

РОЛЬ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ  
В ПРОФИЛАКТИКЕ ПРАВОНАРУШЕНИЙ  
НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ

Лях Оксана Владимировна,  
педагог-психолог  
8(029)5823168;  
e-mail:sh10.00@bk.ru

ББК 74.200.6  
Л 98

Рекомендовано методическим советом Государственного учреждения  
«Лидский районный учебно-методический кабинет»

Составитель

Лях О. В., педагог-психолог Государственного учреждения образования  
«Средняя школа № 10 г. Лиды»

Рецензенты:

методист государственного учреждения «Лидский районный учебно-методический кабинет» И.Н.Барсук;

заместитель директора по воспитательной работе Государственного учреждения образования «Средняя школа № 10 г. Лиды» Е.В.Пышинская

**Лях, О.В.**

**Л98** Роль школьной службы медиации в профилактике правонарушений несовершеннолетних / сост. О.В. Лях. – Лида: ГУО «Средняя школа № 10 г. Лиды», 2023. – 34 с.

ББК 74.200.6

© О.В. Лях, 2022

©Государственное учреждение образования  
«Средняя школа № 10 г. Лиды», 2022

## Содержание

Введение.....	4
Технология опыта.....	6
Модель реализации опыта.....	7
Результативность и эффективность опыта .....	14
Заключение .....	14
Список использованных источников .....	15
Приложение 1 .....	16
Приложение 2 .....	19
Приложение 3 .....	20
Приложение 4 .....	25
Приложение 5 .....	34
Приложение 6.....	34

## **Введение**

Одной из актуальных проблем современного общества является рост агрессивных тенденций в подростковой и молодежной среде. Причин, обуславливающих его, множество, но выделяют главные - социальные, психологические и биологические, которые приводят к обеднению ценностей, формированию изменившихся смысложизненных ориентаций и новых форм социальной активности, характеризующихся деструктивной направленностью, создающих угрозу не только для подростков и молодежи как разновидности социальных групп, но и для существования человечества.

Учитывая данные изменения, важно вовремя направить конфликтное поведение несовершеннолетних в сторону конструктивного начала, поиска взаимоприемлемых решений в конфликте, тем самым научить их правильному выходу из конфликтных ситуаций и социальному становлению в обществе. В данном случае на помощь приходит медиация, которая содействует формированию толерантной личности, таких гражданских качеств у учащихся, как законопослушность, уважительное отношение к старшим, забота о младших и ответственность за них, уважительное отношение к представителям различных конфессий, национальностей, социальных групп.

Любое учреждение образования представляет собой социум, в котором учащиеся учатся взаимодействовать друг с другом, со старшими, приобретают навыки, необходимые для взрослой жизни в будущем.

Государственное учреждение образования «Средняя школа № 10 г. Лиды» имеет небольшую наполняемость по сравнению с другими школами города, однако контингент учащихся достаточно непростой. Так в прошлом 2021/2022 учебном году, при наполняемости 357 учащихся, с 6 учащимися осуществлялась индивидуальная профилактическая работа, 7 несовершеннолетних были признаны находящимися в социально-опасном положении, 7 несовершеннолетних воспитывались в замещающих семьях. Как и в любой образовательной среде, в школе неминуемо возникают конфликты, Решая конфликты между собой, несовершеннолетние часто проявляют

агрессию, конфронтацию, противоправные действия. Если к этому добавить максимализм подросткового возраста и борьбу ребят за свой статус, то получается достаточно сложная обстановка, разбираться с которой приходится администрации школы, специалистам СППС. Но на данную ситуацию можно посмотреть и с другой стороны. В большинстве случаев конфликты устраняются сразу «на месте» учителями, но самые болезненные или затянувшиеся, мешающие учебному процессу, поступают «наверх» – к директору, заместителю директора по воспитательной работе, на совет по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних. Там к нарушителям применяют административные меры, объясняют им возможные негативные последствия, обращаются за помощью к родителям.

С сентября 2017 года на базе нашего учреждения образования реализовывался экспериментальный проект «Апробация технологии формирования конфликтологической компетентности субъектов образовательных отношений в рамках деятельности школьных служб медиации и разрешения конфликтов», с 2019 по 2022 – инновационный проект «Внедрение технологии формирования конфликтологической компетентности участников образовательных отношений на основе создания школьных служб медиации».

Деятельность школьной службы медиации является эффективным инструментом в руках специалиста, так как, разрешая ряд важнейших проблем, предоставляет возможность всем её участникам развиваться самим, обучаться навыкам саморегуляции, приобретать навыки асертивного поведения.

Во-первых, это обучение позитивной коммуникации, уважительному отношению друг к другу в детско-родительских отношениях. Во-вторых, это возможность разрешить конфликт, сохраняя межличностные и деловые отношения. В-третьих, школьная медиация является не только способом разрешения споров в образовательной среде, но и методом профилактики и коррекции насилия, нетерпимости, позволяющим научить учащихся, их родителей, учителей конструктивному поведению в конфликте и потенциально

конфликтных ситуациях. Она дает возможность предупреждать конфликты, правонарушения и ситуации острого противостояния, а также способствует изменениям привычных, негативных, деструктивных способов взаимодействия. Ее главная задача - воспитание умений вести диалог и выходить из конфликтных ситуаций без «потерь», отстаивать свои интересы и принимать другого человека, уважая его право на защиту собственных интересов.

Кроме основной цели медиации как процедуры примирения, важными по своей социальной значимости выступают психологические цели – осуществление воспитательного воздействия, направленного на формирование у несовершеннолетнего социальных взглядов и установок, осознание противоправного поведения как недопустимого с нравственной и социальной позиции и последствий такого поведения для себя и другого человека, которому был причинен вред.

В конце 2021/2022 учебного года был обобщен опыт работы школьной службы медиации.

Цель опыта – применить медиативный подход в работе по профилактике правонарушений несовершеннолетних.

Достижение этой цели требует решения следующих задач:

1) привлекать учащихся, нуждающихся в социально-педагогической поддержке и психологической помощи, к участию в работе школьной службы медиации (обучать медиации);

2) обучать учащихся, используя подход «равный обучает равного»;

3) проводить информационно-просветительскую работу с педагогами, родителями, законными представителями.

### **Технология опыта**

**Ведущая идея опыта:** участие в работе школьной службы медиации позволяет учащимся развивать конфликтологическую компетентность, приобретать социальные навыки, которые в будущем помогут преодолевать сложные жизненные ситуации, выработать умения решать межличностные

проблемы мирным путем, конструктивно выстраивать отношения с другими людьми.

### **Модель реализации опыта**

За время работы в проекте отмечена положительная динамика в развитии личностных качеств учащихся-медиаторов, поэтому в работу школьной службы медиации привлекаются несовершеннолетние, которые замечены в отклоняющемся поведении, отличающиеся конфликтностью, имеющие низкий социометрический статус в коллективе, не умеющие строить отношения, с неадекватной самооценкой, демонстрирующие высокий уровень тревожности. Эти группы определяются на основании ежегодной диагностики в рамках общей профилактики: изучение психоэмоционального благополучия, уровня самооценки, социометрических исследований, заполнения карт наблюдений (таблицы осложненного поведения, Приложение 2).

На основании результатов выстраивается последующая коррекционно - развивающая работа.

На протяжении трех лет (2019/2020, 2020/2021, 2021/2022 уч.г.) проведено наблюдение за изменениями показателей личностной сферы участников школьной службы (пример сравнительного анализа результатов диагностических процедур за 2020/2021, 2021/2022 уч.г. – Приложение 6). Здесь идет сравнение таких параметров как уровень самооценки, уровень тревожности, социометрический статус, на начало и конец учебного года. Для этого используются следующие методики: методика «Экспресс-диагностика уровня самооценки» Фетискина Н.П., методика изучения уровня тревожности Спилбергера-Ханина, социометрическим метод Д. Морено.

Анализируя полученные результаты, можно отметить, что из 15 учащихся, которые задействованы в школьной службе медиации (прошли обучение по программе «Территория взаимопонимания». Приложение 1) заметна положительная динамика в развитии личностной сферы хотя бы по одному (5 чел. – 33%) или нескольким (8 чел. 53%) параметрам: стабилизация самооценки, снижение уровня тревожности, повышение социометрического

статуса. Улучшение социометрического статуса предполагает увеличение числа положительных выборов со стороны одноклассников. Например, статус «Принятый» - это 3-5 выборов, статус «Предпочитаемый» - 6-11 выборов.

То есть, участие в работе службы и обучение позволило учащимся развить свои личностные качества: стабилизировать тревожность, развить лидерские качества. Даже если ребенок не становится медиатором, работа в школьной службе медиации помогает избежать девиаций в поведении, так как наличие любых признаков неблагополучия приводит, так или иначе, к нарушениям (поиск других референтных лиц, формирование зависимостей и т.п.).

Кроме таких показателей как самооценка, социометрический статус и уровень тревожности, осуществлен анализ результатов изучения коммуникативной культуры и толерантности, динамика уровня конфликтологической компетентности участников школьной службы медиации (апрель 2021 г. – апрель 2022 г.). Для этого использовались следующие методики: методика для изучения коммуникативной толерантности В.В.Бойко, тест Томаса «Типы поведения в конфликте»

По результатам диагностики коммуникативной толерантности можно констатировать тот факт, что уровень толерантности в целом остался на прежнем уровне - среднем (пределы среднего уровня 45-85), но в цифровом измерении показатели снизились, что свидетельствует о повышении коммуникативной толерантности (Приложение 3).

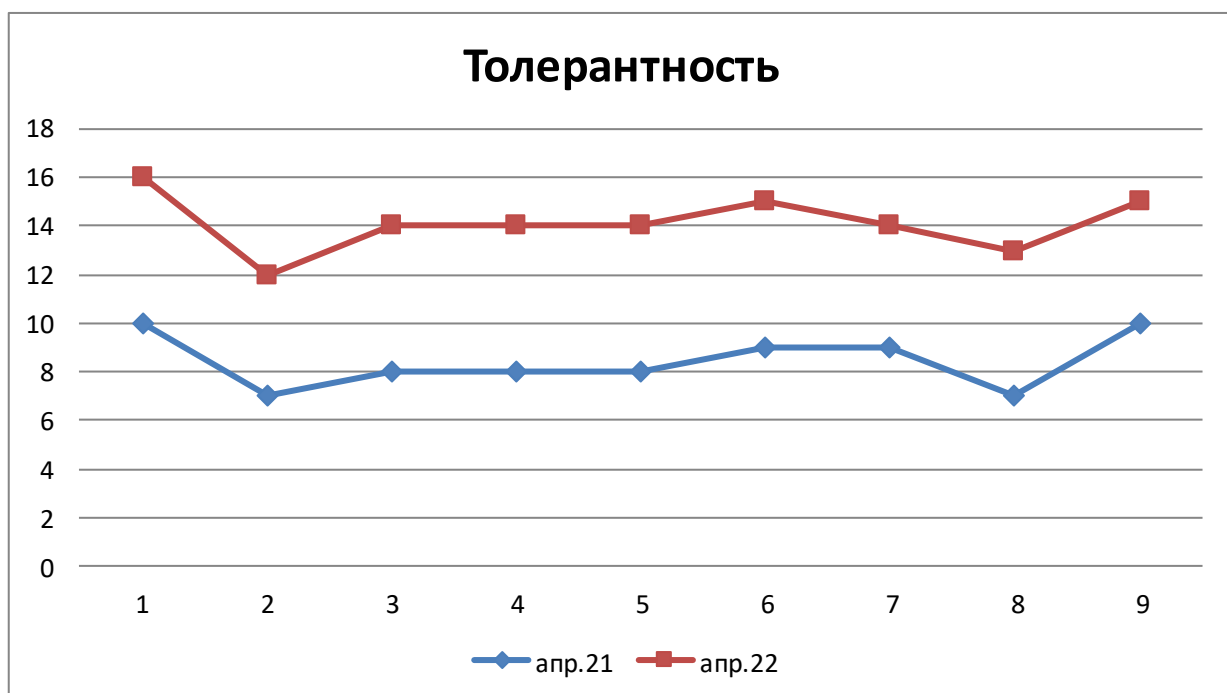
Получены следующие результаты: общий показатель изменился: 76 баллов (апрель 2021) – 51 балл (апрель 2022). По шкалам изменения выглядят следующим образом:

Название шкалы	апрель 2021	апрель 2022
способность принимать индивидуальность	10	6
тенденция оценивать людей из позиции «Я»	7	5
категоричность суждений в адрес окружающих	8	6
умение скрывать неприятные впечатления	8	6



склонность перевоспитывать партнера	8	6
склонность подгонять под себя	9	6
обидчивость	9	5
терпимость к состояниям других	7	6
адаптационные способности	10	5

Общий уровень толерантности можно представить графически:



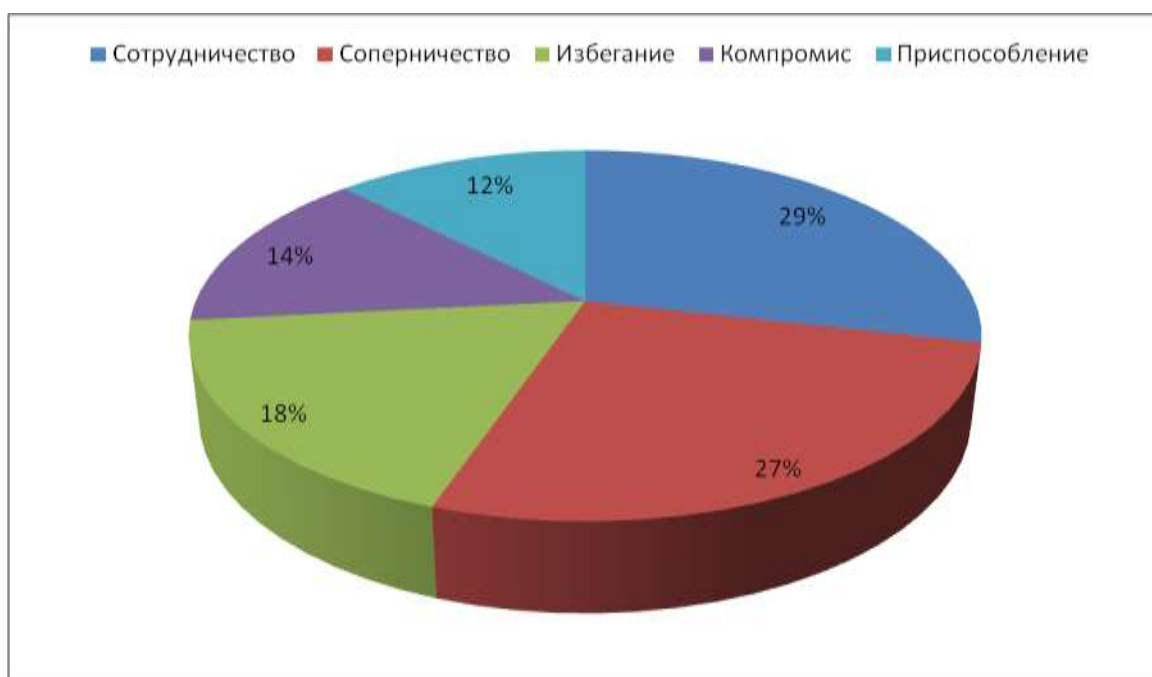
Таким образом, общие показатели для группы учащихся по 9 блокам незначительно, но снизились, что говорит о повышении уровня коммуникативной толерантности участников. Более выраженная положительная динамика констатируется по 3 блокам: способность принимать индивидуальность, обидчивость, адаптационные способности. Данные по каждому участнику отражены графически (Приложение 3).

По результатам изучения типов поведения в конфликте можно отметить, что у респондентов изменились предпочтения в выборе стратегии поведения в конфликте. В 2021 году выраженность стратегий поведения в конфликте выглядела следующим образом:



Наиболее выраженными оказались две противоположные стратегии: соперничество и сотрудничество. Это свидетельствует о том, что у подростков не всегда наблюдаются адекватные способы поведения в конфликте. Это подтверждает неустойчивое поведение подросткового возраста, его неоднозначность.

В 2022 году предпочтения в выборе стратегий несколько изменились: предпочтительными стали такие стратегии, как сотрудничество и компромисс.



Полученные результаты свидетельствуют о том, что участие в работе школьной службы медиации дает подросткам дополнительный ресурс для личностного роста, позволяет развиваться самим и влиять на свое ближайшее окружение. Ведь подростки значительную часть времени проводят в стенах учебных заведений, где встречается большое количество конфликтов, на основе которых подросток, зная и владея навыками медиации, может сформировать новый вид поведения.

Набор учащихся в школьную службу медиации осуществляется на базе X классов. Это классы правовой направленности. Отбор производится из числа добровольцев по результатам анонимного анкетирования. (Это те учащиеся, которые сами готовы оказывать помощь сверстникам в конфликтных ситуациях и одновременно те, кого назвали другие, к кому бы они обратились за помощью в решении проблем). В составе школьной службы медиации СШ № 10 г. Лиды в 2021/2022 учебном году находились 15 учащихся и 4 педагога, из них 2 классных руководителя, педагог социальный, педагог-психолог.

Участие детей в работе школьной службы медиации не ограничивается только обучением и участием в медиативных встречах. Учащиеся-медиаторы осуществляют шефство над учащимися I ступени образования. Такое шефство позволяет малышам учиться взаимодействию со старшеклассниками, прибегать к их помощи в случае затруднительных ситуаций.

Кроме этого, учащиеся-медиаторы могут привлекаться к информационно-просветительской работе, осуществляемой педагогами школьной службы в определенных учебных коллективах.

Педагогами службы медиации осуществляется обучение несовершеннолетних, законных представителей, педагогических работников навыкам бесконфликтного общения, методам разрешения конфликтов с использованием медиативных или восстановительных технологий: тренинги с педагогами «Круг сообществ: альтернативные формы разрешения школьных конфликтов», «Семейная конференция: альтернативные формы разрешения школьных конфликтов» и др.

Работа школьной службы медиации организуется еженедельно (1 раз в неделю). В рамках заседаний службы есть возможность осуществить супервизию медиативных встреч, обсудить проведенные мероприятия, а также поддерживать свои знания и навыки в области медиации в актуальном состоянии.

В 2021/2022 учебном году впервые в нашей школе была организована работа объединения по интересам «Школа юного медиатора». Кроме этого организовано проведение факультативного занятия «Подготовка волонтеров к реализации подхода «Равный обучает равного». Программы объединения по интересам и факультативного курса предполагают рассмотрение тем, касающихся повышения конфликтологической компетентности, обучения навыкам взаимодействия, общения, саморегуляции. Применение принципа «равный обучает равного» является эффективным, так как в подростковой среде подчеркнута стремление к солидаризации, групповому объединению. Немаловажен тот факт, что подростки общаются друг с другом открыто, свободно и непринужденно, на одном языке, что делает поступающую от сверстника к сверстнику информацию более доступной и принимаемой. То есть, в среде учащихся можно распространить жизненно важные знания, модели поведения, способствовать присвоению ими нравственных норм. В свою очередь, занятия, проводимые с участниками школьной службы медиации, позволяют им на практике закрепить полученные знания и навыки (пример коррекционного занятия, приложение 4).

Ежегодно в годовом плане работы СППС отражена деятельность школьной службы медиации. Это такие общешкольные мероприятия, как Неделя школьного медиатора, Неделя психологического здоровья, Форум медиаторов. Данные мероприятия проводятся с использованием таких форм работы, как акции, квест-игры, тренинги, флешмобы. Например, рекламная акция «Что дает школьникам школьная служба медиации», квест-игра «Конфликтует по правилам», форум «Медиатором быть модно».

Непосредственно в нашем учреждении образования педагогами школьной службы медиации были проведены следующие методические мероприятия: круглый стол «Медиация как технология», семинар-практикум «Школьная служба медиации и восстановительная культура взаимоотношений», где участники были ознакомлены с медиативной технологией «Круги сообществ», основными принципами и этапами восстановительной медиации.

Педагогом-психологом транслирован опыт работы на районном инструктивно-методическом совещании педагогов-психологов учреждений общего среднего образования по теме «Использование медиативных технологий в работе с участниками образовательного процесса» (август 2019). Педагог социальный приняла участие в областном методическом практикуме «Формирование навыков конструктивного общения в триаде: педагог-обучающийся-родитель» (апрель 2020). В октябре 2021 года педагог-психолог делилась опытом применения технологий медиации с классными руководителями СШ № 6 г.Лиды. В апреле 2022 года на базе нашего учреждения образования в рамках методического объединения педагогов-психологов учреждений общего среднего образования транслирован опыт по теме «Конструктивное регулирование конфликтов в учреждении образования посредством организации деятельности школьной службы медиации».

В феврале 2020 года команда школьной службы медиации СШ № 10 г.Лиды заняла 1 место во Втором областном фестивале юных медиаторов, что указывает на овладение учащимися практическими навыками медиации, согласованную работу специалистов СППС и классных руководителей.

Информация о школьной службе медиации размещена на сайте учреждения образования. Во вкладке «Школьная служба медиации» можно найти информацию о школьной службе медиации, ссылку на видеоролик, электронный тренажер для начинающего медиатора, созданный участниками Школьной службы медиации.

Таким образом, овладение методом школьной медиации, участие в группах равного обучения позволяет каждому подростку реализовать себя с положительной стороны, разглядеть в себе самом и продемонстрировать окружающим способность быть полезным членом общества.

### **Результативность и эффективность опыта**

При получении обратной связи в ходе обучающих занятий (Приложение 5) участники школьной службы медиации отмечали, что занятия позволили им позитивно посмотреть на многие волнующие их вопросы и по-новому подойти к решению своих проблем. Среди высказываний были такие: «Я стала увереннее в себе», «Я научился открыто говорить о своих чувствах и делиться своими идеями», «Я научился слушать и слышать», «Я поняла, как можно контролировать свои эмоции», «Я научился говорить со своими родителями», «Изменилось отношение ко мне в классе».

Согласно данным, полученным в результате опроса, учащиеся-медиаторы считают, что быть гражданином – это значит «учитывать мнение окружающих людей», «уметь договариваться», при принятии решений исходить из позиции «не навреди», «лучше худой мир, чем вражда».

Кроме этого, участники службы медиации, включенные по признаку склонности к осложненному поведению, не совершили повторно правонарушений.

### **Заключение**

Деятельность школьной службы медиации является эффективным дополнительным ресурсом в рамках работы по профилактике правонарушений несовершеннолетних и позволяет учащимся применять полученные навыки в других ситуациях, переносить их во взрослую жизнь.

### **Список использованных источников:**

1. Базовый курс медиации: рефлексивные заметки / М. С. Бойко [и др.] ; под общ. ред. С. В. Лабода. — Минск: Медисонт, 2011.
2. Луговцова Е.И., Егорова Ю.Н. Организация школьной службы медиации: пособие для педагогов учреждений общего среднего образования с белорусским и русским языком обучения / Е.И. Луговцова, Ю.Н.Егорова. – Минск: Национальный институт образования, 2017.
3. Шамликашвили Ц.А. Медиация в образовании: школьный социум, основанный на позитивном общении / Ц.А. Шамликашвили // Вестник образования. – 2010. – № 9. .
4. Шамликашвили, Ц.А. Метод «школьная медиация» как способ создания безопасного пространства и его психологические механизмы / Ц.А. Шамликашвили, М.А. Хазанова // Психологическая наука и образование. – 2014. – № 2.
5. Шульга, О.К. Восстановительный подход в реализации профилактики правонарушений со стороны несовершеннолетних / О.К. Шульга // Вестник образования. – 2017. № 2-3.
6. Шульга, О.К. Технология развития конфликтологической компетентности участников образовательных отношений как фактор формирования психологической безопасности образовательной среды / О.К. Шульга // Конфликтология и конфликты в современном мире : Материалы II Всероссийской научно-практической конференции (Омск, 27 апреля 2018 года) / под ред. Т. М. Овчинниковой, О. И. Колотовой. – Омск : Изд-во ОмГПУ, 2018.

**План обучающей программы  
по подготовке медиаторов-примирителей  
«ТЕРРИТОРИЯ ВЗАИМОПОНИМАНИЯ»**

<b>№</b>	<b>Название тем</b>	<b>Кол-во часов</b>
1.	Общение в конфликте	4
2.	Искусство ведения переговоров	4
3.	Посредничество и медиации в разрешении конфликтов	4
4.	Основные этапы медиации как технологии	4
5.	Специальные инструменты (техники и приемы) медиатора	4
6.	Управление эмоциями в медиации	4
7.	Достижение соглашения в медиации	4
8.	Программы восстановительной медиации	4
<b>ИТОГО:</b>		<b>32</b>

Содержание занятий (тренинга)

**Тема 1. «Общение в конфликте»**

Конфликтная коммуникация и ее особенности. Социально-психологическая характеристика конфликта. Психологические и нравственные последствия конфликтов. Деструктивная и конструктивная роль конфликтов. Причины и уровни конфликтов. Типология конфликтов. Характеристика конфликтогенов.

Поведение в конфликте. Типология конфликтных личностей. Стратегии и тактики поведения в конфликте: приспособление, сотрудничество, сопротивление, избегание, компромисс. 6 шагов управления конфликтами. Основные правила бесконфликтного общения.

**Тема 2. «Искусство ведения переговоров»**

Основы ведения переговоров. Позиции и интересы. Мягкая и жесткая позиция. Позиционный торг. Метод принципиальных переговоров (переговоры по интересам). Структура метода принципиальных переговоров.



Практические задания. Определение позиций участников. Развитие навыков ведения принципиальных переговоров.

### **Тема 3. «Посредничество и медиация в разрешении конфликтов»**

Понятие посредничества в конфликтах. Приемы посредничества в школьной жизни. Медиация: история, сущность и методы. Цели медиации как технологии разрешения конфликтов. Сферы применения медиации. Роль медиатора в разрешении конфликтов. Функции медиатора. Основные принципы медиации. Преимущества и ограничения медиации.

### **Тема 4. «Основные этапы медиации как технологии»**

Этапы медиации, задачи, которые решаются на каждом этапе. Вступительное слово медиатора. Отработка вступительного слова медиатора.

Этап презентации сторон (описания конфликта). Виды вопросов в медиации. Отработка умений задавать вопросы в медиации. Развитие коммуникативной компетентности медиатора.

Этап дискуссии (выявления интересов). Работа с интересами и ценностями участников конфликта. Потребности и их роль в жизни человека. Определение потребностей и интересов участников конфликта. Типы вопросов в медиации. Отработка умений задавать вопросы. Развитие навыков безоценочных суждений.

Работа с кейсами. Отработка практических навыков.

### **Тема 5. «Специальные инструменты (техники и приемы) медиатора»**

Основные техники в работе медиатора. Активное слушание. Техники невербальной коммуникации. Развитие навыков активного слушания. Перефразирование. Пассивное слушание. Техника «Отражение». Резюмирование. Техники «Я-высказывания». Рефрейминг. Работа в кокусе. Поддержание диалога между сторонами медиации.

Основные компетенции медиатора: организационная, коммуникативная, конфликтологическая, аналитическая. Качества медиатора.

Трудные случаи в медиации. Определение медиабельности конфликтной ситуации.

Работа с кейсами. Отработка практических навыков.

### **Тема 6. «Управление эмоциями в медиации»**

Причины агрессии и ее последствия. Способы выражения гнева: активные, пассивные, конструктивные, разрушающие. Выгоды и потери агрессивного поведения. Управление агрессией и гневом.

Сильные и слабые эмоции и их роль в жизни человека. Обида. Действия и поступки обидные для другого человека. Эмоции и поступки обиженных людей. Проявление эмоций у участников конфликта. Работа с эмоциями и чувствами участников конфликта. Круги эмоций. Отражение чувств и состояний. Объяснение чувств. Обмен чувствами. Состояние и эмоции медиатора.

Работа с кейсами. Отработка практических навыков.

### **Тема 7. «Достижение соглашения в медиации»**

Выработка вариантов решения проблемы. Мозговой штурм. Принципы решения «выигрыш-выигрыш». Методы повышения креативности участников.

Оценка решения. Проверка договоренностей на реалистичность. Чек-лист хороших решений.

Выработка соглашения. Составление соглашения.

Работа с кейсами. Отработка практических навыков. Работа в «аквариуме».

### **Тема 8. «Программы восстановительной медиации»**

Особенности восстановительной коммуникации. Принципы восстановительной медиации. Основные этапы восстановительной медиации. Задачи медиатора на каждом этапе. Возможные действия медиатора. Программы «заглаживания» вины в медиации. Программа «Школьная восстановительная конференция».

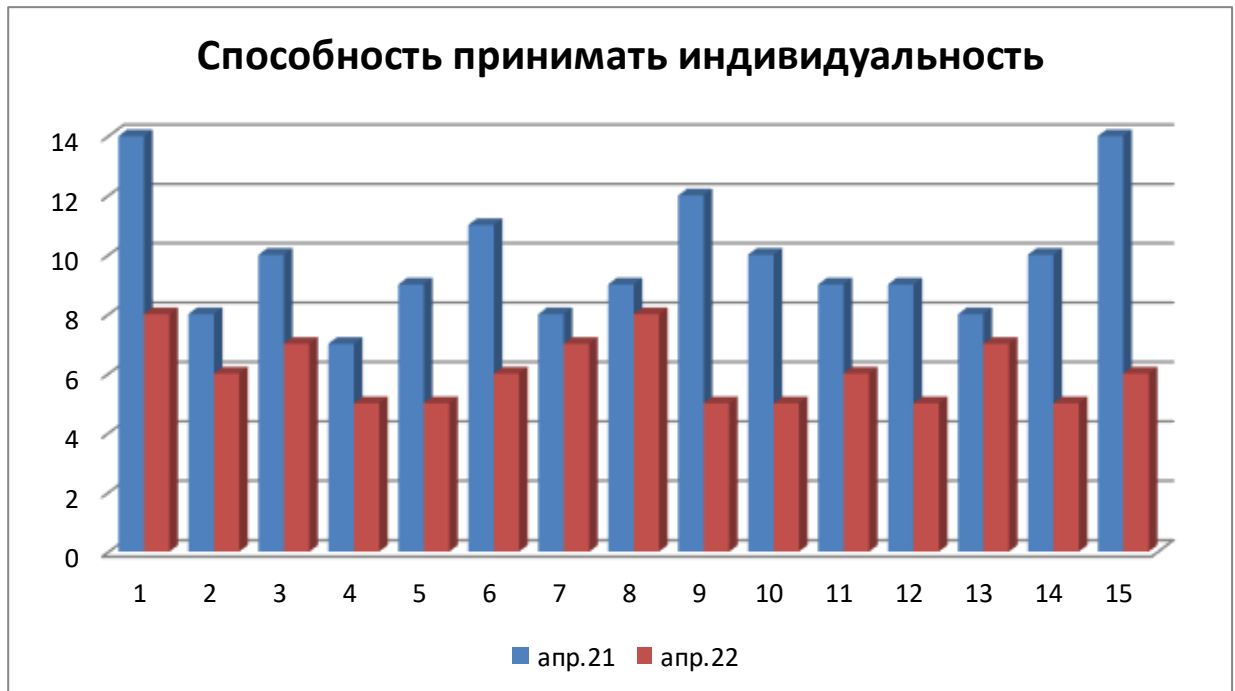
Программы «Круг сообществ». Основные правила и принципы поведения в Круге. Ценности Круга сообществ. Хранитель Круга, его роль и обязанности. Символ слова и его значение. Выбор символа слова. Использование символа слова. Церемонии Круга сообществ. Этапы работы Круга. Круг принятия решения.

**Таблица осложненного поведения**

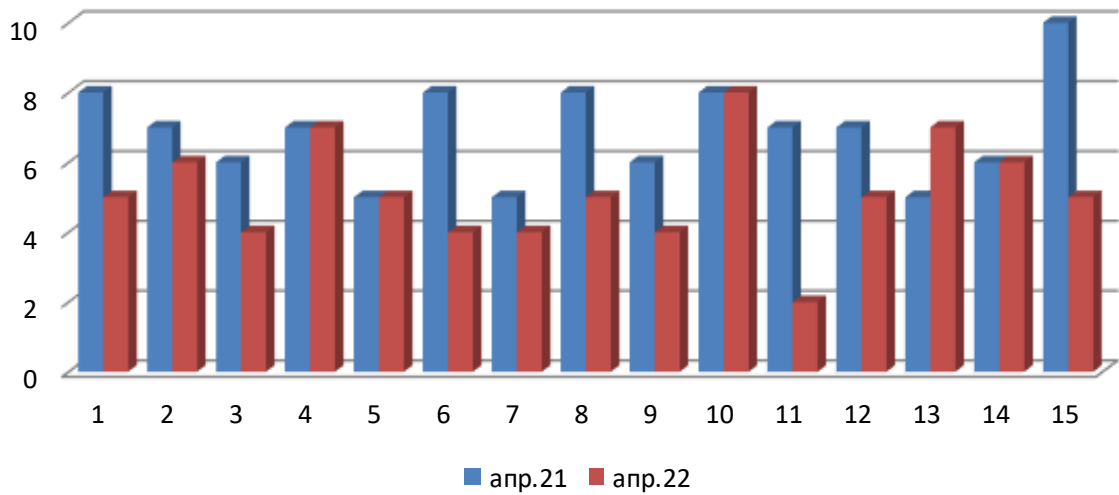
<b>Критерии</b>	<b>Фамилии учащихся, класс</b>	<b>Кол-во учащихся, %</b>
Нарушение норм и правил поведения		
Проявление грубости по отношению к педагогам и сверстникам		
Пропуски занятий без уважительных причин		
Совершение мелких хулиганских поступков		
Низкая мотивация учения		
Систематическая неподготовленность к урокам		
Необъективность оценки своих поступков		
Заниженная самооценка		
Неприятие моральных норм и правил		
Сверхчувствительность к критике		
Учащиеся с особенностями психофизического развития		
Искажённое половое влечение		
Побеги из дома		
Курение		
Употребление токсических и наркотических веществ		
Воровство		
Драки		
Склонность к рискованным, необдуманным поступкам		
Сквернословие		
Низкий социометрический статус		
Проблемы во взаимоотношениях в семье		
Сниженный фон настроения		
Отсутствие представлений в отношении будущего		
Субкультура		

Склонность к обману		
Демонстративность		
Замкнутость, необщительность		
Агрессивность		

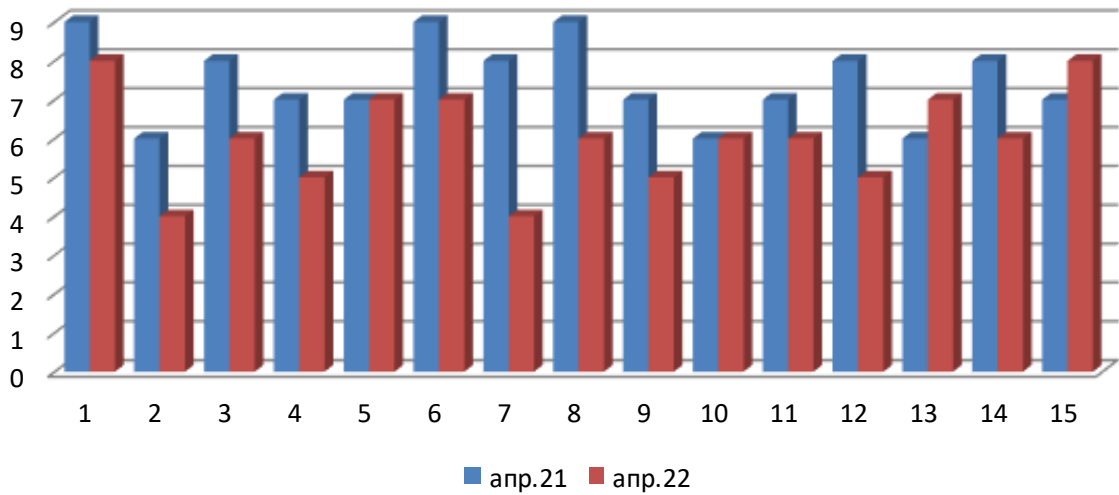
### Приложение 3



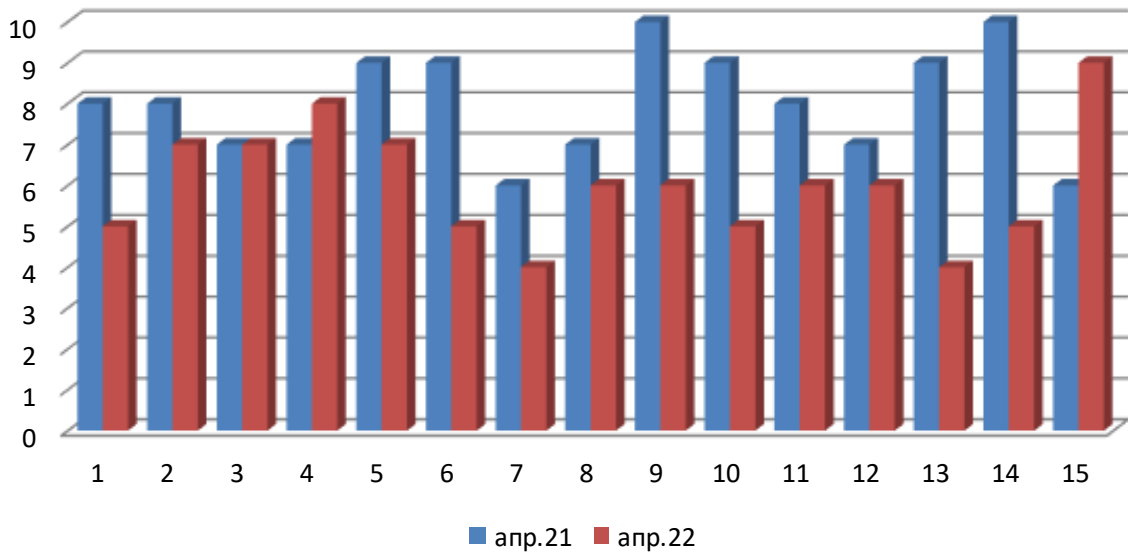
## Тенденция оценивать людей из позиции «Я»



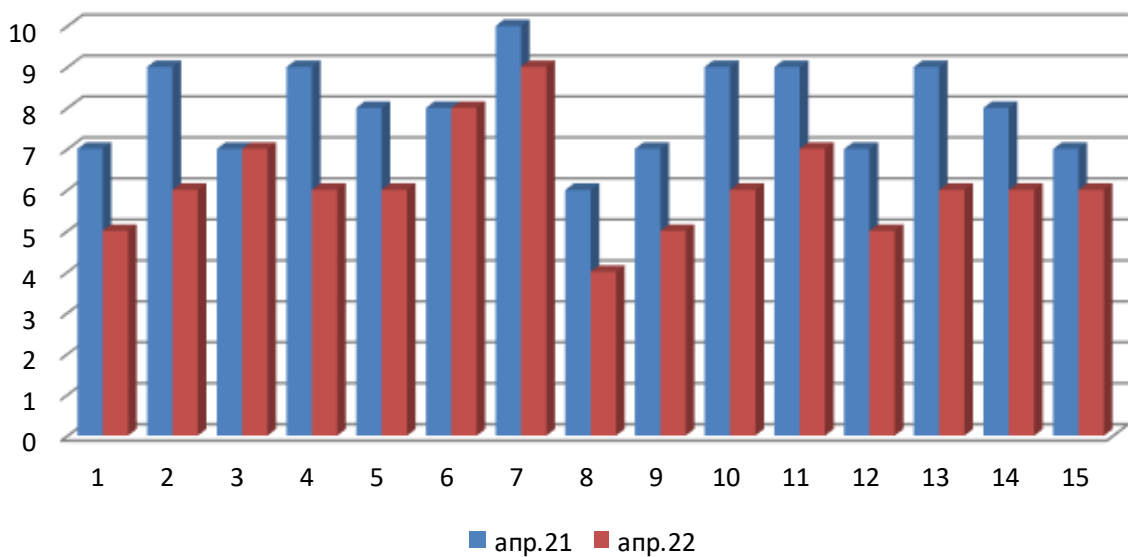
## Категоричность суждений в адрес окружающих



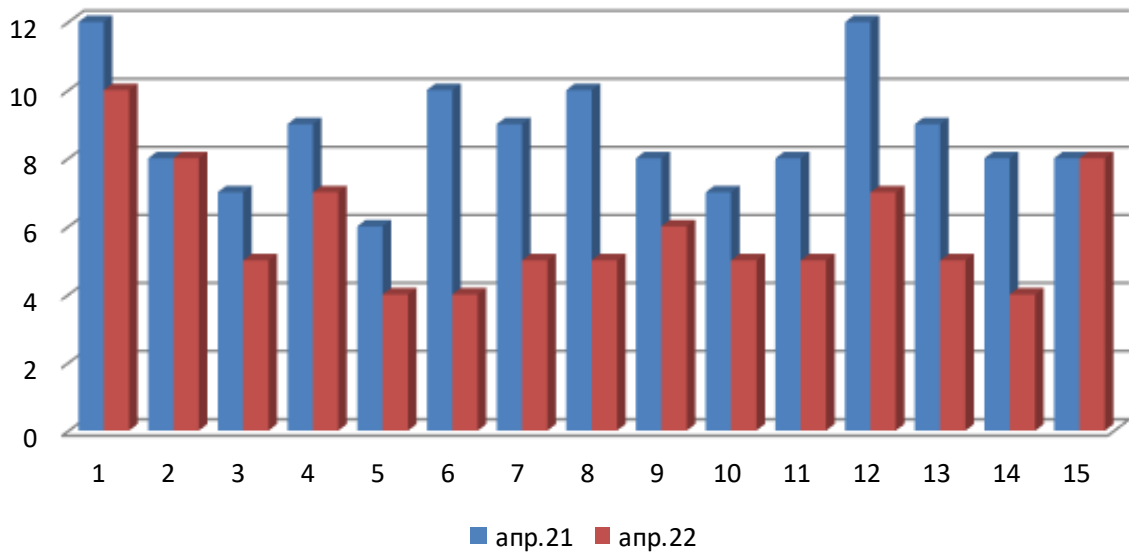
## Умение скрывать неприятные впечатления



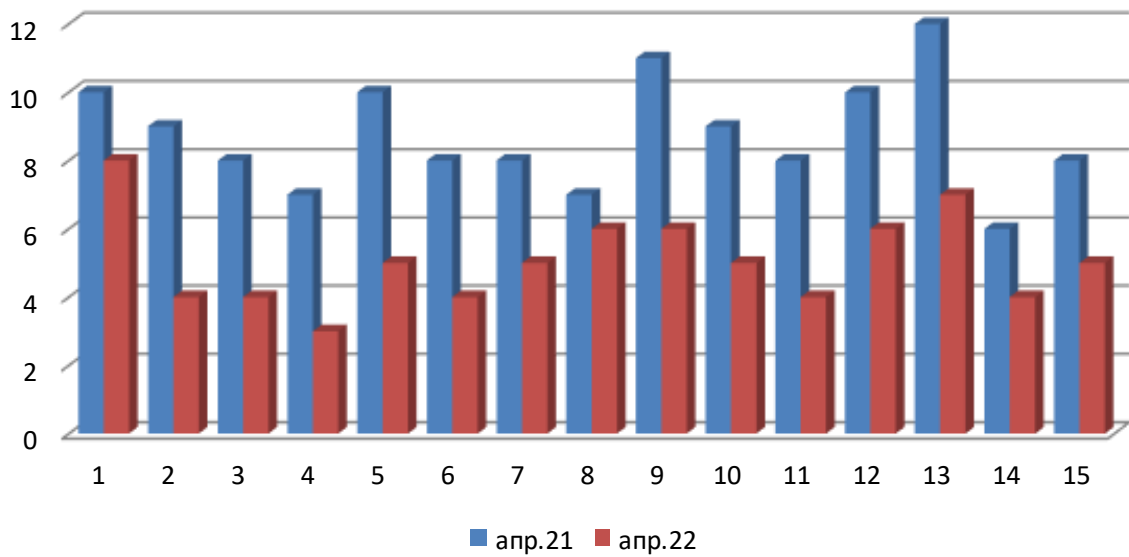
## Склонность перевоспитывать партнера



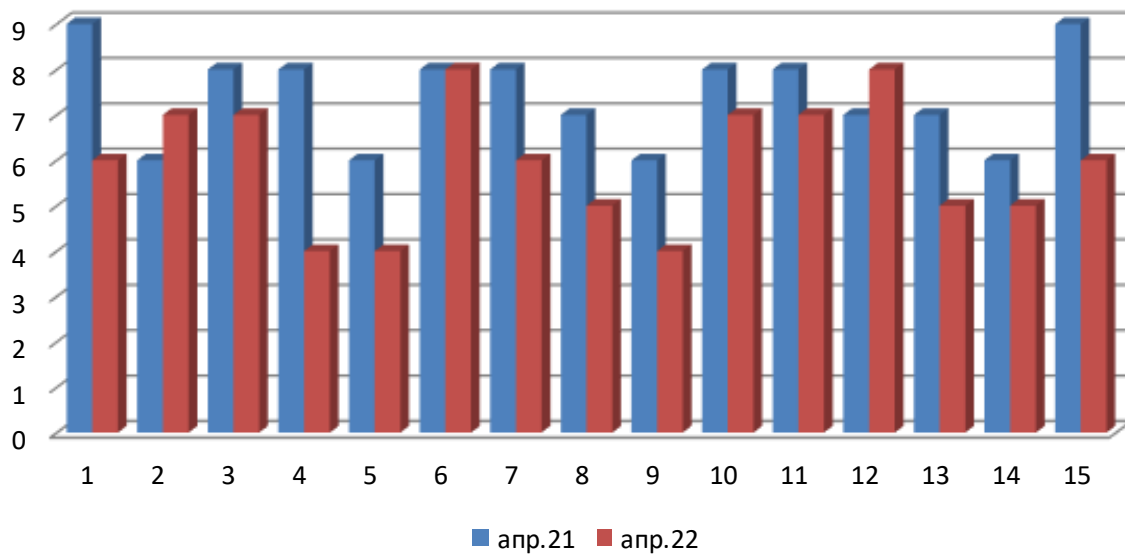
## Склонность подгонять под себя



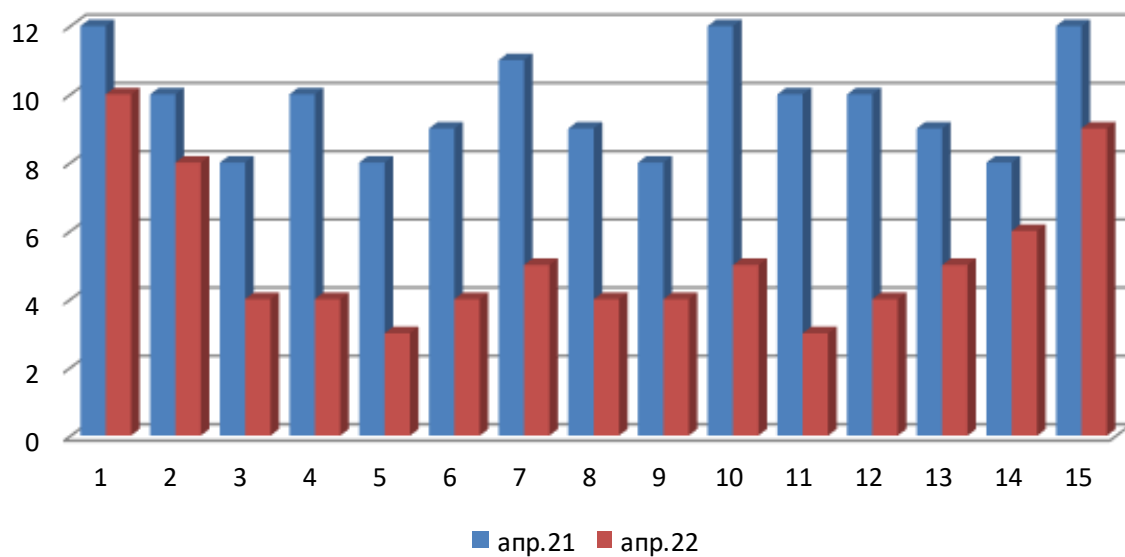
## Обидчивость



## Терпимость к состояниям других



## Адаптационные способности





### **Занятие «Искусство ведения переговоров»**

План:

1. Вступительное слово ведущего.
2. Упражнение на активизацию участников группы.
3. Информационно-содержательный блок «Виды переговоров. Этапы проведения переговоров».
4. Информационно-содержательный блок «Позиции и интересы участников переговоров».
5. Практические задания.
6. Резюме.

#### **1. Вступительное слово ведущего (5 минут).**

##### **Упражнение на знакомство.**

**Цель** – познакомить участников группы, создать раскованную и доброжелательную атмосферу.

**Упражнение «Интервью» (15 минут).** Участники разбиваются на пары и в течение 2 минут задают друг другу вопросы (берут интервью). Вопросы формируются произвольно. Затем каждый участник должен представить своего партнера как уникальную личность. Представляющий становится за спиной интервьюируемого и говорит от его имени в течение одной минуты («Меня зовут Саша. Я учусь в ...»). Каждый из присутствующих может задать дополнительный вопрос интервьюируемому, но только один.

#### **2. Упражнение на активизацию участников группы.**

##### **Упражнение: «Сладкая проблема».**

**Цель:** научиться решать небольшие проблемы через переговоры.

**Оборудование:** каждому участнику надо иметь по одному печенью, каждой паре — по одной салфетке.

**Количество участников:** четное количество от 10 до 16 человек.

**Инструкция.** Участники садятся в общий круг. Ведущий приносит печенье. Предлагает участникам сначала выбрать себе партнера и решить с ним одну проблему. Слова ведущего: «Сядьте друг напротив друга и посмотрите друг на друга. Между обоими партнерами я тут же положу салфетку с печеньем. Пожалуйста, пока его не трогайте. А теперь перейдем к нашей проблеме. Вы можете получить печенье только в том случае, если ваш партнер по доброй воле отдаст его вам. Пожалуйста, помните об этом правиле. Сейчас вы можете начать говорить, но помните, что вы не имеете права просто так взять печенье без согласия партнера».

Подождите, пока все дети примут какое-нибудь решение. При этом они могут действовать разными способами. Одни могут сразу съесть печенье, получив его от партнера, Другие берут печенье, разламывают его пополам и одну половинку отдают своему партнеру. Некоторым потребуется сравнительно много времени, чтобы завершить свои переговоры.

Слова ведущего: «А теперь я дам каждой паре еще по одному печенью. Обсудите, как вы поступите с печеньем на сей раз. И в этом случае могут быть разные варианты». Участники, разделившие первое печенье пополам, обычно повторяют эту «стратегию справедливости». Большинство участников, в первой части игры отдавших печенье партнеру и не получивших ни кусочка, ожидают теперь, что партнер отдаст печенье им. Есть люди, которые готовы отдать партнеру и второе печенье.

**Обсуждение:** Отдал ли ты печенье своему партнеру? Как ты себя при этом чувствовал? Хотел ли ты, чтобы печенье осталось у тебя? Что ты делал для этого? Чего ты ожидаешь, когда вежливо обращаешься с кем-нибудь? В этой игре с тобой справедливо обошлись? Сколько времени понадобилось тебе и твоему партнеру, чтобы прийти к совместному решению? Как ты себя при этом чувствовал? Как иначе ты мог бы прийти к единому мнению со своим партнером? Какие доводы ты приводил, чтобы получить печенье?

**3. Информационно-содержательный блок «Виды переговоров. Этапы проведения переговоров».**

Что такое переговоры? Даже когда мы беседуем с подругой или другом по поводу того, куда пойти отдохнуть, или с родителями о том, куда пойти учиться – это все переговоры. В наше время все чаще приходится прибегать к переговорам: ведь конфликт является, образно говоря, развивающейся индустрией. Каждый человек хочет участвовать в принятии решений, которые его затрагивают, все меньше и меньше людей соглашаются с навязанными кем-то решениями. Люди с разными интересами используют переговоры с целью уладить свои разногласия. Будь то в деловой сфере, правительственных кругах или семье, люди достигают большинства решений путем переговоров.

В переговорной практике были выделены два типовых переговорных сценария: «позиционный торг» и «переговоры по интересам» или «принципиальные переговоры». Люди оказываются перед дилеммой. Они видят лишь две возможности ведения переговоров – быть податливыми или жесткими. Мягкий по характеру человек желает избежать личного конфликта и ради достижения соглашения с готовностью идет на уступки. Он хочет любовной развязки, однако дело часто кончается тем, что он чувствует себя ущемленным и остается в обиде. Жесткий участник переговоров рассматривает любую ситуацию как состязание воли, в котором сторона, занявшая крайнюю позицию и упорно стоящая на своем, получает больше. Он хочет победить, однако часто закачивает тем, что вызывает такую же жесткую реакцию, которая изматывает его самого и его ресурсы, а также портит его отношения с другой стороной. Вторая стандартная стратегия в переговорах предусматривает средний подход – между мягким и жестким, но включает в себя попытку сделки между стремлением достичь желаемого и ладить с людьми. Есть третий путь ведения переговоров, предусматривающий позицию, основанную не на слабости или твердости, а скорее объединяющий и то, и другое. Метод состоит в том, чтобы решать проблемы на основе их качественных свойств, т. е. исходя из сути дела, а не торговаться по поводу того, на что может пойти или нет каждая из сторон. Этот метод предполагает, что вы стремитесь найти взаимную выгоду там, где только возможно, а там, где ваши интересы не совпадают,

следует настаивать на таком результате, который был бы обоснован какими-то справедливыми нормами независимо от воли каждой из сторон. Метод принципиальных переговоров означает жесткий подход к рассмотрению существа дела, но предусматривает мягкий подход к отношениям между участниками переговоров. Он не прибегает к трюкам и не использует фактор положения. Принципиальные переговоры показывают, как достичь того, что вам полагается по праву, и остаться при этом в рамках приличий. Этот метод дает вам возможность быть справедливым, одновременно предохраняя от тех, кто мог бы воспользоваться вашей честностью.

Когда участники переговоров спорят по поводу позиций, они обычно сами ограничивают себя рамками этих позиций. Чем больше вы проясняете свою позицию и защищаете ее от нападков, тем больше вы себя с ней связываете. Чем больше вы пытаетесь убедить другую сторону в невозможности изменить свою первоначальную позицию, тем труднее становится это сделать для вас. Позиционный спор создает благоприятную почву для различного рода контраргументов, уловок, задерживающих принятие решения. При позиционном торге вы пытаетесь улучшить свой шанс на достижение выгодной вам договоренности, с самого начала выдвигая свою крайнюю позицию, упорно ее отстаивая, стараясь ввести другую сторону в заблуждение относительно ваших истинных взглядов, и делаете небольшие уступки, необходимые только для продолжения переговоров. Так же поступает и другая сторона. И все это в целом мешает быстрому достижению соглашения. Чем более жесткую позицию вы занимаете и чем незначительнее ваши уступки, тем больше времени и усилий потребуется для того, чтобы обнаружить, возможно или нет соглашение. Позиционный спор превращается в состязание воли. Каждый участник заявляет, на что он пойдет, а на что нет. Задача совместной выработки приемлемого решения имеет тенденцию превратиться в битву. Каждая сторона с помощью одной только силы воли принуждает другую сторону изменить позицию. «Я не собираюсь уступать. Если ты хочешь идти в кино со мной, то мы идем смотреть либо «Елки», либо вообще никуда не

пойдем». Поскольку одна сторона считает, что она сломлена непреклонной волей другой стороны и ее законные интересы не учтены, часто появляются гнев и обида.

<b>Мягкая позиция</b>	<b>Жесткая позиция</b>
Делать уступки для культивирования отношений.	Требовать уступок в качестве условия для продолжения отношений.
Придерживаться мягкого курса в отношениях с людьми и при решении проблемы.	Придерживаться жесткого курса в отношениях с людьми и при решении проблемы.
Доверять другим.	Не доверять другим.
Легко менять свою позицию.	Твердо придерживаться своей позиции.
Делать предложения.	Угрожать.
Обнаруживать свою подспудную мысль.	Сбивать с толку в отношении своей подспудной мысли.
Допускать односторонние потери ради достижения соглашения.	Требовать односторонних дивидендов в качестве платы за соглашение.
Искать единственный ответ: тот, на который пойдут они.	Искать единственный ответ: тот, который примете вы.
Настаивать на соглашении.	Настаивать на своей позиции.
Пытаться избежать состязания воли.	Пытаться выиграть в состязании воли.
Поддаваться давлению.	Применять давление.

### **Упражнение «Игра-переговоры «Такси» (20-30 минут).**

**Цель:** тренировка навыков переговоров.

**Необходимые материалы:** флипчарт, маркер.

**Ход работы.** Ведущий поясняет группе, что каждому участнику в данный момент срочно нужно вызвать такси, но так случилось, что в окрестностях нет ни одного свободного. Попытка заказать такси по телефону к успеху не

привела. Ждать его нужно будет как минимум час. Вместе с группой ведущий обсуждает, какие причины могут заставить человека срочно искать такси? Причины фиксируются на флипчарт. Ведущий делит группу на пары и объясняет, что каждый из них сейчас соревнуется за одно такси. Оба человека должны ехать в разных направлениях, поэтому разделить машину они не могут. На поиск решения в парах дается 10 минут.

**Анализ:** по окончании переговоров ведущий выясняет, сколько человек удовлетворены принятым решением? Сколько вынуждено было уступить такси, но, тем не менее, остались довольны решением? Анализируются примеры решений и обсуждаются в контексте основной темы занятия. Важным является отметить, что невозможность достичь первоначальной цели не всегда означает неудачу.

#### **Упражнение. Деловая игра «Светофор правил».**

**Цель:** развитие навыков ведения переговоров и умений договариваться; получение опыта творческой конфликтологической (институционализация как метод разрешения конфликта) деятельности. Наличие *корпоративной культуры в школе* обеспечивает безопасную, бесконфликтную школьную среду.

**Инструкция:** Вся группа делится на три команды, которые разрабатывают требования, нормы, запреты, правила относительно школы, школьного класса, норм взаимоотношений с учителями и между учениками, бесконфликтного общения, в зависимости от выбранного цвета. Зеленый цвет – «Разрешается делать», желтый цвет – «Обычно делать не разрешается, но при следующих условиях разрешается», красный цвет – «Не разрешается ни при каких условиях». После этапа мозговой атаки заполненные цветные листы помещаются на доску таким образом, что получается своеобразный светофор из запретительных, условных и разрешающих норм.

На заключительном этапе происходит обсуждение: участники своих групп заявляют о своих требованиях, участники противоположных групп имеют право добавить перечень. Все действия выполняются после вполне

демократической процедуры – голосования. В результате должен быть сформирован «Кодекс школьной жизни».

#### **4. Информационно-содержательный блок «Позиции и интересы участников переговоров».**

##### **Структура метода принципиальных переговоров.**

**Люди:** Сделайте разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров. Что человеческие существа не компьютеры. Мы существа с сильными эмоциями, у которых часто радикально различное восприятие, и нам бывает трудно общаться. Как правило, эмоции связываются с объективными свойствами проблемы. Предпочтение той или иной позиции ухудшает дело, ибо люди идентифицируются со своими позициями. Поэтому, прежде чем начать работать над существом проблемы, необходимо отделить «проблему людей» и разбираться с ней отдельно. Если не прямо, то косвенно участники переговоров должны прийти к пониманию того, что им необходимо работать бок о бок и разбираться с проблемой, а не друг с другом. Отсюда следует первая рекомендация: сделайте разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров.

**Интересы:** Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях. Вторым пунктом нацелен на преодоление недостатков, которые проистекают из концентрации внимания на позициях, заявленных участниками, в то время как цель переговоров состоит в удовлетворении их подспудных интересов. Принятая на переговорах позиция часто скрывает то, чего вы в действительности хотите. Достижение компромиссов между позициями вряд ли приведет к соглашению, которое эффективно отвечало бы нуждам, побудившим участников занять эти позиции. Вторым базовым элементом данного метода: сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях.

**Варианты:** Прежде чем решить, что делать, выделите круг возможностей. Третий пункт касается трудностей, возникающих при выработке оптимальных решений под давлением. Попытки принять решение в присутствии противника сужают поле вашего зрения. Когда многое поставлено

на карту, способность к созиданию ограничена. К этому же приводит стремление отыскать единственно правильное решение. Вы можете свести на нет эти стесняющие обстоятельства, продлив время, предназначенное для обдумывания широкого круга возможных решений, которые учитывали бы общие интересы и творчески примиряли интересы несовпадающие. Отсюда вытекает третий базисный пункт: разработайте взаимовыгодные варианты.

**Критерии:** Настаивайте на том, чтобы результат основывался на какой-то объективной норме. Когда интересам участника переговоров что-либо прямо противопоставляется, он может достичь благоприятного результата, просто проявив упрямство. Такой метод предполагает вознаграждение за непреклонность и дает произвольные результаты. Однако вы можете противостоять такому нажиму, настаивая на том, что неуступчивость не является достаточным аргументом и что соглашение должно отображать какие-то справедливые нормы, а не зависеть от голой воли каждой из сторон. Это не означает, что условия должны основываться на нормах, которые выбираете вы, а подразумевает только наличие каких-то справедливых критериев, например, рыночных цен, экспертного мнения, обычаев или законов, которые и должны определять результат. Обсуждая такие критерии, а не желание или, наоборот, нежелание относительно чего-либо, ни одна из сторон не будет вынуждена уступать другой: обе могут надеяться на справедливое решение. Отсюда четвертый базисный пункт: настаивайте на использовании объективных критериев.

### **Упражнение «Позиции и интересы в переговорах»**

**Инструкция:** ведущий предлагает проанализировать два диалога и найти в них различия. Обсуждение можно проводить в группах или парах.

#### *Диалог 1: Позиционный торг*

Учитель беседует с учеником о том, какую отметку поставить ему за контрольную работу.

Анна Константиновна (в ответ на притязания ученика): Я думаю, что больше пятерки за твою работу поставить нельзя.



Глеб: Можно поставить и семерку.

А.К.: Нет, здесь даже нет объяснений некоторых ответов. Только пятерка.

Г: Но зато моя работа оформлена хорошо, не то, что у Кудряшова, а у него семерка.

А.К.: Нет, по-моему, когда объяснения не все, это не тянет на пятерку.

Г: А вы спросите, и я объясню, где надо.

А.К.: Сейчас! Было время, тогда и нужно было писать.

### ***Диалог 2. Переговоры по интересам (принципиальные переговоры)***

Учитель беседует с учеником о том, какую отметку поставить ему за контрольную работу.

Анна Константиновна (в ответ на притязания ученика): Я думаю, что больше пятерки за твою работу поставить нельзя.

Глеб: Можно поставить и семерку.

А.К.: Тебя что-то действительно волнует? Почему ты так обеспокоен пятеркой?

Г: Да, я вчера сказал отцу, что постараюсь получить хорошую оценку по истории, чтобы он отпустил меня к Андрею на день рождения.

А.К.: Я понимаю, что для тебя это важно, но я думаю, что это не причина для повышения оценки за конкретную работу. Я думаю, что если твой отец получит от меня записку о том, что ты сегодня работал очень хорошо, то он поймет, что по истории у тебя дела обстоят хорошо, а эта пятерка, увы, результат твоей досадной оплошности. В конце концов, ведь ему важно, как хорошо ты будешь знать историю, а не то, какую отметку ты получил именно сегодня.

Г: Да, пожалуй, это будет хорошо, напишите записку.

### **Упражнение «Аукцион апельсинов» (20 минут)**

**Цель:** развитие умения договариваться, находить общие интересы, вести принципиальные переговоры.

**Необходимые материалы:** распечатки с заданиями для участников.

**Инструкция:** Ведущий разбивает участников на три группы. Каждая

группа представляет собой кампанию, которая участвует в торгах по покупке 10 грузовиков с апельсинами. Ведущий выступает в роли ведущего торгов. Каждая группа получает задание с подробной инструкцией.

**Вопросы для обсуждения:** Что вы чувствовали в ходе выполнения упражнения? Удалось ли каждой команде выполнить свои задания? Если не удалось, то почему? Как можно определять общие интересы?

## Приложение 5

### Анкета для участников школьной службы примирения

*Инструкция.* Заверши, пожалуйста, эти предложения так, как считаешь нужным.

1. На занятиях по медиации я \_\_\_\_\_
2. Основное, чему я научился(лась) на занятиях \_\_\_\_\_
3. Больше всего мне запомнилось \_\_\_\_\_
4. Мне не очень понравилось, что \_\_\_\_\_
5. Думаю, что после занятий изменится \_\_\_\_\_

## Приложение 6

№	ФИ	Уровень тревожности		Уровень самооценки		Социометрический статус	
		апрель 2021	апрель 2022	апрель 2021	апрель 2022	апрель 2021	апрель 2022
1	Ш.А.	средний	средний	высокий	средний	принятый	предпочит.
2	З.Д.	средний	средний	высокий	высокий	предпочит.	предпочит.
3	В.Е.	средний	средний	средний	средний	принятый	предпочит.
4	Ш.В.	высокий	средний	низкая	средний	принятый	принятый
5	Н.Д.	средний	средний	высокий	средний	принятый	принятый
6	К.А.	средний	средний	средний	средний	принятый	принятый

7	Л.К.	средний	средний	средний	средний	предпочит.	предпочит.
8	К.В.	средний	средний	низкий	средний	принятый	предпочит.
9	Р.К.	средний	средний	низкий	средний	принятый	предпочит.
10	Ф.Е.	высокий	средний	низкий	средний	изолиров.	принятый
11	С.В.	высокий	средний	средний	средний	изолиров.	принятый
12	С.Д.	средний	средний	низкий	средний	изолиров.	принятый
13	В.А.	Средний	средний	средний	средний	изолиров.	принятый
14	М.П.	средний	средний	низкий	средний	принятый	принятый
15	С.Е.	высокий	средний	средний	средний	изолиров.	принятый