правосудия.

Деятельность ШСП строится на следующих принципах: добровольность, информированность, ответственность сторон, нейтральность медиатора.

С целью организации деятельности школьной службы примирения в мае 2016 года были изучены методические рекомендации "Организация деятельности служб примирения в образовательном учреждении".

Информацию о случаях конфликтных ситуаций ШСП получает преимущественно от педагогов. Служба примирения самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.

Информация в виде буклета о школьной службе примирения размещена для учащихся и родителей на школьном сайте. На родительских собраниях в 2016-2017 учебном году родители были проинформированы классными руководителями о создании школьной службы примирения в нашем образовательном учреждении, о задачах и принципах её работы. Был организован сбор согласий родителей на проведение медиации. Также была

организована работа с классными руководителями на МО классных руководителей. В 2017-2018 учебном году проведено обобщение опыта работы на базе школы на методическом совете («Культурная среда развития: индикаторы, критерии, показатели социальных отношений участников образовательного процесса») и на методической гостиной («Роль школьной службы примирения в воспитательном процессе в образовательном учреждении»). В апреле 2018 года в рамках недели правовых знаний оформлен информационный стенд о школьной службе примирения.

Координатор ШСП (по приказу директора школы) организует деятельность службы, проводит работу с педагогическим коллективом, родителями, привлекает учащихся; в сложных случаях проводит восстановительные программы; сопровождает учащихся в разрешении конфликтных ситуаций, проводит общий анализ деятельности.

Работа школьной службы примирения в 2017-2018 учебном году строилась в соответствии с поставленной целью и задачами и была направлена на создание комфортных условий для учащихся школы через помощь в разрешении конфликтных ситуаций и обучение модели урегулирования конфликтов.

За 2017-2018 уч. г. школьной службой примирения проведено 8 медиаций: учитель-родитель (1 случай), ученик-ученик (5 случаев), ученик, родитель-ученик, родитель (2 случая).

Первая медиация прошла 19 мая 2017 года с учениками 7 класса. Обстоятельство: немотивированное оскорбление учащимся 7 класса одноклассницы через социальную сеть VK. В данном случае примириться не удалось, однако была выработана стратегия дальнейшего взаимодействия этих обучающихся в классе. Обострения конфликта не наблюдается.

По случаю «родитель – учитель» информация поступила от классного руководителя. Преподаватель физкультуры давал физические нагрузки без учёта физической подготовленности учащихся, в том числе девочке, мама которой обратилась за помощью к классному руководителю. После уроков физкультуры учащаяся приходила домой с плохим самочувствием, т.к. у неё поднималось давление. По результатам проведённой медиации было принято следующее решение: учитель даёт нагрузку последовательно, чередуя упражнения по степени сложности, девочка предупреждает преподавателя, когда ей становится плохо, и прекращает занятие. Медиация была проведена 29 сентября 2018 года.

18.12. 2017 года проведена медиация с учащимися 4 класса. Мальчик – жертва чувствует себя в классе некомфортно, полагает, что с его мнением не считаются. После урока физической культуры поссорился с одноклассником. В ходе медиации удалось достичь следующих договорённостей: если учащиеся не поняли смысл слов, которые они произносят в адрес друг друга, то остаются наедине и уточняют характер высказывания. При этом были оговорены слова, которые будут считаться оскорбительными. На данный

момент от классного руководителя информации о возобновлении конфликта не поступало.

Медиация прошла 20.12. 2017 года по случаю «ученик – ученик». Информация поступила от одного из классных руководителей 5-го класса. Две ученицы соперничают друг с другом с начальной школы. Периодически ссорятся. Одна из них явно лидирует в классе. Очередной конфликт начался перед уроком физической культуры, и получил своё разрешение уже на уроке. Учащаяся считала себя пострадавшей, т.к. ей не удалось поиграть с мячом, во время игры её игнорировали. В результате медиации было выработано решение, как обе стороны должны вести себя на уроках физической культуры.

19 марта 2018 года была проведена медиация по факту причинения материального ущерба на уроке физкультуры в лыжный период. Мама пострадавшей ученицы до обращения в ШСП консультировалась с юристом и была намерена обратиться для решения проблемы в суд. С целью соблюдения закона при организации программы примирения по данному факту куратор обратилась в центр «Надежда». В своих дальнейших действиях медиатор соблюдала следующие правила: 1. О материальном возмещении договариваются стороны, а не медиатор. 2. Деньги передают друг другу стороны, а не медиатор. 3. В анкетах обратной связи отражено, что стороны удовлетворены итогом встречи. В ходе встречи было выработано решение, что материальный ущерб будет возмещён в течение двух месяцев с момента проведения медиации не деньгами, а лыжами, бывшими в употреблении, но со схожими характеристиками. Таким образом, своевременное обращение в ШСП способствовало экономии уголовной репрессии.

Предотвратить обращение в суд удалось и во время проведения программы медиации 1 июня 2018 года между учащимися 8-х классов с участием родителей по факту оскорбления в общественном месте и в социальных сетях. Мать оскорблённой девочки требовала извинений, в противном случае была намерена обратиться в полицию. Благодаря своевременным действиям ШСП, удалось провести процедуру медиации на следующий день после инцидента. В ходе процедуры выяснилось, что обе участницы в равной степени участвовали в произошедшем конфликте. Ученицы сами проанализировали свои поступки и их последствия. Подростки увидели механизм вовлечения в их конфликт родителей и осознали вред, который они нанесли друг другу.

Также в 2018 году поступила заявка из ОМВД России по ЗАТО Мирный на проведение процедуры примирения среди учащихся 3 класса. В своих действиях ШСП опиралась на Порядок взаимодействия субъектов программы примирения по делам об административных правонарушениях несовершеннолетних. После сбора информации и предварительных бесед была проведена процедура медиации. Обидчик хорошо осознает вред,

причинённый жертве, и видит его последствия, раскаивается. На медиации предложил второму ученику поддерживать с ним дружбу.

26 апреля 2018 года проведена медиация между девочками 6 класса. Информация получена сразу же после инцидента от одноклассников, поэтому работа медиатора началась в день происшествия. По материалам предварительных бесед удалось узнать следующее: конфликт произошёл на перемене, начался с того, что девочка – обидчица выхватила из рук жертвы заинтересовавший её предмет, в ответ та ударила обидчицу ногой. В ходе конфликта обидчица толкнула жертву с такой силой, что та упала на пол. На этапе выработки решения медиации участницы конфликта пришли к выводу: не брать ничего без разрешения, до силового решения проблемы выяснять причину возникших недоразумений сразу же или обращаться в ШСП.

Важным моментом на заключительном этапе встречи является формула «Извинения принесены – извинения приняты». Также в каждом случае в зависимости от результатов процедуры медиации составляется договор или протокол с детальным прописыванием правил дальнейшего взаимодействия.

Как показал опыт, медиатор не должен пренебрегать контрольными встречами, т.к. это мобилизует участников конфликта на выполнение достигнутых договорённостей. Контроль за соблюдением достигнутых договорённостей участниками программы осуществляется самими участниками программы и через классных руководителей. Повторных обращений по перечисленным выше ситуациям в течение 2017-2018 учебного года не было.

Анализ рассмотренных случаев позволяет сделать следующие выводы:

1. В основном в образовательной среде конфликты между подростками носят личностный характер.

2. Часто конфликтная ситуация возникает ещё на этапе обучения в начальной школе и носит до поры до времени локальный характер.

3. В конфликтную ситуацию вовлекаются одноклассники, знакомые, родители. Разрастания конфликтов удаётся избежать при условии своевременного информирования ШСП.

4. Конфликтная ситуация возникает там, где отсутствует контроль со стороны учителя (в классах на переменах, в раздевалках).

За период работы школьной службы примирения с мая 2017 года было проведено 6 кругов сообщества – это одна из форм программы примирения. Круг всегда собирается по какой-то проблемной ситуации, которая требует отклика, и в круге принимают участие только те, кого так или иначе затронула проблема и кто готов прикладывать усилия для ее решения.

Все круги были посвящены решению проблем межличностных отношений: как не обижать друг друга, как стать более сплочёнными. За отчётный период круги сообщества проведены в 10 «Б», 8 «В», 6 «В», 7 «Г», 7 «А» классах, всего учащихся было охвачено 112 учащихся. 3 мая в 7 «В», где учится девочка, склонная к самоповреждениям, проведён круг решения проблем «Как преодолеть жизненные трудности».

Отзывы классных руководителей, которые были задействованы в процедуре «кругов»: «Данная форма работы с детьми под названием «Круг сообщества» оказалась эффективной формой общения учителя-предметника и классного руководителя со старшеклассниками. Во время круга вскрылись многие болевые точки процесса обучения на уровне ученик-учитель, а ребята откровенно высказывали свои мысли, проблемы, видя в учителе не только педагога, но и просто человека, готового внимательно выслушать и понять». (кл. руководитель 10 «Б» класса, Привалихина И.Г.)

«Очень понравилась методика «круг сообщества». Ребята раскрепостились, говорили откровенно. Благодаря кругу, открылись некоторые проблемы, которые существуют в коллективе. Плюс в том, что ребята сами предложили пути решения неприятных ситуаций» (кл. руководитель 6 «Г» класса, Шехина О.В.).

Работа по программам восстановительных процедур является новой для школы, но по мере обучения специалистов, знания о службе расширяются, педагоги школы знакомятся с положительными результатами внедрения службы, учащиеся также заинтересовываются возможностью разрешения конфликтов с помощью медиации.

#### **«Организация воспитательной работы с классом с использованием восстановительных технологий»**

Педагог-психолог МБОУ «Гимназия №25»  
 город Архангельск Потуткина Анна Сергеевна,  
 учитель МБОУ «Гимназия №25»  
 город Архангельск Зайцева Ольга Борисовна

Проблема обеспечения безопасности в образовательной организации сегодня является особенно актуальной. Это обусловлено растущей динамикой опасных ситуаций в школах, а также высокими показателями детского травматизма.

В настоящее время обеспечение безопасности образовательного пространства становится обязательным требованием и является одним из критериев эффективности деятельности образовательной организации.

В современных условиях задача обеспечения безопасности учреждений образования требует системного и комплексного подхода.

Одной из сторон комплексного подхода в создании безопасного образовательного пространства является воспитательная работа классного руководителя. Меняется время. Становятся иными требования к школе, ученикам и педагогам. Однако значимость роли классного руководителя не снижается.

Основным документов в деятельности классного руководителя является план воспитательной работы.

Планирование в значительной мере предопределяет результаты и эффективность системы воспитательной работы. Целенаправленное и четкое планирование помогает педагогам избежать многих ошибок и отрицательных явлений. Обоснованный план позволяет наметить общие перспективы и конкретные пути решения поставленных воспитательных задач.

Как показывает педагогическая практика, к плану нередко относятся лишь как к административному требованию, а процесс планирования, к сожалению, ограничивается рамками составления и написания плана. При таком подходе план, несомненно, носит формальный характер и не может быть ориентиром в деятельности. Эффективность достигаемых результатов и успех любой деятельности во многом зависят от того, насколько грамотно эта деятельность планируется.

План ориентирован на реализацию потребностей и интересов детей, на их развитие, что предполагает учет предложений школьников и родителей при планировании, изучение их ценностных ориентаций.

План воспитательной работы класса должен работать на результат. План воспитательной работы класса должен объединить все стороны образовательного пространства в гармонично существующее сообщество, обеспечить комфортное и безопасное взаимодействие трех сторон: класса, родителей и учительского коллектива, при этом является неотъемлемой частью плана воспитательной работы гимназии.

Очень часто восстановительные технологии понимают как модель «скорой помощи», и используются для решения уже сложившихся «острых» ситуаций. Но восстановительные технологии могут и должны применяться на этапе планирования работы и решать профилактические задачи.

План воспитательной работы с использованием восстановительных технологий для формирования безопасного образовательного пространства позволяет разработать следующие мероприятия:

а) с учениками: обучение медиаторов-ровесников, решение конфликтных ситуаций в классе, тематические классные часы по бесконфликтному поведению, а так же классные часы по планированию мероприятий в формате «круга сообщества», «малые круги» для решения конфликтов между членами ученического коллектива (класса), а также определение тем для профилактических бесед с помощью «кругов»

б) с родителями: проведение родительских собраний в формате «круга сообщества»;

в) с учителями: обучение «кругам сообщества», проведение «кругов сообщества» на различные темы, касающиеся конкретного класса.

Таким образом, план воспитательной работы охватывает все стороны образовательного процесса (ученики, их родители, учителя) и ориентирован на создание безопасной среды.

В одном из 7 классов с прошлого учебного года нами разработан и реализуется план воспитательной работы с использованием восстановительных технологий.

Перечислим проведенные нами мероприятия для каждой из сторон образовательного процесса.

- Для учителей, работающих с классом, и администрации гимназии были проведены информационные семинары о возможностях медиативных технологий (с приглашением специалистов отделения медиации «Центра «Надежда», а также медиатором гимназии). Помимо этого, для учителей специалистами «Центра «Надежда» было проведено обучение восстановительной технологии «круг сообщества».

- Запланировано проведение семинара для учителей в формате «круга» с обсуждением вопроса «Роль учителя в создании безопасного пространства на уроке».

- Двое учениц класса завершают обучение восстановительными технологиями в центре «Надежда» для медиаторов-ровесников. Девочки ещё не участвовали в проведении примирительных встреч, но в ежедневном взаимодействии с другими учениками класса «транслируют» опыт восстановительных технологий.

- С помощью медиации был разрешен конфликт ученика класса (драка; ситуация будет описана далее).

- С использованием восстановительных технологий, в т.ч. в формате «круга сообщества», были проведены общеклассные мероприятия:

Классные часы на темы: «Это трудное слово «Извини!», «Жизнь без конфликтов», «Зачем нужны правила?».

Классные часы по подготовке к различным праздничным мероприятиям для организации творческой деятельности (9 мая, День матери).

Для родителей учеников класса проведено родительское собрание на тему «Интернет: да или нет?» и запланировано проведение родительского собрания по теме «Диалог Семьи и школы: территория безопасности».

Приведем подробное описание проведенной медиации по конфликту с участием ученика нашего класса. Конфликтная ситуация произошла в прошлом учебном году, в апреле 2018г. между учеником 6 (на тот момент времени) и учеником 5 класса.

О ситуации классному руководителю 6 класса (и медиатору) стало известно от классного руководителя второго ученика. Во время перемены между уроками, во время дежурства 6-тиклассника, 5-тиклассник бегал, а на требования дежурного остановиться не остановился, и обозвал дежурного «дебиллом». Тогда 6-тиклассник захватил локтем шею 5-тиклассника и стал требовать извинений. 5-тиклассник ударил 6-тиклассника в лицо, разбил губу, завязалась потасовка, в ходе которой у 5-тиклассника была порвана рубашка.

Службой медиации гимназии было принято решение разобраться в ситуации, провести примирительную процедуру. В беседе с каждой из сторон после описания процедуры медиации и ее возможностей, было получено предварительное согласие на примирительную процедуру. В

телефонном разговоре родители сторон (матери мальчиков) также дали согласие на участие детей в медиации в их присутствии.

Особое внимание пришлось уделить мотивированию матери пострадавшего 5-тиклассника, т.к. она считала наиболее эффективной встречу с директором, на которой были бы наказаны виновные и им был бы возмещен ущерб. Обе предварительные встречи с конфликтными сторонами и общая встреча проходили в различные дни. На предварительной встрече 6-тиклассник признал, что оба участника конфликта, а также их родители являются пострадавшими; он выразил желание возместить своей матери ущерб за причиненные неудобства (провести приборку, ходить в магазин по субботам и воскресеньям до лета). Мама 6-тиклассника выразила готовность возмещения материального ущерба (откупить порванную сыном рубашку). Также мальчик и его мама хотели бы услышать извинения другой стороны за разбитую губу и оскорбления.

На предварительной встрече со второй стороной, 5-тиклассником и его матерью, выяснилось, что основная претензия к противоположной стороне – это возмещение материального ущерба; пострадавшими в этой ситуации они видели только себя.

На общей встрече стороны договорились не конфликтовать, 5-тиклассник готов не бегать по коридору, а 6-тиклассник готов по-другому, не так остро реагировать на оскорбления. Был возмещен материальный ущерб (составлена расписка о передаче денег за порванную рубашку). Извинения мальчиками друг другу принесены не были, но был составлен договор о результатах встречи сторон, мальки готовы были его подписать, но маму пятиклассника не устроило, что не были наказаны виноватые, поэтому она отказалась подписывать протокол сама и запретила делать это сыну.

Всего на медиацию было затрачено около пяти часов. Обратная связь после медиации, полученная от самого 6-классника и его матери, была положительной. По итогам прошедшего с окончания медиации времени можно отметить, что свои обещания мальчики выполнили, и подобных конфликтов между ними не происходило – отсутствие конфликтов можно считать индикатором комфорта и безопасности среды, поэтому проведенную медиацию можно считать успешной.

Далее приведем описание классного часа в 7 классе в рамках «Недели безопасности гимназии» в формате «круг сообщества» на тему «Зачем нужны правила?». Классный час был проведен в ноябре 2018г., в нем приняло участие 20 человек (отсутствовало 3 человека из класса). «Круг» проходил по стандартной схеме с тремя раундами, церемониями открытия и закрытия круга (упражнение «Передай пять!»). Для «круга» были использованы уже знакомые классу правила и выбранный в предыдущий раз символ слова. На обсуждение были вынесены следующие вопросы:

- Когда меня в последний раз выручило соблюдение правил?
- Какие правила важны для обеспечения безопасности в классе?
- Какие правила поведения в классе мы будем соблюдать?

В результате общего обсуждения был составлен и принят список правил поведения в классе, позволяющих чувствовать себя в безопасности среди сверстников. Полученная от класса обратная связь была положительной (ребята указывали на возможность свободно высказываться и быть услышанным, выражено желание чаще участвовать в подобном рода обсуждениях).

Обобщая вышесказанное, мы показали некоторые возможности использования восстановительных технологий в планировании воспитательной работы с классом на примере одного из классов гимназии, подробно описали конкретную проведенную медиацию и классный час в формате «круг сообщества»; также можно отметить, что применение самих восстановительных методик гораздо шире. Они могут и должны систематически использоваться в работе всей образовательной организации. Например, нами уже проводятся встречи совета старшеклассников для планирования и организации общегимназических мероприятий.

#### **«Из опыта работы школьной службы примирения МБОУ «Лицей № 17» город Северодвинск»**

Педагог-психолог МБОУ «Лицей № 17» г. Северодвинск  
Дуникова Алина Андреевна,  
учитель МБОУ «Лицей № 17» г. Северодвинск  
Моренко Наталья Ивановна

Медиация — это переговорный процесс по разрешению конфликта с участием посредников — нейтральных лиц (медиаторов). Метод медиации основан на неукоснительном соблюдении определенных принципов и правил, четком следовании процедуре. Это гарантирует участникам конфликта безопасность и соблюдение их интересов. Главное преимущество процедуры медиации состоит в том, что она способствует решению проблем, которые лежат в основе конфликтов. Школьная служба примирения МБОУ «Лицей № 17» г. Северодвинска была создана 19.03.2018г. (приказ № 221 от 19.03.18г.). Два педагога лицея прошли курсы по обучению восстановительным технологиям (центр «Надежда» г. Архангельск). Куратором ШСП назначена Моренко Н.И., учитель географии, Дуникова А.А., педагог-психолог, введена в состав службы. Составлено положение о ШСП, примерный план работы, был определен режим работы и кабинет для проведения встреч, оформлен информационный стенд.

В апреле 2018г. на совещании педагоги лицея были проинформированы об особенностях восстановительных технологий и о наличии ШСП в ОУ, была показана презентация и проведено анкетирование о возможных конфликтных ситуациях в процессе работы. Также в апреле 2018г. прошло анкетирование обучающихся (результаты на слайдах в виде диаграмм).

В мае 2018г. обучающимися лица был создан ролик и разработана памятка для классных уголков о наличии ШСП в лицее. Совет старшеклассников выходил на классные часы с информацией.

Служба работает по обращениям педагогов, обучающихся, родителей о наступивших и, что крайне важно, назревающих конфликтах. За время функционирования ШСП в МБОУ «Лицей № 17» было проведено 4 медиации с положительным результатом. Среди обращений, рассмотренных службой за данный период, наблюдался один случай, когда участники конфликта отказывались участвовать в его разрешении. Рассмотрим одну из медиаций. На консультацию к педагогу-психологу пришла обучающаяся 5 класса. Причина — порча одноклассницей мешка для сменной обуви надписью «дура». Классным руководителем была заполнена заявка на проведение работ с использованием восстановительных технологий, проведены предварительные встречи с обеими сторонами, было получено согласие обучающихся и родителей на проведение медиации (так как девочки не достигли 14 лет), также подтверждение добровольности участия и наличия свободного времени. Стороны дали свое согласие сохранять конфиденциальность встречи. Вступительное слово медиаторов было построено по стандартной схеме: с описанием основных принципов медиативного процесса, стадий медиации, особенностей самой процедуры.

После вступительного слова медиатора был определен регламент встречи (обе обучающиеся сказали, что располагают неограниченным количеством времени). Стороны сами обсудили проблемы, которые их волновали. После высказываний и ответов на вопросы обеих девочек были принесены и приняты искренние извинения, подписан примирительный договор, определены его условия, подведены итоги встречи, оформлена вся необходимая документация, анкеты обратной связи. Пятиклассницы ушли довольные, одна из девочек произнесла фразу: «Хорошо, что теперь мы будем дружить, а ведь могли бы совсем не общаться». Ради таких слов и человеческих улыбок и работает ШСП.

Медиативные технологии не могут разрешить все спорные школьные ситуации, не подменяют административные меры, но важно, что они предлагает разумную альтернативу разрешению многих назревающих и текущих конфликтов, дают возможность сторонам воспользоваться восстановительным подходом в максимальном количестве случаев в целях обеспечения комфортной и безопасной среды в лицее. Надеемся, что результаты нашей работы продемонстрируют пользу внедрения школьной медиации для конструктивно разрешения проблемных ситуаций в образовательных учреждениях.

### **«Формирование уверенного поведения у начинающего медиатора»**

Педагоги – психологи отделения медиации  
ГБУ АО «Центр «Надежда»

Мостовая Юлия Андреевна,  
Клюшова Ольга Валентиновна

На чем строится уверенное поведение специалиста?

- Поведенческий репертуар (отдельные навыки и стереотипы – фундамент уверенности (неуверенности)).

- Когнитивные процессы непосредственно влияют на уверенность в себе. В случае негативного развития возможна сформированность выученной беспомощности (М. Селигман) или сниженное чувство самоэффективности (А. Бандура).

- Эмоциональные процессы - любая позитивная или негативная оценка приобретает эмоциональную окраску (дыхательное упражнение).

Мотивация в восстановительных программах.

«Мотивация – это совокупность факторов, определяющих поведение. Это понятие описывает отношение, существующее между действием и причинами, которые его объясняют или оправдывают» (Ж. Годфруа).

Различают следующие виды мотивации:

Внешняя мотивация – эта мотивация может быть спровоцирована какими-либо внешними обстоятельствами. Например, ознакомление с опытом коллег, решающих конфликты с помощью восстановительных программ, информационные и обучающие семинары. Одним словом все то, что мы увидели или услышали, и в нас зародилось желание работать в этом направлении.

Внутренняя мотивация – эта мотивация начинается с внутреннего побуждения к достижению цели. То есть, если Вам чего-то захотелось самому, у Вас появилось внутреннее желание и оптимизм. Например, использовать инновационный подход в решении конфликтов.

Положительная мотивация – эта мотивация несет в себе заряд бодрости и позитива. По-другому положительную мотивацию можно назвать мотивацией достижения успеха. Она толкает нас к активности и совершению действия в пользу успеха. Пример: «если я проведу восстановительную медиацию, то получу дополнительные баллы за работу, моя заработная плата будет выше».

Отрицательная мотивация – это полная противоположность положительной мотивации. В этом случае в основе достижения лежит пессимизм. Он несет в себе негативный заряд. По-другому отрицательную мотивацию называют мотивацией избегания неудачи. Пример: «если я буду проводить медиации, правильно оформлять рабочую документацию, то меня не накажут». В случае действия негативной мотивации человека побуждают к деятельности страх перед возможными неприятностями или наказанием, стремление их избежать.

Устойчивая мотивация – эта мотивация основана на желании быть признанным, компетентным, получать знания, умения и навыки, быть в гармонии с окружающими.

Неустойчивая мотивация – это слабая мотивация, которую нужно постоянно поддерживать. Такое может случаться у специалистов, которые не уверены в собственных силах, испытывают сопротивление при освоении новых технологий, когда желания сменяют друг друга со скоростью света. В этом случае нужно ответить на несколько вопросов: Чего я хочу? Как сильно я этого хочу? Чего я хочу добиться? Что я получу в итоге?

Материальная мотивация – это стимуляция при помощи денег.

Нематериальная мотивация – сюда можно отнести потребность в принадлежности, общении, уважении, развитии, самоактуализации.

Мотивировать – то есть приводить доводы в пользу участия, обосновывать.

Проблема мотивирования сторон в восстановительных программах.

В восстановительном подходе действует принцип добровольности всех участников программы. Мы не исключаем права каждого человека отказаться от участия в восстановительной программе. Но хотелось бы, чтобы это происходило на основе мотивированного отказа стороны, а не из-за неправильного понимания технологии, страхов, злости или влияния чужого мнения.

Что может повлиять на решение сторон, участников конфликта, не принимать участие в примирительной программе?

1. Посредник неверно/нечетко обозначил принципы и суть программы примирения.
2. Сторона неверно/нечетко поняла принципы и суть программы примирения.
3. Стороне не понятно, что она получит в результате программы.
4. Приверженность карательной парадигме.
5. Сторона испытывает эмоции страха, злости, обиды, вины.
6. Сторона находится под влиянием третьих лиц – юриста, близких...
7. Трудности с выделением времени.

Рекомендации для преодоления отказа от участия в восстановительной программе.

1. Уделять внимание налаживанию межличностного контакта. Поинтересоваться, удобно ли говорить, выслушать, если человек рассказывает о проблеме, отразить чувства, перефразировать и резюмировать, что сказал клиент.
2. Иметь в голове четкую цель общения и избегать эмоциональной включенности.
3. Избегать или «перепрыгивать» барьеры межличностного общения.

Многие психологи (и в первую очередь — Томас Гордон) специально анализировали те способы ведения разговора, которые мешают людям понять друг друга, ухудшают их взаимоотношения, вызывают злость, протест и раздражение.

Такие способы поведения принято называть «барьерами общения».

Такие действия уже в самом начале разговора приводят к его прекращению. Собеседники перестают слушать и понимать друг друга, интересоваться смыслом разговора. Вот некоторые из них.

#### 1. Негативные оценки и ярлыки (оскорбления)

«Вы говорите ерунду!», «Это неверно!», «Вы не правы!», «У вас ничего так не получится!».

В определенных ситуациях от нас, конечно, ждут оценки (например, когда требуется юридическая или психологическая помощь). Но это случается довольно редко - в большинстве случаев, участников конфликта интересует не наша оценка, а его собственные чувства, переживания. Все люди разные, поэтому наша оценка (какой бы верной она ни была) не всегда совпадает с окружающими.

«Да ты и сам(а) небольшого ума», «Не твоего ума дело!», «Ничего ты не понимаешь!»

#### 2. Советы

«Я бы вам не советовала сразу обращаться в полицию», «Мой вам совет — прекратите это делать!», «Не советую вам отказываться».

Если нас попросили о совете — совет следует дать. Но в других случаях советы всегда воспринимаются очень и очень настороженно и часто вызывают у сторон конфликта чувство агрессии и протеста.

«Отстань ты от меня со своими советами!», «Кто ты такой, чтобы мне советы давать?».

#### 3. Вопросы (на которые не нужно или невозможно отвечать)

«Почему вы так поступили?», «Как вы можете так поступать?», «Вы в своем уме?», «Где была твоя голова?».

Любой вопрос предполагает ответ — но эти вопросы ответа не требуют. Предполагается, что участник конфликта сам поймет, как вы злы, расстроены, не довольны. Но он-то как раз в этой ситуации вряд ли будет стремиться угадать ваши чувства. Он сам начнет задавать вопросы, не ожидая никакого ответа на них.

«А ваше какое дело?», «Вы меня хотите задеть?».

#### 4. Приказы

«Вы не должны так поступать!», «Я жду объяснений!», «Вы должны мне перезвонить завтра!».

Приказы отдает начальство в армии и на производстве. Приказ — это всегда насилие в той или иной мере, поскольку желания двух людей полностью совпадают очень и очень редко. Приказ (даже если он абсолютно оправдан и справедлив) всегда вызывает чувство протеста и желание его оспорить. «Я вам не подчиненный!».

#### 5. Обобщения, глобальные выводы из единичных случаев

Страх или другие сильные эмоции заставляют человека делать поспешные выводы. Не имея времени для анализа полученной информации, делаются поспешные выводы, которые едва ли будут надежными. Например:

«Вы меня совсем не слушаете!», «Вы ничего не предприняли для решения ситуации», «Никто мне не поможет», «Эта ситуация испортит вам всю жизнь».

Склонность распространять единичные факты на всю вселенную тоже часто становится барьером открытой и честной коммуникации.

На эти и другие формы затрудненного общения люди обычно реагируют весьма эмоционально, причем эмоции чаще всего имеют негативный характер. Мы можем игнорировать мешающее поведение, как бы «перепрыгнуть барьер», мы можем запретить его, мы можем его разрушить.

Понимающее общение - это целенаправленное взаимодействие, ориентированное на понимание собеседника и проявление уважения к его личности в форме неоценочных реакций на его высказывания и эмоциональные состояния.

Мотивирование сторон конфликта на участие в программе примирения.

Задание участникам в зале, продумайте способы реагирования в ответ на следующие утверждения.

Утверждение: А зачем мне это надо? Что мне это даст?

– Услышать позицию другого и выразить все, что вы хотели в безопасной обстановке.

– Это будет очень важно для несовершеннолетнего в целях профилактики дальнейших правонарушений.

– Освобождение от негативных эмоций.

– Признание собственной неправоты одной из сторон, удовлетворение требований другой стороны, принесение извинения.

– Помочь построить диалог между детьми.

Утверждение: Пусть его накажут.

– Информировать о преимуществе медиации.

– Как вы думаете, решит ли это проблему дальнейшего противоправного поведения несовершеннолетнего?

– Как вы считаете, наказание будет способствовать осознанию несовершеннолетним своего поведения?

Утверждение: Мы уже примирились.

– Как вы это поняли? Убеждены ли вы в этом?

– Расскажите, как Вам это удалось?

– Осознал ли виновник конфликта свое поведение? Взял ли на себя ответственность за произошедшее?

– Извинения были принесены и приняты?

– В случае повторного конфликта Вы сможете разрешить его самостоятельно?

– Уверены ли Вы в том, что ситуация больше не повторится?

– Кто сыграл основную роль в примирении (возместил ущерб, принес извинения)?

– Есть возможность закрепить это в документах.

Утверждение: Дал согласие, но не пришел.

- Узнать причину. Исходя из причины, договориться на следующую встречу. Четко обговорить время.
- Что произошло? Что повлияло на Ваш отказ?
- Мы Вас ждали и ждем, наша встреча крайне важна для обеих сторон.

Утверждение: Я не против, но у меня нет времени.

- Когда Вам удобно по времени?
- Эта программа очень важна для несовершеннолетнего.
- Объяснить преимущества медиации для потерпевшей стороны.
- Предложить челночную медиацию.
- Воззвать к гражданской ответственности (завтра на этом месте может оказаться Ваш ребенок и др.).
- Конфликт необходимо разрешить, так как ситуация может повториться.
- Насколько Вам важно разобраться в сложившейся ситуации?
- Давайте дадим шанс на осознание и принятие ответственности обидчику. Вам важно восстановить справедливость?

Таким образом, мотивирование сторон к участию в восстановительной программе является одной из важнейших сторон работы медиатора. Необходимо отмечать, какие потребности у данной стороны конфликта и преодолевать барьеры общения. А знание и умение реагировать на отказы и сопротивление участников поможет более успешно реализовывать примирительные программы.

### **«Опыт работы отделения медиации ГБУ АО «Центр «Надежда» по обучению детей-волонтеров ШСП»**

Педагог-психолог отделения медиации  
ГБУ АО «Центр «Надежда»  
Мостовая Юлия Андреевна

С сентября 2018 года нашим отделением реализуется программа подготовки детей-волонтеров для ШСП.

Программа подготовки детей-волонтеров для школьных служб примирения в рамках молодежного волонтерского движения (далее – Программа) создана в связи с реализацией договора о сотрудничестве между комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав Администрации муниципального образования «Город Архангельск» и Государственным бюджетным учреждением Архангельской области для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи, «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Надежда».

Поскольку специалисты действующих ШСП не имеют достаточного опыта по обучению примирительным технологиям, мы взяли на себя

ответственность за организацию и проведение программы по подготовке учеников 7 классов к волонтерству в ШСП. Почему именно 7 классы (возможен вариант 6-8 классов)?

Это связано как с организационными особенностями, так и с психологическими. С одной стороны, подростки 7 классов еще не выпускники и успевают применить и передать полученный во время подготовки опыт. С другой стороны, в соответствии с теорией Д.Б. Эльконина подростковый возраст 11-17 лет характеризуется тем, что ведущие позиции начинают занимать общественно-полезная деятельность и интимно-личностное общение со сверстниками. Именно в подростковом возрасте появляются новые мотивы учения, связанные с идеалом, профессиональными намерениями.

Волонтерская деятельность в сфере решения конфликтов представляет собой общественно-полезную деятельность, а так же позволяет реализовать потребность в общении. Подростки реализуют важный принцип «равный равному». Опыту, полученному от «своего» сверстника, говорящего на одном языке и понимающего проблемы этого сообщества, ученики доверяют больше, чем взрослым. А энтузиазм сверстников передается ученикам и мотивирует их использовать этот опыт решения конфликтов.

Программа реализовывалась в 3 этапа:

1. Подготовительный.
2. Обучающий.
3. Поддерживающий.

На первом этапе мы предложили школам, включенным в договор о сотрудничестве между КДН и ЗП и ГБУ АО «Центр «Надежда», отобрать подростков 7 классов с высокими показателями по методике «Коммуникативные и организаторские способности». От каждой школы было отобрано 2-3 ученика, выразивших желание пройти подготовку по восстановительным технологиям. Получены согласия родителей на участие их детей в такой программе. Согласованы графики занятий с кураторами ШСП. Набрано 18 волонтеров из МБОУ «СШ №20», МБОУ «Гимназия №21», МБОУ «СШ №22», «Гимназия №25», МБОУ «СШ №34», МБОУ «СШ № 54», МБОУ МО «Архангельская средняя школа Соловецких юнг», МБОУ «СШ №50» г.Архангельска, а также МБОУ «СОШ №21» г. Северодвинска.

На втором этапе было проведено 9 занятий по 2 академических часа каждое, на которых участники осваивали принципы восстановительного подхода, тренировались организовывать и проводить медиацию и круги сообщества. Все участники, прошедшие подготовку, получили сертификаты волонтера ШСП.

На третьем этапе волонтерам предложено собираться приблизительно раз в месяц для повышения квалификации, обмена опытом и обсуждения перспектив развития ШСП. Этот этап в процессе реализации. На данный момент мы приглашаем наших волонтеров 20 декабря в 15.00 собраться для

совместного чаепития по случаю Нового Года, посвящения в волонтеры ШСП и планирования работы в качестве волонтеров на 2019 год.

Мы обратили внимание на следующие особенности:

1. Качественный отбор участников и активность куратора ШСП напрямую влияло на успешность освоения программы.

2. Оптимальное количество волонтеров в процессе подготовки – 8-10 человек. Было сложно удерживать внимание подростков в большой группе. Мы разбили несколько занятий на более малые группы и включенность была сильнее.

3. Использование проблемного метода при подаче материала, включение игровых технологий и ролевых игр эффективны и вовлекают в процесс даже сложных участников. Мы осуществляли подготовку на основе программы «Восстановительные технологии для обучающихся», 2016 года, Е.А. Дунаевой, Т.В. Хованской, Д.Е. Герасимовой. С программой можно ознакомиться в методическом пособии. И использовать его как основу для подготовки волонтеров. Из-за ограниченности во времени мы вынуждены были сократить некоторые моменты. Но ее реализация в условиях школы позволила бы не торопиться и в полной мере освоить задачи программы с учетом особенностей конкретной ШСП. Мы добавили практические методы отработки навыков медиатора. В качестве основного метода освоения технологии медиации мы использовали метод, который мы называем «Коридор» (или фронтальный опрос).

4. Подростки чувствительны к понятиям справедливости и хорошо усваивают принципы восстановительного подхода. Ближе им по технологии оказались Круги сообщества, вероятно, поскольку технология более простая в исполнении.

5. Самое важное поддержать их начинания и организовывать их деятельность в ШСП, поскольку самостоятельно организовать в таком непростом деле, как работа с конфликтами в школе, им не по плечу.

Мы проанализировали опыт российских медиаторов и хотели осветить идеи по развитию волонтерского движения в школьной службе примирения.

Из опыта Волгоградской области. Они отмечают:

Функции куратора ШСП в части работы с волонтерами.

Руководит работой волонтеров ШСП взрослый куратор (руководитель) ШСП. Куратор несет свою увлеченность и уверенность в важности восстановительных практик команде школьников-медиаторов, а те передают эту уверенность одноклассникам и участникам конфликтов, предлагая процедуру медиации. Поэтому от частоты и яркости встреч куратора с группой волонтеров - медиаторов зависит распространение проекта восстановительной культуры в школе.

Поскольку работа с волонтерами ШСП является очень трудоемкой, куратор вправе рассчитывать на сотрудничество и помощь других специалистов школы, отвечающих за воспитательную и профилактическую работу: в первую очередь, заместителя директора по воспитательной работе,

а также социального педагога, психолога, уполномоченного по правам ребенка, вожатого, педагога-организатора, классных руководителей и др.

Что делают волонтеры в службе: их функции и роли.

Примерный перечень функций волонтеров в ШСП может быть следующим:

- организуют и проводят восстановительные и профилактические программы (медиации, круги, конференции и др. - вместе со взрослым медиатором или самостоятельно) – основная функция;
- собирают и передают в службу информацию о случаях конфликтов среди детей, участвуют в выборе программ и в подготовке к работе по случаю;
- распространяют информацию о целях, задачах и результатах деятельности ШСП среди учащихся школы и других участников образовательного процесса;
- помогают в наборе и подготовке новых волонтеров, передают им свой опыт и знания; участвуют в конкурсах мастерства юных медиаторов;
- участвуют в аналитической, научно-исследовательской и творческой деятельности по тематике, связанной с восстановительным правосудием;
- представляют работу службы на школьных и внешкольных мероприятиях (районных, городских и др.);
- участвуют в документировании, количественном и качественном анализе программ и оценке эффективности деятельности ШСП в целом.

Круг конкретных обязанностей волонтера должен соответствовать его желанию, а также его личным качествам и возможностям, знаниям и умениям - в их постоянном развитии.

Командные отношения в группе редко возникают самопроизвольно. Куратору необходимо уделить достаточное внимание формированию команды в начале создания службы и постоянно поддерживать командный дух в дальнейшем. Если удалось сформировать команду, она становится «закваской в тесте» при передаче взглядов, подходов, ценностей и энергии новым более молодым волонтерам.

Из мероприятий с волонтерами можно проводить викторины «Корифеи ШСП», кроссворды для актуализации и проверки знаний.

Волонтеры Волгоградской области придумывают акции, флешмобы, соревнования и проекты («Безопасная школа», «В волонтеры я б пошел, пусть меня научат!», «Повышай индикатор настроения!» и др.), которые волонтеры сами и реализуют вместе с другими учениками школы. Примером интересного проекта является проект МОУ СШ №86 г.Волгограда «Театр примирения», в котором волонтеры сочиняют и затем разыгрывают фрагменты знакомых литературных произведений («Повесть о том, как помирились Иван Иванович с Иваном Никифоровичем», «Нет повести печальнее на свете, чем повесть о Ромео и Джульетте», «Они сошлись – огонь и пламень» и др.), измененных так, чтобы ссорящиеся действующие лица с помощью фигуры посредника смогли помириться.

Волонтеры участвуют в школьной научно-исследовательской деятельности, в олимпиадах, например, по праву и миротворчеству, участвуют конкурсах школьных служб примирения, мастерства юных медиаторов и др. конкурсах различного уровня от районного до общероссийского и международного.

Таким образом, введение волонтеров в практику школьных служб примирения имеет важное значение в принятии системы восстановительных практик в школе. Волонтеры могут внести незаменимый вклад в распространение информации о ШСП, принятие школой принципов восстановительного подхода, практическое применение технологий медиации и кругов сообщества. В 2019 году мы планируем продолжить поддержку инициатив волонтеров.

Подробную информацию об организации волонтерского движения в ШСП можно увидеть в пособии «Дети-волонтеры в школьной службе примирения: методы и формы привлечения, организации, обучения, мотивации и поддержки (из опыта Волгоградской области)», методическое пособие Маловичко И.С., Погорелова О.П. Так же много информации на сайте Антона Коновалова «Школьные службы примирения».

#### **«Методические пособия для обучения школьников-медиаторов»**

Педагог-психолог МОУ СОШ №4  
(структурное подразделение «Центр психолого-педагогической  
реабилитации и коррекции «Гармония») город Новодвинск  
Матасова Дарья Александровна

В нашем центре организация школьной службы примирения невозможна, поэтому обучение восстановительным технологиям для школьников, мы проводим уже 3 год на базе МОУ СОШ №6 г. Новодвинска в уже существующей и работающей школьной службе примирения. Деятельность нашей ШСП включает работу со всеми участниками образовательного процесса с целью развития культуры коммуникации и конструктивного поведения в различных конфликтных ситуациях. Основными направлениями работы является информационно-просветительская и обучающая деятельность, а также участие в урегулировании конфликтных ситуаций в школе с применением процедуры медиации.

В работе нашей школьной службы примирения, мы столкнулись с тем, что дети, которые уже прошли обучение в предыдущих учебных годах по программе «Восстановительные технологии для обучающихся» (авторы – составители: Дунаева Е.А., Хованская Т.В., Герасимова Д.Е.) так же хотят посещать занятия по обучению медиаторов-ровесников в новых обучающих группах, которые набираются каждый учебный год, и расширять свои знания и навыки в сфере восстановительных технологий. Так же по опыту обучения

медиаторов-ровесников, мы обратили внимание, что школьникам часто не хватает теоретических знаний и практических навыков, из-за чего возникают сложности в проведении программ примирения. Для устранения этих трудностей нужны методические пособия, к которым медиаторы могли бы обратиться в любой момент: для проведения программы примирения, для объяснения другим школьникам или знакомым, что такое ШСП и кто такой медиатор, для распространения информации о восстановительных технологиях и рекламы работы службы примирения в школе №6 г. Новодвинска.

Для решения данных вопросов мы обратили внимание на программу «Медиация от А до Я: Букварь медиатора» (авторы-составители: педагоги-психологи Быкова Л.В. и Александрова Н.А.). Эта программа направлена на развитие навыков эффективного поведения в конфликте и освоению медиативных технологии. Программа рассчитана на групповую работу, оптимальное количество участников наших групп 8-10 человек. «Букварь медиатора» содержит в себе практические методические пособия: тетрадь учителя и тетрадь ученика, которые помогут расширить знания, как педагога, так и ученика о восстановительных технологиях. Так же у обучающихся медиаторов-ровесников на руках останется практичная и удобная тетрадь, которая содержит различные термины, вопросы, задания, памятки и саму технологию проведения восстановительной программы, к которой обучающийся в любой момент может обратиться сам и показать информацию любому заинтересованному человеку.

По нашей программе обучаются заинтересованные ученики 7- 9 классов школы №6, но при этом могут участвовать ученики и других образовательных учреждений г.Новодвинска. Школьники, которые ранее прошли обучение восстановительным технологиям, некоторые занятия проводят в качестве педагога, используя для подготовки и проведения занятий тетрадь учителя. Руководитель школьной службы примирения контролирует и помогает обученным медиаторам-ровесникам проводить такие обучающие занятия. Наши занятия проходят раз в неделю в кабинете школьного психолога.

В заключении хочу сказать, что данные пособия и занятия будут нужны и практически применимы не только для медиаторов-ровесников, непосредственно проводящих медиации, но вообще для подростков, интересующихся конфликтами, способами их разрешения и взаимоотношениями людей. Занятия по данной программе помогут подросткам: развить навыки эффективной коммуникации, познакомить с различными стратегиями разрешения конфликтов, освоить навыки переговорного процесса и медиации. Так как наши занятия посещают дети, которые испытывают сложности в общении со сверстниками, в разрешении конфликтных ситуаций в различных сферах своей жизни.