

Муниципальное казенное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1» г. Поворино



УТВЕРЖДАЮ

Директор МКОУ «СОШ №1» г. Поворино

Родионова Н.Н.

« 14 » августа 2020г.

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ГРУППЫ РАВНЫХ

(для учащихся 8-11 классов)

Срок реализации: 2020-2021 учебный год

Составитель: педагог – психолог
МКОУ «СОШ №1» г. Поворино
Мунтяну Елена Владимировна

Поворино, 2020

Пояснительная записка

Актуальность темы. Одним из важнейших направлений работы школьной службы медиации является подготовка подростков, способных оказывать помощь в режиме реализации принципа «равный – равному». Преимуществами этого принципа являются более доверительный и искренний характер общения между медиаторами и сторонами конфликта, благодаря которому медиатор может не только эффективно содействовать разрешению конфликта, но и «обучать» участников конфликта элементам конструктивного общения, демонстрируя своим примером бесконфликтное поведение. Однако реализация принципа «равный – равному» в условиях службы медиации в образовательном учреждении предполагает необходимость решения задачи подготовки медиаторов из числа учащихся. Поскольку в образовательном учреждении нет специалиста для обучения медиаторов из числа подростков. Данная программа призвана способствовать формированию группы актива для пропаганды бесконфликтного общения в ОУ.

Теоретическое обоснование программы. Программа включает, как минимум, три важнейших компонента:

- мотивационный компонент, предполагающий «информированную заинтересованность» подростка в существовании школьной медиации, то есть желание способствовать развитию бесконфликтной среды.
- когнитивный компонент, включающий знание прикладных аспектов конфликтологии, а также теоретических основ медиации в детских и подростковых конфликтах;
- технологический компонент, заключающийся в овладении подростками процессуальными и коммуникативными навыками поведения в образовательном учреждении.

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

Задачи программы:

- создание условий для успешного включения подростков в формат группового обучения, являющийся основным для овладения навыками медиации конфликтов;
- создание условий для овладения подростками знаниями о причинах конфликтов между детьми и подростками, динамике их развития, возможных исходах;
- создание условий для ознакомления подростков с задачами и основными этапами процедуры медиации детского и подросткового конфликта в условиях образовательного учреждения;
- создание условий для формирования у подростков навыков эффективной коммуникации в процессе медиации и за ее пределами;
- создание условий для оценки подростками собственного мотивационного и личностного потенциала;
- создание условий для осознания подросткам необходимости постоянно совершенствовать коммуникативные навыки.

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

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

Методическое оснащение. Ведущим программы может быть психолог или педагог, знакомый с принципами медиации и разделяющий их, имеющий опыт реализации технологии медиации конфликтов. Ведущему необходимы навыки проведения групповых дискуссий (активного слушания, акцентирования, структурирования), создания безопасного психологического пространства в группе, выстраивания субъект-субъектных отношений с подростками.

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

Целевая группа. Программа предназначена для учащихся 9-10 классов общеобразовательных школ, заинтересованных в обучении навыкам медиации конфликтов и оказании помощи медиатору.

2. Учебно-тематический план:

Тематические блоки / темы	количество часов
1.Создание группы.	2
2.Общение	1
3.Что такое медиация?	1
4.Конфликт	1
5.Медиация конфликтов: как это делается?	1
6.Что такое эффективная коммуникация?	1
7.Как правильно слушать собеседника?	1
8..В чем разница между тем, чтобы «знать» и «уметь»?	1
9. Что такое бесконфликтный стиль общения?	2
10. Как организовать подготовительный этап медиации?	2
11.Каким должен быть «настоящий медиатор»?	1
12.Личность медиатора	1
13.Зачем люди становятся медиаторами?	1
14.Возникла проблема: что делать?	1
15.Откуда медиатору взять столько сил и терпения?	1
16.Процедура медиации	1
17.Так кто же такие школьные медиаторы?	1

18. Игра «Медиатор – это круто!»	2
19. Чему мы научились? <u>Защита проектов.</u>	2
Итого 24	

3. Содержание изучаемого курса.

Содержание	Формы проведения
1. Создание группы.	Семинар-тренинг
2. Общение Вводное слово, упражнения «Восточный базар», «Ожидания», «Наш маршрут», «Бутылка с пиратского корабля», завершение.	Семинар-тренинг
3. Что такое медиация?	
4. Конфликт.	
5. Медиация конфликтов: как это делается? Приветствие, работа в малых группах: знакомство с этапами медиации; работа в малых группах: анализ кейсовых ситуаций, завершение.	Семинар-тренинг
6. Что такое эффективная коммуникация? Приветствие, упражнения «Бинго-формуляр», «Диктант», соревнование между малыми группами, завершение.	Практическое занятие
7. Как правильно слушать собеседника? Приветствие, упражнение «Умею ли я слушать?», мини лекция «Техники активного слушания», отработка навыков активного слушания, завершение.	Семинар-тренинг
8. В чем разница между тем, чтобы «знать» и «уметь»? Приветствие, групповые медиаторы, завершение.	Семинар-тренинг
9. Что такое бесконфликтный стиль общения? Приветствие, упражнение «Роли», работа в парах «Условия бесконфликтного общения», упражнение «Барьер», завершение.	Семинар-тренинг
10. Как организовать подготовительный этап медиации? Приветствие, работа в малых группах, упражнение «Разговор», завершение.	Семинар-тренинг
11. Каким должен быть «настоящий медиатор»? Приветствие, упражнения «Качества медиатора», «Рассказ от имени предмета».	Семинар-тренинг
12. Личность медиатора Определение темы проектов для защиты	Семинар-тренинг
13. Зачем люди становятся медиаторами? Приветствие, упражнение «Мотивация медиатора», «Неконструктивная медиация», «Герб», завершение.	Семинар-тренинг
14. Возникли проблемы: что делать? Приветствие, упражнения «Ответ без размышления», «Шапка вопросов», рецепт хорошей медиации, завершение.	Семинар-тренинг
15. Откуда медиатору взять столько сил и терпения? Приветствие, упражнение «Страшилка», «Аптечка»	Семинар-тренинг

<p>самопомощи», «Благодарность», завершение.</p> <p>16.Процедура медиации Приветствие, упражнения «Кейс-параллель», «Карта конфликта», работа в малых группах, завершение.</p> <p>17. Так кто же такие школьные медиаторы? Оформление стенда «Школьная служба медиации», «Бутылка с пиратского корабля».</p> <p>18.Игра «Медиатор – это круто!» Приветствие, упражнения: « Одно предложение», «Снежный ком», «Либо-либо», «Медиатор», «Галерея эмоций», сюжет из мультфильма «Мост», завершение.</p> <p>19.Итоговое занятие Чему мы научились? Защита проектов «Каким должен быть медиатор»</p>	<p>Семинар-тренинг</p> <p>Семинар-тренинг</p> <p>Круглый стол Практическое занятие</p> <p>Защита проектов</p>
---	---

3. Оценка эффективности программы.

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

1. на основе субъективных мнений (самоотчетов) подростков-участников программы;
2. на основе объективной оценки с использованием контрольно-оценочных материалов.

4. Список литературы.

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

1. <https://stoppav.ru>
2. <http://www.ol-iournal.ru/>
3. <https://stoppav.ru/images/docs/SHPR/biblioteka/keis/Медиация.Новый%20подход%20к%20разрешению%20конфликтов.pdf>
4. <https://stoppav.ru/images/docs/SHPR/biblioteka/keis/Методические%20рекомендации%20по%20внедрению%20восстановительных%20технологий%20в%20воспитательной%20деятельности%20ОО.pdf>
5. <https://stoppav.ru/images/docs/SHPR/biblioteka/keis/Медиативные%20навыки.%20Инструментарий%20медиатора.ppt>
6. Алиева М.А., Гришанович Т.В., Лобанова Л.В., Травникова Н.Г., Трошихина Е.Г. Я сам строю свою жизнь. – СПб., 2000.
7. Баева И.А. Тренинги психологической безопасности в школе. – СПб., 2002.
8. Беглова Т.В., Битянова М.Р., Шадура А.Ф. Программа первичной профилактики ВИЧ/СПИДа и рискованного поведения для детей старшего подросткового возраста «Ладья». Методические рекомендации для ведущих программы. – М., 2014.
9. Браткин А., Скоробогатова И. Чемоданчик тренера. 10 продаваемых тренингов. – М., 2004.
10. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. – М., 2007.
11. Гребенкин Е.В. Школьная конфликтология. – М., 2013.

12. Григорьева Т.Г. Линская Л.В. Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения. – Новосибирск, 1999.
13. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2008.
14. Лидерс А.С. Групповой психологический тренинг со старшеклассниками и студентами. – М., 2009.
15. Литвинов А.В. Основной курс медиации. – М., 2011.
16. Микляева А.В. Я – подросток. Программа уроков психологии. – СПб., 2006.
17. Практикум по психологическим играм с детьми и подростками / под ред. М.Р. Битяновой. – СПб., 2011.
18. Психологический тренинг в группе. Игры и упражнения. – М., 2012.
19. Редлих А., Миронов Е. Модерация конфликтов в организации. – СПб.: Речь, 2009.
20. Фопель К. Групповая сплоченность. – М., 2011.
21. Хрящева Н.Ю. Психогимнастика в тренинге. – СПб., 2001.
22. Школьные службы примирения. – М., 2012.
23. Школьная служба примирения и восстановительная культура отношений. – М., 2012.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ОПИСАНИЕ ЗАНЯТИЙ

Занятие 1. Создание группы.

Занятие 2. Общение.

Цель занятия: демонстрация формата занятий, введение правил групповой работы

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

Ход занятия:

1. Вводное слово ведущего (3 минуты).

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

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

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

3. Упражнение «Ожидания» (10 минут)

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

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

- Хочу узнать, что такое медиация, и научиться разрешать конфликты.
- Хочу научиться лучше общаться со сверстниками.
- Хочу хорошо и весело провести время.

- Хочу узнать что-то новое о себе.
- Я не жду ничего особенного.

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

4. Упражнение «Наш маршрут» (17 минут)

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

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

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

6. Тестирование «Стили поведения в конфликте»

7. Завершение занятия (5 минут)

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», заключительное слово ведущего.

Занятие 3. Что такое медиация?

Цель занятия: расширение представлений подростков о содержании работы медиатора.

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

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты).

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

2. Упражнение «Интервью» (20 минут)

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

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

План интервью «Как я помог разрешить конфликт»
--

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

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

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

План интервью «Почему я стараюсь не вмешиваться в конфликты»

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

Обсуждение строится на материале актуальных конфликтов, с которыми столкнулись участники. Перед выбором темы, который делает «звезда», крайне важно подчеркнуть, что любые действия человека, на глазах которого разворачивается конфликт между другими людьми, являются «нормальными» и «правильными», если, конечно, он не допускает в адрес конфликтующих оскорбительных высказываний или физического насилия, или же не оставляет людей в заведомо опасной для их жизни ситуации. Группе будет интересен любой опыт, главное – что он ваш.

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

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

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

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

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

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

3. Демонстрация «Красное и черное» (20 минут)

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

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

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

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

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

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

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

Командам «не расшифровывается» содержание «рабочих листков», они могут ориентироваться только на свои предположения. «Медиаторам», напротив, подробно объясняется, что «X²» обозначает перемножение баллов, которое даже в случае получения результата со знаком «минус» в итоге дает «плюс», а также подчеркивается, что их задача – помочь командам выполнить основное условие игры: **совместно** заработать как можно больше денег.

По окончании игры проводится анализ:

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

4. Завершение занятия (2 минуты)

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

Занятие 4. Конфликт.

Цель занятия: расширение представлений о психологической сущности конфликтов.

Материалы: бумажные салфетки (четвертинки) для упражнения «Снежинки» 3-4 цветов, бумага для записей, ручки.

Ход занятия:

1. Приветствие, объявление темы (3 минуты)

2. Упражнение «Ассоциации» (7 минут)

Группа перечисляет ассоциации на слово «конфликт». Все ассоциации записываются на доске, причем ведущий делит их на два столбика: первый характеризует конфликт как негативное явление, второй – как явление со знаком плюс. Затем предлагает участникам догадаться, по какому принципу ассоциации разделялись. Если были даны только негативные ассоциации, можно спросить, для чего, с точки зрения группы, оставлена вторая половина доски, привести примеры («в споре рождается истина» и т.д.), предложить еще один круг ассоциаций на слово «конфликт» со знаком «плюс». По результатам упражнения делается вывод о том, что конфликт – это не «приговор», не «конец отношений», а повод понять, что между людьми возникли разногласия, и прояснить их.

3. Упражнение «Снежинки» (5 минут).

В ходе упражнения группа работает молча, выполняя инструкцию: «Возьмите листок бумаги. Сложите его пополам. Оторвите правый верхний угол. Сложите еще раз пополам. Еще раз оторвите правый верхний угол. Еще раз сложите пополам. И еще раз оторвите правый верхний угол. Теперь можно развернуть листок и показать получившуюся снежинку остальным».

Получившиеся «снежинки» сравниваются. Обсуждаются вопросы:

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

4. Работа в малых группах. Сочинение сказки «Мир без конфликтов» (25 минут)

Ведущий предлагает группе подумать о том, что же такое конфликт, с учетом обнаружившихся в ходе занятия сторон этого явления, и сформулировать свои выводы в виде сказки.

Группа делится на подгруппы в соответствии с цветом «снежинок», которые получились у них в прошлом упражнении. Подгруппы находят себе удобное место в помещении. Время на работы подгрупп – 15 минут. Затем сказки представляются классу.

5. Завершение занятия (5 минут)

Занятие 5. Медиация конфликтов: как это делается?

Цель занятия: формирование представлений о структуре медиации.

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

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

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

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

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

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

красные карточки	ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП
	знакомство с заявкой на проведение медиации
	получение согласия второй стороны на проведение медиации
	согласование времени и места проведения медиации
желтые карточки	ПРОЦЕДУРА МЕДИАЦИИ
	организация пространства
	представление медиаторов
	изучение истории конфликта
	изучение действий по выходу из конфликта и их эффективности
	планирование выхода из конфликта
	реализация выбранного варианта «здесь и сейчас»
проверка эффективности медиации	

зеленые карточки	ЗАВЕРШАЮЩИЙ ЭТАП
	выражение благодарности участникам конфликта за доверие
	предложение сообщить о разрешении конфликта сверстникам
	скрепление соглашения подписями на «мирном договоре»

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

3. Работа в малых группах: анализ кейсовых ситуаций (22 минуты)

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

Кейс 1.

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

Олег. Нам необходимо выполнять правила:

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

Наташа. Женя и Сережа, вы согласны с правилами?

Женя. Да

Сережа. Согласен.

Олег. Сережа, ты желаешь разрешить конфликт?

Сережа. Да, мне этого хочется.

Наташа. Женя, а ты желаешь разрешить конфликт?

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

Наташа. Женя, расскажи, что произошло?

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

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

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

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

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

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

Олег. Сергей, а что ты делал?

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

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

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

Наташа. Женя, а что можешь предложить ты?

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

Олег. Сергей, что ты можешь ответить Жене?

Сергея. Женя, ты скажи мне, как называется диск, я постараюсь найти.

Наташа. Женя, ты согласен?

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

Олег. Сергей, что ты можешь на это ответить?

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

Женя. Хорошо, я могу сам последить за дисками.

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

Женя. Да вроде все решено.

Олег. Сергей, что можно сделать прямо сейчас?

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

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

Наташа. Женя, что ты сейчас чувствуешь?

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

Олег. Сережа, а какие чувства ты испытываешь сейчас?

Сергея. Удовлетворенность.

Наташа. Значит, конфликт разрешен.

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

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

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

Кейс 2.

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

Олег. Нам необходимо выполнять правила:

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

Наташа. Женья и Сережа, вы согласны с правилами?

Женья. Да

Сережа. Согласен.

Олег. Сережа, ты желаешь разрешить конфликт?

Сережа. Да, мне этого хочется.

Наташа. Женья, а ты желаешь разрешить конфликт?

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

Наташа. Женья, расскажи о вашем конфликте?

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

Олег. Сергей, это так и было?

Сережа. Нет, не так.

Олег. Сергей, расскажи свою версию?

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

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

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

Олег. Так и было?

Сережа. Да, наверно.

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

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

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

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

Олег. Сергей, ты готов извиниться?

Сережа. Не собираюсь.

Наташа. Женья, что ты можешь на это ответить?

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

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

4. Завершение занятия (5 минут)

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

Занятие 6. Что такое эффективная коммуникация?

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

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

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любыми словами, охарактеризовав при этом свое настроение, ассоциируя его с каким-

нибудь животным: «спокойное, как слон». Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться, как организовано эффективное общение».

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

Участники получают карточки:

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

Участники свободно перемещаются по помещению и общаются друг с другом. Каждый участник должен собрать подписи других членов команды по диагонали, вертикали, горизонтали. Условие: один участник может поставить свою подпись в каждом формуляре лишь один раз. Тот, кто выполнил задание, поднимает руку и говорит «Бинго!».

По завершении обсуждаются удачные и неудачные способы вступления в контакт и удачного выхода из общения (фиксируются на доске).

3. Упражнение «Диктант» (15 минут)

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

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

4. Соревнование между малыми группами (12 минут)

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

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

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

5. Завершение занятия (5 минут)

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

Занятие 7. Как правильно слушать собеседника?

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

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

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

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

2. Упражнение-тест «Умею ли я слушать?» (7 минут)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

После окончания 5-минутной работы группе дается 2 минуты на обратную связь «слушателю» от «наблюдателя» и смену ролей. Затем ситуация воспроизводится еще дважды, чтобы каждый участник побывал во всех ролях.

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

5. Завершение занятия (5 минут)

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

Занятие 8. В чем разница между тем, чтобы «знать» и «уметь»?

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

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

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

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

2. Групповые медиаторы (37 минут)

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

Группа делится на три подгруппы, вытягивая карточки из «волшебного мешочка»: «участник конфликта Маша», «участник конфликта Оля» (по одной карточке), «медиатор

1» и «медиатор 2» (поровну по числу оставшихся участников). Нужно заготовить несколько вариантов раздаточных материалов с использованием двух женских, двух мужских или женского и мужского имени. «Медиаторам» раздаются листы с описанием алгоритма медиации.

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

ЗАЯВКА НА ПРОВЕДЕНИЕ ПОСРЕДНИЧЕСТВА

1. Фамилия и имя участника конфликта, выражающего просьбу о посредничестве, класс, домашний телефон : Маша, 8 «а», 222-33-44

2. Фамилия и имя другого участника конфликта Оля Иванова

3. Причина конфликта

по мнению участника конфликта, желающим, чтобы конфликт был разрешен с помощью посредников (уточняется посредниками после проведения процедуры посредничества):

★ сплетни

обман

разглашение тайны

отказ вернуть чужую вещь

оскорбление

драка

нарушение соглашения

другое

4. Где произошел конфликт:

в школьной столовой

в школьном дворе

в раздевалке

в рекреации

в классе

вне школы ★

5. Когда это случилось? вчера

6. Как можно связаться со вторым участником конфликта (класс, телефон, домашний адрес)? 8 «а», 333-44-55

Пункты заявки, заполняемые после проведения процедуры посредничества:

7. Проблема решена.

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

обязуются выполнять соглашение, достигнутое в ходе посредничества.

Подписи участников конфликта _____

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

Проблема не решена.

а) Назначена еще одна процедура посредничества: _____
указать дату

б) Участникам конфликта предложено обратиться к школьному психологу

Подписи посредников _____

Конфликтующие стороны получают инструкцию:

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

много нелицеприятных слов. Сегодня Маша подостыла и готова помириться с Олей. Она подала заявку на проведение медиации».

Инструкция отдельно для Маши:

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

Инструкция отдельно для Оли:

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

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

Ведущий выполняет роль эксперта. Он не вмешивается в процесс, однако в случае, если медиаторы «забуксовали», может остановить игру, вместе с группой обсудить сложившуюся ситуацию и наметить пути выхода из нее. Итогом игры должно стать подписание мирового соглашения на бланке заявки.

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

3. Завершение занятия (5 минут)

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

Занятие 9. Что такое бесконфликтный стиль общения?

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

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

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

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

2. Упражнение «Роли» (15 минут)

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

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

Задача команды: составить план мероприятий на ближайший праздник. При этом нужно общаться с каждым участником так, как предписывает его роль. На составление плана дается 7 минут.

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

3. Работа в парах «Условия бесконфликтного общения» (7 минут)

Создаются пары из участников, которые, будучи в разных командах, играли одинаковые роли. В парах нежно составить список правил бесконфликтного общения (3-4 минуты).

Затем в общем круге обсуждается обобщенный список правил, он фиксируется ведущим с использованием позитивных формулировок.

4. Упражнение «Барьеры» (15 минут)

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

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

Результаты обсуждаются в общем круге, составляется единая раскладка.

5. Завершение занятия (5 минут)

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

Занятие 10. Как организовать подготовительный этап медиации?

Цель занятия: создание условий для освоения технологии организации медиации.

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

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

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

2. Упражнение «Приветствие» (5 минут)

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

3. Работа в малых группах (10 минут)

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

4. Упражнение «Разговор» (22 минуты)

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

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

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

4. Завершение занятия (5 минут)

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

Занятие 11. Каким должен быть «настоящий медиатор»?

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

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

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

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

2. Упражнение «Качества медиатора» (17 минут)

Участники по кругу называют по одному качеству, необходимому медиатору (2-3 круга). Ведущий фиксирует их на доске или ватмане. Затем участникам предлагается выбрать самые важные, с их точки зрения, качества, поставив около них «плюсики» (не более трех «плюсиков» от участника). Таким способом выбираются 6 самых значимых

качеств. Они записываются в рабочих листах на концах лучей, выходящих из центральной точки:



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

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

3. Упражнение «Рассказ от имени предмета» (20 минут)

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

4. Завершение занятия (5 минут)

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

Занятие 12. Личность медиатора.

Цель: создать условия для формирования знаний о работе и личности медиатора

Задачи: - содействовать развитию потребности и готовности к конструктивному взаимодействию с людьми.

Оборудование: разного цвета кружки, схемы ведения разговора.

Ход занятия

Орг. часть занятия.

Упражнение «Это здорово!»

Цель: повышение самооценки, получение поддержки от группы. *Необходимое время:* 7 минут.

Процедура проведения. Участники группы стоят в кругу. Инструкция: Сейчас кто-нибудь из нас выйдет в круг и скажет о любом своем, качестве, умении или таланте (например, «я обожаю танцевать», «я умею прыгать через лужи»). В ответ на каждое такое высказывание все те, кто стоит в кругу, должны хором ответить «Это здорово!» и одновременно поднять вверх большой палец. В круг участники выходят по очереди.

Тестирование Цвет и характер (Приложение)

Люди отдают предпочтение какому-то одному цвету, в крайнем случае — двум-трем (в зависимости от того, где эти цвета используются: в одежде, обстановке и т.д.). Одним из популярных вопросов является: «Какой твой любимый цвет?» Разве не так? Ответ на него может не только удовлетворить простое любопытство, но и помочь разгадать характер, эмоциональный склад личности. Конечно, нельзя отрицать и то, что со временем у

человека может меняться вкус и пристрастие к цвету. Некоторые психологи утверждают, что предпочтение, оказываемое холодным цветам (синему, зеленому и их производным), указывает на спокойствие, нежность, апатичность, грусть и вариации этих состояний. Теплые же цвета (где есть красноватые оттенки) говорят о силе, властности, активности, радости. Рассмотрим подробнее цветовую гамму.

Чтение материала

- Прочитайте предложенный материал и перечислите качества, которыми должен обладать медиатор.

Медиация (программы примирения, программы по заглаживанию вреда). Часто находящиеся в конфликте стороны не могут поговорить самостоятельно, потому что они охвачены эмоциями и недоверием друг к другу, настроены агрессивно. Поэтому на встрече сторон нужен медиатор - нейтральный посредник, ведущий встречи, - который не будет никого ни обвинять, ни защищать, будет равно поддерживать обе стороны и контролировать безопасность ситуации и соблюдение правил встречи. При этом ответственность за разрешение ситуации принадлежит самим сторонам, и только они сами принимают решение по поводу своей ситуации. Конечно, сразу стороны могут быть не готовы к подобному диалогу. Для подготовки сторон к примирительной встрече проводятся предварительные встречи с каждым участником. На такой встрече ведущий дает участнику возможность рассказать свою версию и обсудить причины произошедшего, помогает выговориться, притупить агрессивные чувства, стать способным слушать и воспринимать другого человека, проясняет его потребности, рассматривает различные возможные пути разрешения конфликта, в том числе участие в примирительной встрече, а в случае согласия на встречу договаривается о соблюдении правил. Целью программы примирения конфликтующих сторон является создание условий для проведения конструктивного диалога между сторонами с тем, чтобы они поняли друг друга, приняли на себя ответственность за произошедшее и самостоятельно выработали совместное решение по устранению конфликта, заглаживанию нанесенного вреда и налаживанию дальнейших взаимоотношений так, чтобы исключить повторение произошедшего. Ведущий не уговаривает человека участвовать в примирительной встрече. Участие в программе может быть только добровольным, то есть в случае отказа хотя бы одной из сторон встреча не проводится. Но в этом случае могут быть проведены другие программы, помогающие удовлетворить потребности согласившейся стороны и восстановить ее жизненную ситуацию, нарушенную конфликтом. Важнейшим принципом медиации является конфиденциальность. Согласно правилам встречи ничего из произошедшего на встрече не выносится вовне, вследствие чего участники чувствуют себя достаточно безопасно. Если администрации школы необходим отчет о проведенной программе, ведущий вместе с участниками договаривается о его содержании.

Упражнение

«Медиатор»

Придумать 8 слов, имеющих отношение к службе примирения, в каждом из которых используется одна буква из слова «Медиатор».

Объясните значение слова «Медиатор» (ведущий примирительной программы, нейтральный посредник)

Упражнение «Беседа со сторонами конфликта»

Вступительная речь ведущего на предварительной встрече

- Добрый день. Меня зовут ...
- Я из службы примирения. Наша служба работает с конфликтными ситуациями, когда нам кажется, что конфликт может быть разрешен мирным путем. О вашей ситуации мы узнали от (называете человека или организацию, передавшую вам информацию о случае).
- Я пришел по поводу случая (фабула случая)
- Я не представляю одну из сторон. В том смысле, что я не судья, не адвокат и не советчик.

- Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами решите, подходит ли программа вам.
- Но в начале я хотел попросить рассказать о случившемся подробнее (я знаю очень коротко) и узнать ваше отношение к случившемуся событию?

Восстановительные вопросы для причинившего вред:

. Что случилось?

- Что ты сейчас думаешь?
- На кого повлияло то, что ты сделал?
- Как ты думаешь, что нужно сделать, чтобы исправить ситуацию?

Восстановительные вопросы для пострадавшего:

- О чем ты думал, когда осознал произошедшее?
- Как произошедшее повлияло на тебя и на других?
- Что в этой ситуации было для тебя самым трудным и тяжелым?
- Что должно произойти, чтобы ситуация исправилась?
- Что можно сделать, чтобы ситуация не повторилась?

Как стать медиатором для ровесников

1. Если тебя обижают поведение другого — подойди и спокойно скажи, что именно не нравится и почему тебе это так важно. Всегда при ссоре старайся сначала сам поговорить с человеком, не предпринимая ответных действий, о которых ты может быть пожалеешь, когда _____ пройдет _____ обида.
2. Испортил что-то чужое – сам исправь, пообещал исправить – сделай это в оговоренный срок.
3. Обидел – помирись. Просят извинения – прости. Простил — больше не вспоминай обиду.
4. Подумай, что будет, если ваш конфликт (ссора) продлится, кому еще это может принести вред и обиду? Повредит ли конфликт хорошим отношениям в классе?
5. Если кто-то тебя не понимает, и тебя это раздражает – сначала выслушай его позицию и попробуй понять его чувства: что важного он пытается показать тебе и окружающим своими действиями (поступками)? Понимать другого – не значит обязательно с ним соглашаться. Помни, что нет полностью хороших или полностью плохих людей, а есть их разные поступки: _____ учись _____ разбираться _____ в _____ ситуации.
6. Найдите в себе силы самим договориться и решить спор, причем без драки, зла и мести. Найдите решение, с которым все будут согласны. Помните, что каждую цель можно достичь многими разными способами, если приложить достаточно усилий, чтобы их найти.
7. Если нет полной уверенности, что вы сможете спокойно и не ругаясь поговорить между собой – обратись к человеку, которому вы оба доверяете. Лучше, если он будет «нейтральным» (чтобы никого не обвинял) и поможет организовать безопасный диалог между вами. Это может ваш общий друг, педагог, психолог или медиатор вашей школьной _____ службы _____ примирения.
8. Не нашли сразу решения – посоветуйтесь с родителями или друзьями. Но принимать конечное (итоговое) решение и выполнять обещанное все равно надо будет каждому из вас.
9. Подумайте, что вы можете сделать, чтобы подобные конфликты (ссоры) больше не повторялись.
10. Договоритесь с одноклассниками обсудить эти принципы. Не поддерживайте конфликты и ссоры у своих одноклассников. Помогайте им услышать друг друга, спокойно поговорить между собой без угроз и оскорблений, и помириться.

Условия, при которых ситуация конфликтная может быть рассмотрена службой примирения

- 1) **Есть конфликт, его стороны известны** и они признают свое участие в конфликте или криминальной ситуации (но не обязательно признают свою неправоту);
 - 2) Сторонам больше 10 лет.
 - 3) Стороны не употребляют наркотические вещества и психически здоровы (поскольку в противном случае они не могут брать на себя ответственность за свои поступки);
 - 4) Информация о ситуации не передавалась (и на время рассмотрения службой не будет передана) в другие структуры (педсовет, совет по профилактике, обсуждение на классном часе и т.п.).³ Если рассмотрение на педсовете уже было, то ведущие должны быть готовы столкнуться с последствиями эскалации конфликта или отказаться от работы над этим случаем.
 - 5) Со времени конфликтной ситуации прошло не более 1-2 месяцев, поскольку иначе пережитые чувства начинают стираться. (Возможны исключения). Кроме того, не рекомендуется брать ситуацию в тот же день, когда она произошла. Это нужно, чтобы чувства сторон немного улеглись. Поэтому если возможно, лучше проводить предварительные встречи на следующий день или даже позже.
- В основном, программа работает со следующими ситуациями: драки, кражи, побои и издевательства, конфликты в коллективе и с учителями и т.п.

Занятие 13. Зачем люди становятся медиаторами?

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

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

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

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

2. Упражнение «Мотивация медиатора» (10 минут)

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

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

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

3. Упражнение «Неконструктивная мотивация» (7 минут)

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

4. Упражнение «Герб» (20 минут)

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

5. Завершение занятия (5 минут)

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

Занятие 14. Возникли проблемы: что делать?

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

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

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

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

2. Упражнение «Ответ без размышлений» (10 минут)

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

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

3. Упражнение «Шапка вопросов» (12 минут)

Участники пишут на листочках вопросы и раскладывают их в две шапки:

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

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

4. Упражнение «Рецепт хорошей медиации» (15 минут)

Группа делится на две подгруппы, вытаскивая из волшебного мешочка курточки с дорожным знаком «Опасность!» или «Медицинская помощь». Первая подгруппа получает задание подготовить «рецепт вредной медиации», вторая - «рецепт полезной

медиации» (какие ингредиенты нужны, в каком количестве, как из них нужно готовить). Время на подготовку – 8 минут. Результаты представляются в общем круге (сначала «вредный» рецепт, потом – «полезный»).

5. Завершение занятия (5 минут)

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

Занятие 15. Откуда медиатору взять столько сил и терпения?

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

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

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

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

2. Упражнение «Страшилка» (20 минут)

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

Подгруппы сочиняют страшилку о своей будущей работе медиатором, начиная ее словами: «Одна девочка/один мальчик начал работать в школьной службе медиации...». Перед работой участникам напоминает о правилах написания страшилки: в ней нет имен, поступки героев не обязательно должны быть мотивированы, напряжение постепенно нагнетается, потом следует кульминация и развязка. После окончания страшилки «страшным голосом» зачитываются в общем круге. Обсуждается, с какими отрицательными эмоциями может столкнуться медиатор в своей работе.

3. Упражнение «Аптечка самопомощи» (12 минут)

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

4. Упражнение «Благодарность» (5 минут)

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

5. Завершение занятия (5 минут)

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

Занятие 16. Процедура медиации

Цель: Создать условия для формирования знаний о способах разрешения конфликтов.

Задачи: Содействовать формированию знаний о работе Службы примирения;

Создать условия для оценки своих возможностей для работы в роли медиатора;
Способствовать воспитанию чувства справедливости, терпеливости, сочувствия.

План:

1. Тест: «Узнай характер по выбору фигуры»
2. Конфликт. Как он возникает?
3. Подходы к решению конфликтов.
4. Тест: «Оценка собственного поведения в конфликтной ситуации»

Ход занятия:

Орг. момент.

Здравствуйте, мне очень нравится видеть знакомые лица и чувствовать ваше позитивное настроение.

Упражнение «Здравствуйте, мне очень нравится...»

Вам сейчас предстоит проиграть приветствие с обязательным использованием вначале фразы «Здравствуйте, мне очень нравится...» (приложение)

Постановка цели занятия

Мы проиграли элемент позитивного общения, которому будем обучаться на наших занятиях.

Сегодня на занятии нам с вами предстоит интересная творческая работа. И начнем мы ее с выбора фигуры. Посмотрите на них и выберите себе ту, которая вам нравится.

Подведение итогов теста:

Тест «Выбор фигуры и характер»

Выбравшие *квадрат*, обычно *сдержанные, стойкие и невероятно выносливые личности*. Все начатое они доводят до конца. Благодаря этим качествам, квадраты достигают больших высот в своей профессии и становятся высококлассными специалистами.

Присущая им неутолимая жажда знаний, а также особенность полученные знания систематизировать и применять, возводит их в абсолютно заслуженный ранг — ранг эрудитов. Квадраты — яркие приверженцы *планирования и порядка*, поэтому все, что происходит вне плана и не по инструкции, способно выбить их из колеи и вывести из себя.

Треугольник — символ лидерства. Характерной особенностью людей, выбравших треугольник, *является способность сосредоточиться на главной цели и быстро проводить анализ ситуации*.

Треугольники — энергичные, уверенные в себе сильные личности, с большим трудом признающие свои ошибки и в высшей степени прагматичные. Зачастую бывают очень решительны и не терпят возражений. Стремление быть первым и правым во всем, управлять положением дел заставляет их постоянно соперничать и конкурировать с другими.

Круг — это самая доброжелательная из фигур, которая в мифологии символизирует гармонию. Выбравшие круг — люди *высокочувствительные, с чрезвычайно развитой способностью сопереживать, сочувствовать и ощущать чужие боль и радость*.

Для Круга *нет большего счастья, чем видеть лад окружающих людей друг с другом*, поэтому при возникновении конфликта, в стремлении сохранить мир он, скорее всего уступит первым. Способен скрепить как семью, так и коллектив на работе. Круг — прирожденный психолог. Он ценит людей и способен «читать» их, как открытую книгу. Ему достаточно взгляда, чтобы уловить малейшие признаки лицемерия, обмана и фальши.

Зигзаг — символ творчества. Выбравшие эту фигуру люди — большие оригиналы. Кроме развитого эстетического чувства, они зачастую обладают природным остроумием и даже

язвительностью. По сравнению с другими, Зигзаг — самая восторженная и возбудимая натура. Если в голову Зигзага приходит новая идея, то он сделает все, чтобы о ней узнал весь мир. **Независимость** — **главное условие для процветания их творчества**. В работе не выносят жестких рамок, фиксированных обязанностей и монотонного постоянства и, к сожалению, не всегда доводят начатые дела до конца.

Прямоугольник

Прямоугольники **всем сердцем стремятся изменить все к лучшему** и, чтобы осуществить свои желания, подключают свои лучшие качества: пытливый ум, любознательность, смелость. Они открыты для нового и готовы впитывать знания для крутых перемен, но их открытость находится на грани доверчивости и внушаемости, поэтому в этот период Прямоугольники могут стать объектом чьих-либо манипуляций.

Каждый из вас с вашими характеристиками подходит к работе в роли медиатора. Послушайте требования к качествам медиатора. Какими же качествами должен обладать медиатор? Первое - независимостью и умением сохранять нейтралитет и конфиденциальность. Он должен хотеть мирить противоположные стороны несмотря ни на что. Кроме того, медиатор должен обладать определенными человеческими качествами, быть открытым к личности; он должен уметь по-настоящему слушать людей, быть доброжелательным. Наконец, он должен быть оптимистом – и верить в то, что люди могут выйти из той трудной ситуации, в которой они оказались, смогут разрешить свой конфликт.

Обсуждение:

1. Что такое конфликт?
2. Какие ассоциации возникают со словом «конфликт»? (ссора, драка, обида, проблема...)
3. Что приводит к конфликту?
4. Кто в него может быть вовлечен?

Разыгрывание сценки

У: Здравствуйте, Екатерина Семеновна, садитесь, пожалуйста.

М: Ну, здравствуйте. Я крайне возмущена вашим поведением! Почему мой сын Миша постоянно получает у вас двойки? Он - прекрасный мальчик, вы просто несправедливы к нему. Он должен получать только пятерки, иногда – четверки. И не меньше.

У: Я вижу, вы крайне взволнованы и даже возмущены. Если я вас правильно поняла, вас беспокоит плохие оценки вашего сына?

У: Скажите, пожалуйста, почему вас беспокоят его оценки? Хотите, я выставлю ему пятерки до конца года?

М: Да, нет же. Я хочу, чтобы мой сын получал заслуженные оценки. Я считаю, он достаточно умный и способный и может хорошо учиться.

У: Тогда, наверное, проблема не столько в оценках, сколько в учебе? Вы бы хотели, чтобы он получал заслуженные пятерки. То есть хорошо учился, получал новые знания и соответствующие оценки?

М: Да, конечно. Я хочу, чтобы мой сын хорошо учился. Чтобы он рос образованным, воспитанным мальчиком.

У: Тогда, может быть, мы с вами обсудим, как помочь вашему сыну лучше учиться. И как вы сможете узнавать, заслуженно ли он получает свои оценки?

М: Да, именно это я и хотела обсудить.

У: Давайте представим, что в нашей ситуации оказались совсем другие люди, например Лена Морозова. Чтобы вы могли посоветовать ее родителям? Давайте попробуем набросать все возможные решения, даже самые невероятные?

М: Это немного странно, но можно попробовать. Например, я бы предложила родителям спрашивать не только об оценках, но и о том, что Лена узнала на уроке. Потом – готовить вместе уроки. Чаще встречаться с учителем – обсуждать, как Лена учится, в чем ей нужна помощь. Еще можно нанять репетитора. Можно приходить и сидеть на уроках.

У: Теперь давайте посмотрим, какое из этих предложений подходит вам, может быть вами реализовано.

М: Ну, на репетитора у меня денег точно нет, на уроки приходить я тоже не могу – работаю целый день. А вот с вами почаще встречаться я могла бы. И спрашивать, я, пожалуй, Мишу буду не только об оценках – пусть рассказывает, что вы тут проходите. И домашнее задания посмотрю. Но и вы будьте к нему справедливы – я теперь сама за его знаниями следить буду.

У: Вот и хорошо, раз вы так серьезно настроены, то и Мише придется учиться и мне – быть внимательной. А следующую встречу давайте назначим через две недели в тоже время.

М: Хорошо.

Беседа

1. В чём суть конфликта?
2. Назовите стороны конфликта?
3. Каким способом он разрешен?

ПРОЦЕССЫ, СЛУЖАЩИЕ ДЛЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ: ПЕРЕГОВОРЫ, МЕДИАЦИЯ, АРБИТРАЖ

Большинство межличностных конфликтов решаются с помощью одного из трех процессов: переговоров, медиации, арбитража.

Переговоры – это процесс, при котором стороны пытаются разрешить конфликт путем непосредственного обсуждения между собой. Сильная сторона переговорного процесса состоит в том, что все зависит только от самих сторон – как сам процесс, так и его результат.

При **медиации** в процесс вступает третья сторона – посредник, цель которой помочь первым двум договориться. Выслушивая стороны и помогая их общению, медиаторы стараются способствовать нахождению сторонами решения типа «Выигрыш-Выигрыш» И хотя медиатор берет на себя ответственность за процесс, оппоненты все же контролируют предмет дискуссии и ее исход.

В случае **арбитража** третья сторона контролирует не только процесс, но и исход. Арбитры решают, что именно сторонам необходимо сделать для разрешения их конфликта, и, обычно, наделены властью, способной принудить стороны выполнить соответствующее решение. В спорах между детьми арбитрами часто выступают родители. Преподавателям часто кажется, что в спорах между школьниками они выступают как медиаторы (посредники), хотя на самом деле они выступают арбитрами. Каждый раз, когда не участник конфликта, а третья сторона определяет исход спора (или когда третья сторона использует свою власть, отдавая предпочтение определенному исходу), она, скорее всего, выступает **арбитром**, а не **медиатором**.

Преимущества медиации.

- Медиация признает, что конфликты между сторонами могут быть решены только в случае, если стороны этого сами захотят (чувства нельзя отменить приказом свыше).
- Медиация признает, что если стороны пришли для того, чтобы разрешить трения, которые между ними имеются, им необходимо чувствовать себя комфортно, в безопасности (медиатор вызывает доверие, обеспечивает конфиденциальность).

- Медиация признает важность поощрения доверия и уважения, открытого обмена информацией между сторонами (разрушает барьеры).
- Медиация признает, что именно сторонам лучше всего судить о том, что же будет являться разрешением конфликта (стороны сами создают свое решение).
- Медиация признает, что стороны скорее всего будут склонны к реализации именно тех соглашений, в создании которых они принимали непосредственное участие.

Соглашение и примирение

Медиация позволяет достичь двух различных уровней разрешения конфликтов: *соглашения и примирения*. Соглашение относится к условиям, создаваемым сторонами для решения конфликта (например, отдать вещь в определенный день). Примирение относится к отношению сторон конфликта между собой. Возможны варианты решения конфликтов: соглашение без примирения, примирение без соглашения, и соглашение с примирением.

Примирение позволяет направить всю энергию на разрешение реальных предметов спора. Примирение повышает вероятность того, что соглашения будут достигнуты, и что достигнутые соглашения будут действенными. Ценность примирения проявляется не только в достижении соглашения. Примирившиеся стороны получают следующий ценный опыт: находясь в состоянии конфликта между собой, они *в то же время* проявили заботу об оппоненте. Этот опыт важен и цене для обеих сторон, и они смогут использовать его в будущем.

Кто такой медиатор? Медиатор-это посредник между конфликтующими сторонами. Прежде чем работать с конфликтами, давайте выясним, как же мы с вами ведем себя в конфликте.

Тест: «Оценка собственного поведения в конфликтной ситуации»

Ребята! Постарайтесь искренне ответить на вопрос: «Как вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации или споре?». Если вам свойственно то или иное поведение, поставьте соответствующее количество баллов после каждого номера ответа, характеризующего определенный стиль поведения.

Если подобным образом вы ведете себя

ЧАСТО - поставьте 3 балла;

ОТ СЛУЧАЯ К СЛУЧАЮ - 2 балла;

РЕДКО - 1 балл.

ВОПРОС:

«Как вы обычно ведете себя в споре или конфликтной ситуации?»

ОТВЕТЫ:

1. Угрожаю или дерусь.
2. Стараюсь принять точку зрения противника, считаю с ней как со своей.
3. Ищу компромиссы.
4. Допускаю, что не прав, даже если не могу поверить в это окончательно.
5. Избегаю противника.
6. Желаю во что бы то ни стало добиться своих целей.
7. Пытаюсь выяснить, с чем я согласен, а с чем - категорически нет.
8. Иду на компромисс.
9. Сдаюсь.
10. Меняю тему...
11. Настойчиво повторяю одну мысль, пока не добьюсь своего.
12. Пытаюсь найти исток конфликта, понять, с чего все началось.
13. Немножко уступлю и подтолкну тем самым к уступкам другую сторону.
14. Предлагаю мир.
15. Пытаюсь обратить все в шутку.

Обработка результатов теста.

Подсчитайте количество баллов под номерами 1, 6, 11 - это тип поведения «А». Когда мы подсчитаем

баллы по всем показателям, вы узнаете характеристику разных типов поведения в конфликтной ситуации и определите свой стиль.

Тип «А» - сумма баллов под номерами 1, 6, 11.

Тип «Б» - сумма баллов под номерами 2, 7, 12.

Тип «В» - сумма баллов под номерами 3, 8, 13.

Тип «Г» - сумма баллов под номерами 4, 9, 14.

Тип «Д» - сумма баллов под номерами 5, 10, 15.

Если вы набрали больше всего баллов под буквами:

«А» - это «жесткий тип решения конфликтов и споров». Вы до последнего стоите на своем, защищая свою позицию. Во что бы то ни стало вы стремитесь выиграть.

Это тип человека, который всегда прав.

«Б» - это «демократичный» стиль. Вы придерживаетесь мнения, что всегда можно договориться. Во время спора вы пытаетесь предложить альтернативу, ищите решения, которые удовлетворили бы обе стороны.

«В» - «компромиссный» стиль. С самого начала вы согласны на компромисс.

«Г» - «мягкий» стиль. Своего противника вы «уничтожаете» добротой. С готовностью вы встаете на точку зрения противника, отказываясь от своей.

«Д» - «уходящий» стиль. Ваше кредо - «вовремя уйти». Вы стараетесь не обострять ситуацию, не доводить конфликт до открытого столкновения.

Проанализируйте самостоятельно результаты тестирования, соотнести их с самооценкой своего поведения. Если есть желающие обсудить свои результаты тестирования?

Практическая работа

Восстановительная беседа (Приложение)

Итог занятия

Наше занятие подходит к завершению.

- Скажите, что для вас сегодня было новое на занятии?

- Что вы хотите попробовать в решении ситуаций?

- Надеюсь, что вы попытаетесь провести восстановительную беседу хотя бы в одном случае.

Занятие 17. Так кто же такие школьные медиаторы?

Цель занятия: завершение работы группы, создание условий для перехода от учебной ситуации к реальной.

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

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

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

2. Оформление стенда «Школьной службы медиации» (30 минут)

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

3. Упражнение «Бутылка с пиратского корабля» (7 минут)

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

4. Завершение занятия (5 минут)

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

Занятие 18. «Медиатор – это круто!»

Аннотация:

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

Цель: воспитание в подрастающем поколении потребности и готовности к конструктивному взаимодействию с людьми.

При входе каждый участник выбирает фигуру (определенного цвета, формы и написанным числом).

Участники рассаживаются по группам по желанию.

1) Упражнение «Одно предложение»

Всем группам встать.

- Всем поднять голову и посмотреть на потолок.
- Глядя в потолок, вспомнить, что в последние дни было для вас «самым- самым».
- Кто вспомнил, подберите для этого «самого-самого» ключевое слово.
- Кто готов (то есть подобрал), тот садится.

На групповом листочке каждому собственноручно написать свое ключевое слово.

Листочки поменять по группам.

- Из всех слов, записанных соседней командой, составить одно предложение (добавлять слова и менять окончания – можно)
- Послать посылного со своим предложением к той команде, которая составила список слов.
- Посылные читают предложения командам – авторам списков. Кто услышит свое слово – хлопает в ладоши.

2) Упражнение «Снежный ком»

Первый человек называет свое имя и предмет (любимое занятие, любимое блюдо, любимая музыка, прилагательное о себе), второй – повторяет все, что сказал первый и то же самое рассказывает о себе и т.д.

3) Упражнение «Либо-либо»

Это упражнение поможет понять, что вы цените, чего хотите и кем являетесь. Встаньте в круг и по команде вы будете делиться на две группы, выбирая то, что вам больше подходит.

Найдите себе партнера и обсудите, что определило ваше решение.

Почему похожи на то, а не на это.

Плюс – минус

Тренер – команда

Котлета – отбивная

Ухо – глаз

Рот – ухо

Кот Леопольд – кот в сапогах

Ножницы – скотч

Осень – зима

Вашему вниманию предоставляется отрывок из мультфильма «Мост»

(0.0 – 1. 21)

Итак, мы сегодня собрались, чтобы научиться разрешать конфликтные ситуации.

Сказка начинается:

«Жили неподалеку друг от друга три государства. Одни владели большой широкой рекой, другие лесом, третьи равниной. Жили зажиточно, хорошо и спокойно, пока однажды не появился странник, обедневший король. Был он по этой причине зол, желчен, завистлив. Решил он поссорить между собой два государства и воссесть заново на трон. Пустил он слух, что жители заречья решили напасть на лесных жителей и завладеть лесом»

В следующем упражнении мы постараемся получить точную информацию.

4) Упражнение «Медиатор»

Придумать 8 слов, имеющих отношение к школьной службе медиации, в каждом из которых используется одна буква из слова «Медиатор». Например,

Объясните значение слова «Медиатор» (ведущий примирительной программы, нейтральный посредник)

Участники пересаживаются по группам по форме фигур.

Сказка продолжается:

«Лесные жители не стали разбираться в чем дело, поверили всему и напали первыми. Люди заречья не поняли ситуации, послали своих посыльных выяснить, в чем дело. Посыльных встретили их очень агрессивно, с грубыми высказываниями.

Разгорелся спор»

Цель следующих упражнений – показать как важно уметь оценивать свое состояние и свои чувства.

5) Упражнение «Галерея эмоций»

Ведущий приглашает посетить галерею эмоций (на доске развешены плакаты-фотографии «Эмоции и чувства»)

Здесь представлены фотографии. Попытайтесь увидеть эмоции, которые выражены на этих фотографиях. Названия эмоций написаны на карточках. Вам нужно будет взять карточку и найти фото, соответствующее данной эмоции. Количество карточек, с которыми вы будете работать, вы определяете сами». (Карточки – обида, грусть, удивление, решительность, ужас, увлеченность, восхищение, горе, тревожность, опасение, интерес, радость, азарт.) Таким образом, под каждой фотографией появляются названия 2-4 эмоций. После производится обсуждение и проверка.

Почему на всех фотографиях изображены дети?

Внимание! Сейчас я вам предлагаю поучаствовать в блиц-опросе:

1.Согласно классическому описанию, этому чувству соответствуют немного вытянутые губы, приподнятые и вытянутые брови, приподнятые и вытянутые верхние веки, напряженные нижние веки. Автору это напомнило русскую народную поговорку. Назовите это чувство. (Страх)

2.На одной из картин Васнецова изображены две птицы с человеческими лицами. В названии картины, помимо имен птиц – Сирин и Алконост – упоминаются две базовые противоположные эмоции. Назовите их. (Печаль и Радость)

3.Эта эмоция возникает при неожиданных ситуациях. Если ситуация оказалась безопасной, она переходит в интерес, если приятной – в радость, если опасной – в страх. Назовите эмоцию. (Удивление)

4.На всех трех фотографиях выражена одна и та же эмоция Назовите ее. (Отвращение)

5.Внимание, отрывок из диалога.

Консультант. Что ты почувствовал, когда узнал, что тебя обманывают.

Клиент. Ну, вы, наверное, сами можете догадаться.

Консультант. Я могу догадаться только о том, как я бы чувствовал себя на твоём месте. Но было бы неплохо, если бы твои ощущения ты бы назвал сам.

Клиент. Да я просто чуть не избил его! Я почувствовал ... обалдение. (Злость, возмущение)

Проверка ответов. В подарок – улыбка-наклейка.

б) Упражнение «Отражение чувств»

Необходимо определить чувство, которое скрывается за высказыванием и спросить о нем.

Например,

Ты ощущаешь себя обиженным?

Ты чувствовал обиду?

Тебе обидно?

Может быть, я сделала что-то не так?

(Неуверенность, тревожность, сомнение)

Я ей пытался объяснить, что ни в чем не виноват, а она как набросилась, как давай орать, ну я и не выдержал.

(Раздражение, обида, возмущение, злость)

Теперь я хотя бы могу сидеть на уроках. Пусть не разговаривают, зато не обзываются.

(Успокоение, уверенность)

Как она могла так поступить со мной, я же была ее подругой.

(Сожаление, обида, унижение, предательство)

Он обозвал мою сестру, а я что молчать должен?

(Гнев, возмущение)

Я ничего не делал, просто мне хотелось после его слов ему треснуть. (Злость, гнев, раздражение)

Я не понимаю, что я сделал не так, почему он так поступил.

(Сомнение в своих действиях, неуверенность, бессилие)

Не хочу я с тобой разговаривать ни о чем, оставьте меня в покое.

(Обида, раздражение, злость)

А если он снова начнет обзывать.

(Тревожность, беспокойство, страх)

Я все делаю неправильно!

(Страх, раздражение, огорчение)

Это все глупости!

(Обида, злость, возмущение)

Я больше не пойду в школу!

(Тревога, обида, страх, протест)

Участники пересаживаются по группам по написанному числу.

Сказка продолжается:

«Не разобравшись в ситуации, посыльные вернулись домой. На совете было высказано несколько предложений. Одни предлагали уйти с этого берега, бросить все нажитое, переплыть на другой берег и заново зажечь спокойно. Другие предлагали драться до победного конца. Третьи предложили сесть за стол переговоров и обсудить сложившуюся ситуацию. Четвертые полагались на других, тихо молчали, уйдя от обсуждения, и не принимали никаких попыток к разрешению конфликта»

7) Упражнение «Способы поведения в конфликте»

Какие способы поведения в конфликте вы видите у членов совета? (наступление, обсуждение, отступление, уход от конфликта)

Какой способ применяется в восстановительных технологиях, что в нем привлекает? («обсуждение», т.к. эмоциональное состояние в данном случае наиболее позитивное).

Сказка продолжается:

«Встал из-за стола уважаемый старец и предложил обсудить создавшуюся ситуацию на нейтральной стороне двух враждующих государств, в присутствии третьей страны. Выясняя причины конфликта, третья сторона задала простой вопрос «А зачем это было нужно? Кто-то вспомнил странствующего короля и его злые высказывания»

8) Упражнение «Отражение потребностей»

Представь себе, что ты ведешь программу примирения. Твой собеседник произносит следующую фразу. Что скажешь ты ему?

Начинай фразу со слов:

«Тебе важно, чтобы ...»

Я не люблю, когда на меня кричат. Он не имеет права. Тебе важно, чтобы тебя уважали.

Тебе важно, чтобы с тобой разговаривали нормальным тоном.

Если я с ним помирюсь, то все будут считать, что он победил, а я проиграл. Тебе важно победить.

Тебе важно не потерять свой авторитет.

Я не думаю, что наша встреча что-то изменит. Тебе важно рассмотреть разные варианты решения ситуации.

Тебе важно самостоятельно решить этот вопрос.

Почему он заставляет носить то, что мне не нравится? Я хочу носить одежду, какую хочу.

Тебе важно самому принимать решения.

Я ему хочу ответить тем же. Пусть знает, как мне было. Тебе важно восстановить справедливость.

Тебе важно постоять за себя.

Тебе важно отомстить.

Я даже не знаю, что и рассказать, я вроде бы ничего плохого и не делал. Тебе важно обдумать, чтобы рассказать.

Тебе важно избежать наказания.

А почему я-то должна извиняться. Он должен. Тебе важно доказать, что он виноват.

Сказка продолжается:

«Сидя за круглым столом, зашел разговор о более насущных делах. Три государства пришли к выводу, что нужно объединиться и жить вместе».

10) Упражнение «Перефразирование»

Перефразируйте правила разговора конфликтных сторон на примирительной встрече.

Сообщайте о своем эмоциональном состоянии.

Обращайтесь к фактам, а не к интерпретации.

Находите конкретное решение в конкретной ситуации.

Предлагайте варианты выхода из ситуации.

В заключении Вашему вниманию предоставляется еще один отрывок из мультфильма «Мост» (1.46 – ...)

Разрешайте конфликты цивилизованно!

Я вам желаю большого терпения, надежды, удачи и крепкого психологического здоровья.

Занятие 19. Итоговое занятие . Чему мы научились?

Защита проектов «Каким должен быть «настоящий медиатор!?!»»

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

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

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

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

2. Проверяем теоретическую подготовленность (3 минуты)

Ведущий задает закрытые вопросы, участники выражают свое согласие или несогласие тем, что встают (согласие) или остаются сидеть на месте (несогласие). В случае необходимости ответ обсуждается.

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

3. Проверяем практическую подготовленность (35 минут)

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

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

4. Завершение занятия (4 минуты)

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», заключительное слово ведущего.

Список литературы.

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

24. Алиева М.А., Гришанович Т.В., Лобанова Л.В., Травникова Н.Г., Трошихина Е.Г. Я сам строю свою жизнь. – СПб., 2000.
25. Баева И.А. Тренинги психологической безопасности в школе. – СПб., 2002.
26. Беглова Т.В., Битянова М.Р., Шадура А.Ф. Программа первичной профилактики ВИЧ/СПИДа и рискованного поведения для детей старшего подросткового возраста «Ладья». Методические рекомендации для ведущих программы. – М., 2014.
27. Браткин А., Скоробогатова И. Чемоданчик тренера. 10 продаваемых тренингов. – М., 2004.
28. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. – М., 2007.
29. Гребенкин Е.В. Школьная конфликтология. – М., 2013.
30. Григорьева Т.Г. Линская Л.В. Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения. – Новосибирск, 1999.
31. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2008.
32. Лидерс А.С. Групповой психологический тренинг со старшеклассниками и студентами. – М., 2009.
33. Литвинов А.В. Основы курса медиации. – М., 2011.
34. Микляева А.В. Я – подросток. Программа уроков психологии. – СПб., 2006.

35. Практикум по психологическим играм с детьми и подростками / под ред. М.Р. Битяновой. – СПб., 2011.
36. Психологический тренинг в группе. Игры и упражнения. – М., 2012.
37. Редлих А., Миронов Е. Модерация конфликтов в организации. – СПб.: Речь, 2009.
38. Фопель К. Групповая сплоченность. – М., 2011.
39. Хрящева Н.Ю. Психогимнастика в тренинге. – СПб., 2001.
40. Шабалина В.В. Виртуальная мастерская: подготовка посредников – волонтеров подростковой психологической службы. – СПб., 2001.
41. Школьные службы примирения. – М., 2012.
42. Школьная служба примирения и восстановительная культура отношений. – М., 2012.
43. Материалы газеты «Школьный психолог» за период с 1998 по 2015 г.г.