

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 18»
г. Балаково Саратовской области

Профилактическая психолого-педагогическая программа
по формированию школьной службы медиации «Диалог», по подготовке
волонтеров («равных» педагогам-медиаторам) к работе по
профилактике конфликтного поведения среди школьников,
организации волонтерской службы медиации, проведение консультаций
в рамках школьной службы медиации.

Разработчики программы:

Теплова Елена Витальевна
Муромцева Ольга Александровна
Котунова Марина Николаевна
Кулакова Мария Васильевна
Киричек Ирина Васильевна
Копцева Елена Владимировна

Рассмотрена
на заседании
педагогического совета
МАОУ СОШ №18
17.10.2014 г.

Протокол № 5

Утверждена
приказом № 317



2014

**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа №18»
г. Балаково Саратовской области**

**Профилактическая психолого-педагогическая программа
по формированию школьной службы медиации «Диалог», по подготовке волонте-
ров («равных» педагогам-медиаторам) к работе по профилактике конфликтного
поведения среди школьников, организации волонтерской службы медиации, про-
ведение консультаций в рамках школьной службы медиации.**

Разработчики программы:

Теплова Елена Витальевна
Муромцева Ольга Александровна
Котунова Марина Николаевна
Кулакова Мария Васильевна
Киричек Ирина Васильевна
Копшева Елена Владимировна

Рассмотрена
на заседании
педагогического совета
МАОУ СОШ №18
17.10.2014 г.

Протокол №5

Утверждена
приказом № 317
от 22.10.2014 г.
Директор МАОУ СОШ №18
_____ Теплова Е.В.

ОГЛАВЛЕНИЕ

АННОТАЦИЯ.....	1
ВВЕДЕНИЕ	4
ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ.....	9
1.1. Определение заказа на разработку программы.....	9
1.2. Определение обстоятельств программы, уточнение значимых обстоятельств	12
1.3. Разработка цели, стратегии и задач программы.....	14
1.4. Ожидаемые результаты программы	16
1.5. Школьная служба медиации «Диалог»	20
1.6. Программа по подготовке волонтеров («равных» педагогам-медиаторам) к работе по профилактике конфликтного поведения среди школьников, организации волонтерской службы медиации, проведение консультаций в рамках школьной службы медиации	27
1.7. Тематический план работы волонтеров-медиаторов.....	38
1.8. Эффективность программы.....	44
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	45
Приложение 1 Основные понятия и термины.....	46
Приложение 2 Методика «Конфликтная личность».....	52
Приложение 3 Тест «30 пословиц»	55
Литература \ электронные ресурсы:	58
Список рекомендуемой литературы.....	60

АННОТАЦИЯ

Тема программы:

Профилактическая психолого-педагогическая программа по формированию школьной службы медиации «Диалог», по подготовке волонтеров («равных» педагогам-медиаторам) к работе по профилактике конфликтного поведения среди школьников, организации волонтерской службы медиации, проведение консультаций в рамках школьной службы медиации.

Разработчики программы:

Теплова Елена Витальевна – директор МАОУ СОШ №18 г. Балаково Саратовская область

Муромцева Ольга Александровна- заместитель директора по воспитательной работе МАОУ СОШ №18 г. Балаково Саратовская область

Котунова Марина Николаевна – муниципальный координатор школьных служб медиации, руководитель методического объединения классных руководителей, учитель иностранного языка МАОУ СОШ №18 г. Балаково Саратовская область

Кулакова Мария Васильевна – социальный педагог МАОУ СОШ №18 г. Балаково Саратовская область

Киричек Ирина Васильевна – педагог – психолог МАОУ СОШ №18 г. Балаково Саратовская область

Копшева Елена Владимировна – педагог – психолог ООО «Ресурсный центр «Академия КлассИнфо».

Проблема:

В школах России нет эффективного способа реагирования на конфликтные ситуации. Существующие программы по подготовке волонтеров – медиаторов не снижают уровень конфликтности и количество конфликтов из-за неэффективности технологий конфликторазрешения, используемых в школьной среде.

Цель программы:

- снижение уровня конфликтности в школьной среде посредством подготовки волонтеров («равных» педагогам-медиаторам) к работе по профилактике конфликтного поведения, организации волонтерской службы медиации;

- распространение среди участников образовательных отношений цивилизованных форм разрешения споров и конфликтов (восстановительная медиация, переговоры и другие способы);

- помощь участникам образовательных отношений в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе принципов и технологии восстановительной медиации;

- снижение общего количества и остроты конфликтов, в которые вовлекаются дети, количества и тяжести правонарушений, в том числе повторных, и их последствий для других лиц и общества, уменьшение асоциальных проявлений среди детей и подростков на основе принципов и технологии восстановительной медиации.

Стратегия: подготовка волонтеров- медиаторов («равных» педагогам – медиаторам) к работе по профилактике конфликтного поведения; организация волонтерской службы медиации.

Задачи программы:

1. Подготовка волонтеров- медиаторов («равных» педагогам – медиаторам).
2. Проведение программ восстановительного разрешения конфликтов для участников споров, конфликтов и противоправных ситуаций.
3. Обучение учащихся и других участников образовательных отношений цивилизованным методам урегулирования конфликтов и осознания ответственности.
4. Организация просветительных мероприятий и информирование участников образовательных отношений о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации.
5. Формировать позитивные отношения подростка к самому себе и окружающему миру в прошлом, настоящем, будущем.
6. Обучить приемам снятия эмоционально-волевого напряжения.
7. Развить терпимость к различным мнениям и адекватной оценке поведения людей и событий.

Апробация программы будет осуществлена с участием педагогов и учащихся 7 - 11 классов, которые на добровольной основе решат участвовать в программе по формированию школьной службы медиации «Диалог», по подготовке волонтеров («равных» педагогам-медиаторам) к работе по профилактике конфликтного поведения среди

школьников, организации волонтерской службы медиации, проведение консультаций в рамках школьной службы медиации.

Сроки реализации программы: 22 октября 2014г. – 30 мая 2018г.

На основании приказа №317 от 22.10.2014 г. «О создании школьной службы медиации»

ВВЕДЕНИЕ

Мы выбираем, нас выбирают.

Как это часто не совпадает:

Часто простое кажется спорным –

Черное – белым, белое – черным.

(М. Танич)

Образовательная среда школы – это сложная, многослойная «ткань» межличностного общения ее участников: учителей, детей, родителей, администрации школы – всех тех, кого принято сегодня называть субъектами учебно-воспитательного процесса. Именно этот компонент несет основную социально-психологическую нагрузку и, на наш взгляд, является центральным среди других структурных элементов образовательной среды школы.

На сегодняшний день проблема школьных конфликтов очень актуальна и привлекает внимание многих. Становление мировоззренческих ценностей учащихся, выработка модели поведения, утверждение своего «места» среди одноклассников часто приводят к возникновению конфликтов, сопровождаемых оскорблениями друг друга, сплетнями, завистью в связи с борьбой за лидерство или из-за отсутствия взаимопонимания, противопоставления своего «я» коллективу, разрывом между «хочу» и «могу». Иногда создается впечатление, что в такие моменты подростки «теряют тормоза», что ими управляет неведомая сила. Чаще всего в моменты непосредственного конфликта они не контролируют в должной мере свое поведение, не осознают конечных результатов тех или иных своих поступков и действий. В СМИ очень много говорится о школьных конфликтах, интернет пестрит многочисленными видео, где сняты жестокие сцены школьных драк. Это сигнал обществу о том, что данная проблема существует и ее надо решить.

В школах России (раньше и до сих пор) типичными являются «вертикальные» отношения между директором и педагогами, а также педагогами и учениками.

В школах России распространены вызов родителей в школу, вызов ребенка к директору и другие административные воздействия как способ реагирования на конфликты и правонарушения, и зачастую, имеет обвинительный и карательный характер. При таком отношении мотивацией к соблюдению социальных норм у детей становится не «стремление к...» позитивным целям, а «убегание от...» наказания, страх. Карательные

меры, клеймение толкают подростка в асоциальные компании. Такие компании дают «заклеймённым» поддержку и признание, которых они лишились, поэтому сопротивление, а тем более репрессии лишь увеличивают внутреннюю сплоченность группы отверженных, крайне затрудняя путь возвращения ее членов к благополучному детству.

Часто школа не имеет инструмента для работы по разрешению напряженных ситуаций. В результате конфликтные ситуации либо замалчиваются, либо происходит развитие конфликта до такой степени, что разрешить его можно только силовыми методами. В школе помимо процесса обучения и воспитания идут другие, менее изученные процессы, которые приводят к криминальным последствиям, к вытеснению подростков из школы.

Школьники пытаются разрешать конфликты самостоятельно, тоже используя силовые модели: «разборки», «стрелки», «крыши» и т.п.; идет освоение криминального языка, принципов, отношений, статусов и т.д. Подросток, не удовлетворив позитивным путем свои потребности в безопасности, признании и самореализации, реализует их через совершение противоправных действий. И если противоправная ситуация после этого не находит разрешения на ценностном уровне, на уровне чувств и отношений, если подросток не находит для себя просоциального способа разрешения своих потребностей, если ситуацию замалчивают или административно «замиряют», то она повторяется. Постепенно рвутся социальные связи подростка с классом, семьей, учителями (обычно и так достаточно слабые), и с каждым новым конфликтом этот разрыв увеличивается. На подростка вешают ярлык хулигана и у него включаются психологические механизмы негативных поступков. Подросток стремится найти общество себе подобных и, стремясь получить их признание, начинает осваивать криминальную контркультуру. С целью добиться признания и повысить свой статус, он проходит ряд криминальных испытаний, в результате чего он порой навсегда закрывает себе путь для возвращения в общество.

Конфликт (от лат. *konfliktus*) - это столкновение сторон, мнений, сил. Групповые и межличностные конфликты - это возникновение противоречия, разногласия между людьми или, другими словами, отсутствие согласия между двумя или несколькими сторонами.

Типичные способы реагирования на конфликты в школе:

- административно-карательный;
- направление к психологу или социальному педагогу;
- замалчивание.

В этих способах либо не происходит полного решения конфликта, удовлетворяющее всех участников, либо решение конфликта находят не его участники, а кто-то за них. В результате учащиеся не осваивают конструктивные способы разрешения конфликтных ситуаций, и потому в школе и в дальнейшей жизни они часто необоснованно применяют силу или становятся жертвами агрессивно настроенных людей.

Исходя из потребностей и возможностей системы образования в инструментах по урегулированию конфликтов между участниками учебного процесса, было принято решение разработать программу, в которой основными участниками станут подростки (учащиеся 7-11 классов). Их задачей станет не только разрешение конфликтных ситуаций, но организация профилактической работы по принципу «Равного» обучения.

Настоящая программа составлена в соответствии нормативными документами, регулирующими работу школьных служб медиации.

О необходимости и признании медиативных практик на государственном уровне свидетельствует появление следующих документов:

- Федерального закона от 27.07.2010 г. «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»,
- Указ Президента РФ «О национальной стратегии действий в интересах детей на 2012- 2017годы».
- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ (который определяет, что государственная политика и правовое регулирование отношений в сфере образования основываются, в частности, на принципе свободного развития личности, воспитании взаимоуважения, ответственности и т.д. Службы примирения работают на достижение этих результатов, но не ограничиваются ими);
- Распоряжение Правительства Российской Федерации «Об утверждении плана мероприятий ("дорожной карты") "Изменения в отраслях социальной сферы, направ-

ленные на повышение эффективности образования и науки" от 30 декабря 2012 г. № 2620-р.

– Приказ министерства образования Саратовской области от 27.02.2014 г. № 654 «Об организации работы служб школьной медиации для профилактики и разрешения конфликтов в среде несовершеннолетних».

– Конвенция о правах ребенка (принята резолюцией 44/25 Генеральной Ассамблеи от 20.11.1989 г.).

– Стандарты восстановительной медиации, разработанные в 2009 г. Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации (один из основных документов для работы ШСМ в России. Данные стандарты относятся к широкому кругу восстановительных практик: медиация между сторонами «лицом к лицу», «Семейные конференции», «Круги сообществ», «Школьные конференции» и др. практики, в основе которых лежат ценности и принципы восстановительного подхода. При разработке стандартов учтен опыт работы по проведению программ восстановительного правосудия в различных регионах России в течение 12 лет).

– ФГОС ориентирован на «становление личностных характеристик выпускника («портрет выпускника основной школы»): ... как уважающего других людей, умеющего вести конструктивный диалог, достигать взаимопонимания, сотрудничать для достижения общих результатов».

Личностные результаты освоения основной образовательной программы основного общего образования должны отражать (...):

1) формирование осознанного, уважительного и доброжелательного отношения к другому человеку, его мнению, мировоззрению, культуре, языку, вере, гражданской позиции (...); готовности и способности вести диалог с другими людьми и достигать в нём взаимопонимания;

2) освоение социальных норм, правил поведения, ролей и форм социальной жизни в группах и сообществах, включая взрослые и социальные сообщества; участие в школьном самоуправлении и общественной жизни в пределах возрастных компетенций с учётом региональных, этнокультурных, социальных и экономических особенностей;

3) развитие морального сознания и компетентности в решении моральных проблем на основе личного выбора, формирование нравственных чувств и нравственного поведения, осознанного и ответственного отношения к собственным поступкам;

4) формирование коммуникативной компетентности в общении и сотрудничестве со сверстниками, детьми старшего и младшего возраста, взрослыми в процессе образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, творческой и других видов деятельности.

Программа предназначена для урегулирования конфликтных ситуаций, поиска путей решения коммуникативных проблем, анализа ошибок во взаимоотношениях между учащимися и взрослыми. Все виды деятельности и мероприятия направлены на создание благоприятной атмосферы общения и сведение к минимуму конфликтных ситуаций в процессе обучения и общения. Наша программа рассчитана на аудиторию, которая владеет информацией о действующей школьной службе медиации в образовательном учреждении. В МАОУ СОШ №18 г. Балаково, школьная служба медиации работает с 2015 года, активное участие в работе принимают учащиеся как волонтеры-медиаторы.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1.1 Определение заказа на разработку программы

Разработчиками программы определены группы стейкхолдеров (группа лиц или организаций, заинтересованные в программе), показана их возможная заинтересованность и участие в проекте, а также спрогнозированы вероятные угрозы, которые могут осложнить достижение цели.

Таблица интересов стейкхолдеров

№ п/п	Список стейкхолдеров	Интересы/мотивы	Степень поддержки(%)	Степень отрицательных воздействий	Инструменты влияния	Риски
1	Министерство образования	Морально здоровое общество, укрепление института семьи, выполнение требований законодательства	100	0	Наличие указа Президента РФ	Неготовность участия в реализации проекта фактически
2.	Ресурсный центр медиации	новые знания и практические навыки в области примирения, выстраивания межличностных отношений в детской и детско-взрослой среде	100		Создание лаборатории методического и технологического сопровождения	Отсутствие желания перемен, страх перед нововведениями, неуверенность, что программа будет работать на практике, неготовность к дополнительной ответственности
3.	Родители (законные представители)	Знающий и умеющий ценить историю, морально здо-	65	35	Авторитет, личный пример, ук-	Неготовность принять инновации, нежелание взаимо-

	вители)	ровый, толерантный, адаптированный к взрослой жизни, умеющего отстаивать свои принципы			лады и традиции семьи, беседы, совместные дела, интересы	действовать с образовательной организацией, «выносить сор из избы», невозможность нести доп. расходы, отсутствие знаний о деятельности волонтерского движения
4.	Педагоги	Освоение новых педагогических инструментов для разрешения трудных ситуаций и конфликтов. освоение восстановительного подхода для поддержания порядка в детской среде	90	10	Авторитет, личный пример, беседы, совместные дела, интересы, мероприятия	Отсутствие желания перемен. Отсутствие желания перемен, страх перед нововведениями, неуверенность, что программа будет работать на практике, неготовность к дополнительной ответственности
5	Учащиеся	Иметь хорошего друга, соратника, единомышленника, партнера Укрепляется роль школьного самоуправ-	60	40	Совместная урочная и внеурочная деятельность, передача	Непонимание актуальности проекта, нежелание идти на контакт, неготовность взаимодействовать с ОО,

		ления			опыта, ощущений, принципов	нежелание проводить дополнительное время проводить в школе, отсутствие согласия родителей участвовать в работе службы, отсутствие культуры волонтерского движения
6	Учреждения высшего и среднего профессионального образования	Социальное партнёрства, прохождение практики студентами	100		Наличие договора о совместной деятельности	Отсутствие желания перемен, непонимание актуальности проекта, неготовность идти на сотрудничество, дополнительные обязанности, дополнительные затраты

Таким образом, заинтересованность стейкхолдеров в реализации нашей программы обеспечит ее эффективность, а также целостность и комплексность проводимых мероприятий.

1.2.Определение обстоятельств программы, уточнение значимых обстоятельств

В состав разработчиков программы вошли представители разных должностей. Тем не менее, проблема, обозначенная в программе, является актуальной для всех. На современном этапе, когда реализуются ФГОС, а также инициативы и стратегии государства в области образования, необходимо найти новые подходы в решении вопросов межличностных отношений, межнациональных отношений. Потому обучение позитивной коммуникации и применение медиативных техник, и как следствие, умение разрешить конфликт, сохраняя чувство собственного достоинства и уважая личность и интересы другого человека, является важным моментом для всех участников программы.

В школе обучается 604 учащихся, имеется группа дошкольного образования – 25 воспитанников. Школа расположена в «спальном» районе г.Балаково, где проживают много малообеспеченных, социально опасных семей, высок уровень криминогенной обстановки. Соответственно это влияет на социальный статус детей. Много детей из неполных, многодетных семей, дети матерей-одиночек. 18 детей школы обучаются по индивидуальным планам на дому по медицинским показаниям, 90% из них с психоневрологическими заболеваниями.

Уровень конфликтности зачастую напрямую связан с ситуациями в семьях. Если мы не можем изменить социально-экономическую обстановку семьи, то необходима системная работа по снижению уровня конфликтности, чему и служит школьная служба медиации. Медиация в школе приобретает особое значение, т. к. учит детей понимать друг друга, договариваться о вариантах разрешения конфликтов, содействует устранению причин противоправного поведения школьников.

Все люди разные по темпераменту и характеру и к каждому человеку нужен свой подход. Служба медиации позволит научить ребят управлять своими эмоциями, договариваться между собой, тем самым снизится уровень правонарушений (драк, конфликтных ситуаций). Служба медиации позволит участникам конфликта найти общий компромисс, рассмотреть конфликт с разных позиций, доказать правоту двух сторон, тем самым у родителей к своим детям снизится уровень агрессивности из-за непонимания своего ребёнка. Служба медиации сформирует толерантное отношение к различным ситуациям.

Количество конфликтов в школе

	Конфликты ученик- ученик	Конфликт уче- ник учитель	Конфликт учи- тель - родитель	Всего кон- фликтов
2013-2014 учебный год	20	18	25	63
2014- 2015учебный год	17	15	20	52
2015-2016 учебный год	12	10	18	40
Итого	49	43	63	

1.3. Разработка цели, стратегии и задач программы

Тема программы: «Профилактическая психолого-педагогическая программа по формированию школьной службы медиации «Диалог», по подготовке волонтеров («равных» педагогам-медиаторам) к работе по профилактике конфликтного поведения среди школьников, организации волонтерской службы медиации, проведение консультаций в рамках школьной службы медиации».

Проблема: В школах России нет эффективного способа реагирования на конфликтные ситуации. Существующие программы по подготовке волонтеров – медиаторов не снижают уровень конфликтности и количество конфликтов из-за неэффективности технологий конфликторазрешения, используемых в школьной среде.

Цель программы:

- снижение уровня конфликтности в школьной среде посредством подготовки волонтеров («равных» педагогам-медиаторам) к работе по профилактике конфликтного поведения, организации волонтерской службы медиации;
- распространение среди участников образовательных отношений цивилизованных форм разрешения споров и конфликтов (восстановительная медиация, переговоры и другие способы);
- помощь участникам образовательных отношений в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе принципов и технологии восстановительной медиации;
- снижение общего количества и остроты конфликтов, в которые вовлекаются дети, количества и тяжести правонарушений, в том числе повторных, и их последствий для других лиц и общества, уменьшение асоциальных проявлений среди детей и подростков на основе принципов и технологии восстановительной медиации.

Стратегия: подготовка волонтеров- медиаторов («равных» педагогам – медиаторам) к работе по профилактике конфликтного поведения; организация волонтерской службы медиации.

Для реализации поставленной цели нами сформулированы **задачи программы:**

1. Подготовка волонтеров- медиаторов («равных» педагогам – медиаторам).
2. Проведение программ восстановительного разрешения конфликтов для участников споров, конфликтов и противоправных ситуаций.

3. Обучение учащихся и других участников образовательных отношений цивилизованным методам урегулирования конфликтов и осознания ответственности.

4. Организация просветительных мероприятий и информирование участников образовательных отношений о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации.

5. Формировать позитивные отношения подростка к самому себе и окружающему миру в прошлом, настоящем, будущем.

6. Обучить приемам снятия эмоционально-волевого напряжения.

7. Развить терпимость к различным мнениям и адекватной оценке поведения людей и событий

Объект программы - конкурентоспособность образовательной организации, бесконфликтная образовательная среда

Предмет программы- формирование школьной службы медиации «Диалог», подготовка волонтеров («равных» педагогам-медиаторам) к работе по профилактике конфликтного поведения среди школьников, организации волонтерской службы медиации, проведение консультаций в рамках школьной службы медиации.

Целевая аудитория проекта – учащиеся, родители, педагоги

Данная программа реализуется на базе МАОУ СОШ №18 в период с 22 октября 2014г. – 30 мая 2018г. На основании приказа №317 от 22.10.2014 г. «О создании школьной службы медиации»

1.4. Ожидаемые результаты программы

Создание школьной службы медиации направлено на получение результатов, которые можно разделить на две группы – результаты – продукты и результаты – эффекты.

Результаты – продукты данной программы представлены комплектом локальных актов уровня образовательной организации; аналитическими справками; бланками оценочных листов для деятельности экспертов комиссии; Web – ссылками на видеоматериалы; образцами плакатов для оформления стендов в образовательной организации; диагностическими картами и разработанные в ходе в результате реализации программы анкетами для изучения мнения педагогов.

Практически все они являются инструментами управления.

При реализации программы планируется так организовать работу над созданием результатов – продуктов программы, чтобы они в готовом виде могли быть использованы образовательными организациями, были информативны для стейкхолдеров – представителей общественности, властных структур, не создавали конфликтных ситуаций в педагогических коллективах.

Результаты-продукты

Продукты	Критерии
1. Приказы по открытию и работе ШСМ «Диалог»	Приказы – 5 шт.
2. Журнал регистрации конфликтов	Журнал– 1 шт.
3. Протокол родительского собрания	Протокол и приложения к нему – 1 шт.
4. Протоколы заседаний рабочей группы	Протоколы и приложения к ним – 3 шт.
5. Положение о ШСМ «Диалог»	Положение – 1 экз.
6. Информационный стенд ОО «ШСМ– «Диалог»»	Информационный стенд – 1 шт.
7. Аналитические справки «Результаты деятельности ШСМ»	Аналитические справки – 2 шт.
8. Аналитические справки по результатам	Аналитическая справка – 1 шт.

анкетирования учителей, родителей и учащихся 7-11 классов о возможности участия в ШСМ «Диалог»	
9. Web – ссылка на видеоматериалы «ШСМ – первый год работы»	Web – ссылка – по 2 шт. на трех сайтах
10. Буклет «Мы живем дружно» (по итогам проекта)	50 шт.
11. Инструментарий и результаты социологического опроса родителей, учащихся, педагогов перед началом основного этапа «Конфликт в школе»	Диагностические карты – 3 шт. Анкета – 1 шт. Аналитические справки – 1 шт.
12. Инструментарий и результаты социологического опроса родителей, учащихся, педагогов после окончания основного этапа программы «Роль ШСМ» (с привлечением волонтеров)	Анкета – 1 шт. Аналитические справки – 1 шт.
13. Проект доклада для выступления на круглом столе	Доклад – 2 экз.
14. Публикация в муниципальной газете «ШСМ – как технология управления конфликтами ОО»	Статья – 1 экз.
15. Публикации в школьной газете	Статья – 200 экз.
16. Восстановительные программы	Программа – 6 экз.
17. Свидетельства (удостоверения) о прохождении курсов	1 экз.
18. Удостоверение волонтера	20 экз.

Результаты – эффекты программы управления представлены, прежде всего, теми возможностями, преимуществами образовательной организации, формирующимися в процессе его реализации.

Результаты – эффекты настоящей программы открываются не только в пространстве его реализации, но и служат делу повышения качества работы образовательной организации в целом, ее имиджевой привлекательности, служат материальным стимулом для профессионального развития педагогов.

И, конечно, в образовательной организации, где делается все для ученика и ради ученика, реализация данной программы призвана вызвать самый главный эффект – повышение уровня воспитанности и социализации обучающихся, снижение конфликтных ситуаций, а значит в целом сработать на повышение качества деятельности организации, ее имиджевой привлекательности.

Результаты-эффекты

Эффекты	Критерии
1. Снижение уровня конфликтности	Снижение доли конфликтных ситуаций до 10%
2. Повышение уровня толерантности	педагог -5%, родители 10%, учащиеся – 15%
3. Повышение позитивного имиджа школы как социально-активного учреждения	До 10%
4. Снижение социальной напряженности в ОО	Уменьшение обращений с жалобами на 80%
5. Повышение комфортности образовательной среды	на 25%
6. Повышение активности родителей в жизни ОО	на 10%
7. Повышение заинтересованности родителей в решении совместно с педагогами поставленных целей и задач в во-	на 5%

просах снижения конфликтных ситуаций в ОО	
8. Сокращение количества учащихся, стоящих на всех видах учета	до 25%
9. Рост психологической комфортности образовательной среды	на 16 %
10. Рост коммуникативных компетенций волонтеров Службы медиации	на 34%
11. Положительная динамика снижения количества правонарушений, возникших из школьных конфликтов	на 20%

1.5.Школьная служба медиации «Диалог»

ШСМ - это форма социально-психологической помощи всем участникам образовательного процесса в конфликтах, тяжелых жизненных ситуациях, случаях правонарушений обучающихся.

Цель службы медиации – ограничить административно-наказующие реакции взрослых и агрессивные реакции подростков на конфликтные ситуации и заменить их на переговоры и восстановительные действия в максимальном числе случаев.

Модель школьной службы медиации «Диалог» в настоящее время состоит из следующих элементов (см. схему).

Принципы деятельности ШСП:

Принцип добровольности (добровольное участие школьников в организации, обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт);

Принцип добросовестности (добросовестное освоение норм восстановительных практик);

Принцип конфиденциальности (исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления);

Принцип нейтральности (медиатор не поддерживает ни одну из сторон, помогает наладить конструктивный диалог между сторонами по поводу возможного разрешения ситуации, является независимым посредником, равноправное отношение к участникам конфликта)

Принцип коммуникативности (коммуникативность в работе со сторонами конфликта).

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ



Модель ШСМ «Диалог»



Формы работы Школьной службы медиации «Диалог»:

1. Проведение программ медиации между участниками конфликтных ситуаций.

Программа медиации между участниками конфликтных ситуаций реализуется на встрече сторон. Часто находящиеся в конфликте стороны не могут поговорить самостоятельно, потому что они охвачены эмоциями и недоверием друг к другу. Поэтому нужен нейтральный посредник — медиатор, который будет равно поддерживать обе стороны и контролировать безопасность ситуации и соблюдение правил встречи. Согласно правилам встречи ничего из произошедшего на встрече не разглашается, вследствие чего участники чувствуют себя достаточно безопасно. Участники конфликта приходят на встречу добровольно.

2. Проведение «кругов сообщества» в школьных коллективах.

Проведение кругов сообщества в школьных коллективах. Круг организуется и проводится медиатором, который формулирует вопросы для обсуждения, рассказывает о правилах и следит за их соблюдением, несет ответственность за атмосферу, создающуюся в круге. В круге существует «говорящий» предмет, право говорить имеет только тот, кто держит его в руках. Круг продолжается до тех пор, пока кому-то из участников есть что сказать по обсуждаемому вопросу.

3. Структура и организация деятельности.

Служба медиации (примирения) состоит из одного или нескольких кураторов (обычно заместитель директора по учебно-воспитательной работе, социальный педагог, психолог или учителя - предметники) и нескольких (десять и больше) старшеклассников. Все они проходят подготовку, в обязательном порядке, в качестве медиаторов, включая кураторов. Куратор пишет отчеты о проведенных процедурах, направляет работу ребят, проводит дополнительные занятия с ними. Информация о конфликтных и мелких криминальных ситуациях (кражах, драках, порче имущества) в начале работы службы обычно поступает от администрации и педагогов. В дальнейшем, по мере знакомства с деятельностью службы, в нее начинают обращаться школьники и родители. Медиаторы, которые обычно работают в парах, проводят предварительные встречи со сторонами конфликта (по отдельности) и сами

примирительные встречи. В среднем работа по запуску службы медиации занимает приблизительно один год.

Рабочей группой по созданию программы были распределены мероприятия соответственно задачам по реализации программы формирования школьной службы медиации «Диалог».

Задачи	Мероприятие
1.Провести организационные мероприятия по запуску программы	Собрание рабочей группы. Установочное совещание рабочей группы.
	Семинар по обзору методической литературы и нормативно-правовой базы ШСМ
	Установление связей со стейкхолдерами
	Публикации о ШСМ «Диалог» на сайте школы, в местных изданиях.
	Круглый стол «школьная служба медиации «Диалог»» как возможность снижения уровня конфликтности в ОО
	Конкурс вакантных мест для работы в ШСМ.
	Социологический опрос родителей, учащихся, педагогов перед началом основного этапа «Конфликт в школе».
2.Разработать нормативно-правовое сопровождение программы, подготовить материально-техническую базу	Заседание рабочей группы по разработке локальных актов о работе ШСМ «Диалог» и их утверждение
	Приобретение необходимого оборудования для конфликтологической лаборатории «Диалог».
3.Провести мероприятия по реализации программы	Открытие «Конфликтологической лаборатории»
	Консультации медиаторов, в том числе, волонтеров, для учителей, родителей и учащихся.

ШСМ «Диалог»	Открытие онлайн приемной, почты доверия
	Реализация программы по формированию школьной службы медиации «Диалог», по подготовке волонтеров («равных» педагогам-медиаторам) к работе по профилактике конфликтного поведения среди школьников, организации волонтерской службы медиации, проведение консультаций в рамках школьной службы медиации
4.Провести мониторинг эффективности программы	Социологический опрос родителей, учащихся, педагогов после окончания основного этапа программы «Роль ШСМ».
	Круглый стол «ШСМ: итоги первого года»
	Областной семинар ШСМ «Диалог» на базе образовательной организации: обмен опытом, результаты и стратегия развития
	Публикация результатов программы в форме аналитической справки на школьном сайте.

1.6. Программа по подготовке волонтеров («равных» педагогам-медиаторам) к работе по профилактике конфликтного поведения среди школьников, организации волонтерской службы медиации, проведение консультаций в рамках школьной службы медиации

Первая в России программа примирения по случаю конфликта между учителем и учеником (где медиаторами были школьники) успешно прошла в школе № 464 г. Москвы 16 декабря 2001 года, за ней последовали другие. По результатам работы в 2002 году Москве прошла первая конференция школьных служб примирения.

С этого периода в общеобразовательных учреждениях РФ начинают организовывать службы медиации. Разработаны программы подготовки специалистов из числа педагогов и психологов. Однако, программ для подготовки учащих-волонтеров не хватает.

Волонтер – это человек, готовый безвозмездно отдать свои силы и время на благо общества, группы или конкретного человека. Затраты добровольца, по возможности, могут быть компенсированы. Однако это не является определяющим условием для работы человека. Добровольцем может стать любой человек, который разделяет основные цели и взгляды той или иной организации, учреждения или группы и готов безвозмездно помогать им в решении поставленных задач. В данном случае речь идёт о профилактической работе среди детей и молодёжи.

«Равный», прошедший специальную подготовку – это человек из числа представителей целевой группы, мотивированный на работу с данной целевой группой и владеющий достоверной информацией, умениями и навыками профилактической работы с этой группой.

«Группа равных» – это группа детей, которая объединена для обучения медиации и медиативному подходу с целью приобретения навыков конструктивного поведения в ситуациях стресса и конфликта, а также последующего применения этих знаний и умений при разрешении споров, предупреждения конфликтов среди

сверстников, а также для распространения полученных знаний, умений и опыта среди сверстников, младших и старших школьников.

Участие в «группе равных» - это способ позитивной социализации, позволяющий приобретать опыт участия в принятии решений, проявления активной жизненной позиции, уважительного и чуткого отношения к потребностям окружающих.

Чтобы иметь возможность передавать знания, «равный» должен пройти специальную подготовку. Это могут быть тренинги, организованные общественной организацией или образовательным учреждением.

Доброволец может являться «равным», но только в том случае, если он прошёл специальную подготовку и работает с целевой группой, частью которой (или представителем которой) является он сам.

Программа по подготовке волонтеров («равных» педагогам – медиаторам) включает в себя несколько уровней:

1-й уровень – подготовительный

2-й уровень - диагностический

3-й уровень – теоретический с элементами практики

4-й уровень – практический: особенности участия учащихся в медиации, отработка навыков ведения процедуры медиации

Численность группы. Оптимальной является группа из 10-12

Целевая группа: учащиеся 7-9 -х классов.

Рабочей группой по созданию программы были распределены мероприятия по реализации программы подготовки волонтеров («равных» педагогам – медиаторам).

Задачи	Мероприятие
Подготовительный уровень	
1.Провести организационные мероприятия по запуску	Собрание рабочей группы. Установочное совещание рабочей группы.
	Заседание рабочей группы по комплектованию группы волонтеров-медиаторов для обучения.

программы	Анкетирование учителей, родителей и учащихся 7-11 классов о возможности участия в ШСМ «Диалог».
	Родительское собрание об участии учащихся в ШСМ .
	Подача заявок учащихся для обучения на волонтера-медиатора.
Диагностический уровень	
2.Формирование предполагаемой группы волонтеров-медиаторов	Тестирование на выявление уровня толерантности, стиля поведения в конфликте, а также индивидуальные особенности личности (тесты Басса-Дарки, Кеттела, Томаса, Бойко и другие)
	Индивидуальная беседа с учащимися, где оговариваются все принципы работы: добровольность, конфиденциальность, умение распределять время, в том числе и личное, и конечно, желание работать.
	Получение письменного разрешения от родителей учащихся на обучение медиации.
Теоретический уровень с элементами практики(подразделяется на три этапа)	
1-й этап	Отбор и обучение равных инструкторов мастером-тренером и педагогами (3 месяца).
2-й этап	Проведение обученными «равными» инструкторами занятий в своих целевых группах. Обучение осуществляется по принципу «равный – равному» (2 месяца)
3-й этап	Проведение мониторинга деятельности «равных» инструкторов.
Практический уровень: особенности участия учащихся в медиации, отработка навыков ведения процедуры медиации	
3.Реализация программы по подготовке	Получение информированного согласия от родителей (законного представителя) ребенка на работу и участие в «группах равных».

<p>волонтеров («равных» педагогам-медиаторам) работе по профилактике конфликтного поведения среди школьников, организации волонтерской службы медиации, проведение консультаций в рамках школьной службы медиации</p>		Консультации медиаторов, в том числе, волонтеров, для учителей, родителей и учащихся.
	к	Согласие со стороны родителей (законного представителя) на участие ребенка в процедуре.
	по	Участие волонтера в качестве ко-медиатора из «группы равных» наравне с медиатором-взрослым
	среди	Проведение волонтерами – медиаторами процедуры медиации в формате совместных встреч, при необходимости – использование отдельных встреч.
	в	Проведение работы в начальных классах на сплочение коллектива, на командообразование, распознавание конфликтов на ранней стадии и предотвращение его, обучение учащихся правилам бесконфликтного общения.
<p>4.Провести мониторинг эффективности программы</p>		Проведение классных часов по предупреждению конфликтных ситуаций, правонарушений, информирование о работе школьной службе медиации, о дежурстве в конфликтологической лаборатории школьной службе медиации.
		Социологический опрос родителей, учащихся, педагогов после окончания основного этапа программы о работе волонтеров – медиаторов по профилактике конфликтного поведения среди школьников, организации волонтерской службы медиации, проведение консультаций в рамках школьной службы медиации.
		Круглый стол «Группа «равных» педагогам – медиаторам: итоги первого года»
		Областной семинар ШСМ «Диалог» на базе образовательной организации: обмен опытом, результаты и стратегия развития
		Публикация результатов программы в форме аналитической справки на школьном сайте.

1-й уровень

На данном этапе классные руководители информируют учащихся о комплектовании группы волонтеров-медиаторов для обучения. При этом оговариваются условия отбора:

- подать заявку на обучение может каждый желающий;
- обязательным условием является – добровольность и конфиденциальность;
- в группу попадут не все, а только 10-12 человек, по результатам тестирования.

Отбор участников на обучение важен потому, что проведение такого обучения требует значительных ресурсов со стороны школы и со стороны тренеров, поэтому все заинтересованы, чтобы на обучение попали учащиеся, которые с большой вероятностью станут медиаторами. Невнимание к отбору может привести к тому, например, что участники обучения получат много важных навыков для себя, но медиаторами для других не станут.

При наборе могут возникнуть следующие проблемы:

- На обучение присылают «активистов» школы, которые участвуют в разных делах школы и у них не остается времени на проведение медиаций. Они уже самоутвердились и в целом бесконфликтны. Поскольку конфликты им не очень интересны, то после тренинга они благодарят и уходят.
- На обучение присылают «трудных» подростков на «перевоспитание». Часть из них втягивается в работу, но в основном им непривычно работать медиаторами с другими.

2-й уровень.

На данном этапе работает педагог - психолог образовательного учреждения с учащимися, подавшими заявку на обучение (учащихся может быть 20-30 человек и более).

При этом проводится тестирование на выявление уровня толерантности, стиля поведения в конфликте, а также индивидуальные особенности личности. В своей работе педагог-психолог использует следующие тесты: тесты Баса-Дарки, Кеттела, Томаса, Бойко и другие.

По результатам тестирования формируется предполагаемая группа волонтеров-медиаторов. Предпочтение отдается учащимся, у которых средний или высокий уровень толерантности (высокий уровень у учащихся встречается редко, в силу возрастных особенностей и не сформированных взглядов), а также тем, кто в конфликтных ситуациях предпочитает компромисс и сотрудничество. После этого проводится индивидуальная беседа с учащимися, где еще раз оговариваются все принципы работы: добровольность, конфиденциальность, умение распределять время, в том числе и личное, и конечно, желание работать. После полного формирования группы, и получения разрешения от родителей учащихся на обучение медиации, учащиеся начинают работать с независимым профессиональным психологом в ресурсном учебном центре.

3-й уровень

На данном этапе учащиеся начинают работать с независимым профессиональным психологом в ресурсном учебном центре. При этом:

- психолог знакомится с учащимися;
- проводится глубокая диагностика учащихся на выявление лидерских и организаторских качеств, способность работать в команде и других индивидуально-психологических качеств личности.

Учащиеся получают теоретические знания о понятиях конфликта, возможных причинах конфликта, способах выхода из конфликта, спора, дискуссии. Так же ребята изучают этапы ведения процедуры медиации, стратегии поведения в конфликтной ситуации и прочие. Будущие волонтеры – медиаторы работают в группе по командообразованию, сплочению коллектива, и в будущем проводят данные занятия с учащимися начальных классов.

Деятельность по равному обучению осуществляется в три этапа:

1-й этап – отбор и обучение равных инструкторов мастером-тренером и педагогами (3 месяца);

2-й этап – проведение обученными «равными» инструкторами занятий в своих целевых группах. Обучение осуществляется по принципу «равный – равному» (2 месяца);

3-й этап – проведение мониторинга деятельности «равных» инструкторов.

После первого этапа обучения инструкторы-волонтеры начинают сами проводить занятия среди своих сверстников, по их инициативе в школах проводятся различные конкурсы или викторины, которые они организовывают и проводят при поддержке педагогов. Кураторы службы медиации ведут с обученными инструкторами-волонтерами работу в виде встреч или собраний (1 раз в неделю), на которых обсуждаются

- текущие вопросы и проблемы, возникающие в процессе обучения своих ровесников,
- мониторинг и оценка их работы, проводимой в рамках программы,
- отчёты о проделанной работе,
- планирование деятельности «равных» инструкторов на следующий период.

Курс «Подготовка волонтеров школьной службы медиации «Диалог» предназначен для школьников 7-11 классов.

Объем занятий: всего 24 ч.

Целью курса является формирование коммуникативной, социально-психологической, социально-правовой, информационной и социально-личностной компетенций.

Достижение поставленной цели предполагает решение ряда теоретических, практических и воспитательных задач.

К теоретическим задачам относится повышение уровня информированности участников программы в вопросах конфликтологии:

- Понятие конфликта.
- Конфликтные ситуации в учебной деятельности
- Особенности конфликтов в классных коллективах
- Конструктивные стороны конфликта,
- Деструктивные стороны конфликта,
- Технология поведения в конфликтах

- Возможные психопрофилактические мероприятия предупреждения и устранения межличностных конфликтов в классе
- Теоретическая основа проведения профилактических и информационных занятий
- В практические задачи курса входит:
 - Организация и проведение тренинговых занятий на командообразование.
 - Организация и проведение тренинговых занятий, помогающих преодолеть конфликтные ситуации в условиях классного коллектива
 - Организация волонтерской школьной службы медиации, планирование, работа с сайтом, проведение информационных кампаний.
 - Работа медиаторов в учебном учреждении: принципы, методы, алгоритмы, консультирование.

Воспитательные задачи связаны с формированием социально-личностных компетенций, состоящих:

- Воспитание толерантного отношения в личности;
- Работа с собственными чувствами и развитие эмпатии к чувствам и эмоциональным состояниям окружающих;
- Формирование команды, которой присуще взаимовыручка, поддержка, слаженное взаимодействие;
- Развитие умения общаться с различными возрастными группами, быстро устанавливать контакт, проявлять внимание и доброжелательность, развивать грамотную речь.

В образовательном процессе предполагается использовать следующие интерактивные формы и методы обучения: коммуникативно-диалоговые (дискуссия, семинары), имитационно-игровые (ролевые игры), рефлексивные (тренинги коммуникативного и рефлексивного характера, командообразования) и инфокоммуникационные (электронные средства поддержки и развития образовательного процесса, электронные учебно-методические комплексы, слайд-лекции).

Итоговая форма контроля – конференция.

4-й уровень

Особенности участия учащихся в медиации, отработка навыков ведения процедуры медиации

Наряду с общими положениями организации работы самой Службы ШМ, важно учитывать следующие особенности участия детей в процедуре медиации, а также при организации Службы ШМ в целом:

- необходимо информированное согласие от родителей (законного представителя) ребенка на работу и участие в «группах равных». Таким образом, школьник участвует в «группах равных» на основе информированного согласия родителей (законного представителя);

- участие детей в «группах равных» относится к воспитательной работе, направленной на позитивную социализацию, ресоциализацию, к восстановительным практикам;

- при конфликте между взрослым и ребенком (несовершеннолетним), а это изначально подразумевает некий дисбаланс, необходимо обратить внимание как на намерение согласия со стороны родителей (законного представителя) на участие ребенка в процедуре, так и на присутствие в процедуре взрослого (родителей, законного представителя);

- нужно учитывать тот факт, что в повседневных школьных конфликтах, появляется как необходимость, так и предрасположенность самой ситуации к оперативному урегулированию конфликта;

- также необходимо помнить, что сам ребенок может испытывать некоторое затруднение в проявлении открытости в своих высказываниях в присутствии взрослых (родителей, законного представителя и др.), как по объективным, так и по субъективным причинам, что будет влиять на результативность самой процедуры как для самого ребенка, так и в целом на разрешение ситуации;

- с согласия всех участников процедуры медиатор может провести отдельную встречу с ребенком (без его представителя);

- при разрешении конфликтов «ребенок – взрослый» в процедуре медиации может участвовать в качестве ко-медиатора учащийся из «группы равных» наравне с медиатором-взрослым. Выбор медиатора из «группы равных» может происходить

как по согласованию со сторонами, так и опираясь только на выбор учащегося, являющегося стороной конфликта (таким образом можно компенсировать изначальный дисбаланс в позиции «ребенок – взрослый»);

- проведение процедуры медиации предпочтительно в формате совместных встреч, но при необходимости в разумных пределах можно использовать отдельные встречи;

- учащийся может так же, как и другая сторона пригласить в процедуру кого-то еще, если он считает, что это целесообразно;

- в спорах между детьми в роли медиатора может выступать медиатор-взрослый, медиатор-учащийся, ко-медиаторы в связке «взрослый – учащийся» или «медиатор – учащийся из «группы равных», в зависимости от выбора сторон и от сложности ситуации;

- сложные конфликты между детьми, в которые также могут быть уже вовлечены и взрослые (например, родители), чаще разрешаются взрослыми, но при желании стороны, а также когда это целесообразно и не вызывают возражений у сторон, возможно и привлечение ребенка в ко- медиацию.

Таким образом, медиатор должен проявлять чуткость к потребностям ребенка, его отношению к участию родителей, законного представителя в процедуре медиации и быть готовым к различным реакциям ребенка на их участие в разрешении той или иной конфликтной ситуации. Родители (законные представители) детей должны быть информированы о том, что процедура медиации – это процедура сторон спора и именно они являются активными участниками процесса.

Ко-медиатор взрослый должен помнить о всех особенностях работы в формате ко-медиации, но еще принимать во внимание, что в ко- медиации медиаторы являются равными партнерами и ко-медиатор взрослый является примером для подражания для юного медиатора

Обращаем внимание на то, что учащиеся волонтеры-медиаторы не имеют право проводить саму процедуру медиации, так как не достигли 25 летнего возраста. Волонтеры-медиаторы могут проводить работу в начальных классах на сплочение коллектива, на командообразование, могут распознать конфликт на ранней стадии и

предотвратить его, а также научить учащихся правилам бесконфликтного общения. Подростки на практике учатся находить адекватные выходы из часто встречающихся конфликтных ситуаций в подростковой среде по ранее собранной проблематике.

Волонтеры-медиаторы проводят классные часы по предупреждению конфликтных ситуаций, правонарушений, рассказывают о работе школьной службе медиации, о дежурстве в конфликтологической лаборатории школьной службе медиации, где каждый желающий может обратиться за помощью к волонтеру-медиатору, а при необходимости получить помощь от педагога – медиатора. Также волонтеры-медиаторы выступают на отчетном Совете старшеклассников – 18, где рассказывают о проделанной работе.

1.7. Тематический план работы волонтеров-медиаторов

№п/п	Тема	Цель, содержание деятельности	Продолжительность занятия, уч. час	Срок проведения
1	Установочное занятие	<p>Знакомство:</p> <ul style="list-style-type: none"> – участников друг с другом, – с целями и задачами работы клуба, – с расписанием встреч, – обсуждение и принятие плана работы, – объявление конкурса на лучшее название и эмблему клуба. 	3	Март, 2016
2	«Медиация ровесников»–1	Информационное сообщение по теме: «Знакомство с основными принципами восстановительного подхода к реагированию на конфликтные ситуации в среде несовершеннолетних».	3	Март, 2016
3	«Мастер общения»–1	<p>Развитие навыков коммуникативной компетентности учащихся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – умение вступать и поддерживать контакт; – умение понимать чувства собеседника. 	3	Апрель, 2016
4	«Мастер общения»–2	<p>Развитие навыков коммуникативной компетентности:</p> <ul style="list-style-type: none"> – умение слушать собеседника 	3	Апрель, 2016

		(навыки активного слушания), – умение задавать вопросы и помогать договариваться, – ролевое проигрывание.		
5	«Радуга дружбы»–1	Сплочение членов группы. Выбор и принятие названия и эмблемы клуба.	3	Май, 2016
6	«Медиация ровесников»–2	Порядок работы медиатора в программе восстановительной медиации: – понимание особенностей поведения в конфликтной ситуации, – анализ случаев связанных с конфликтом, – этапы ведения переговоров в программе примирения, – ролевое проигрывание.	3	Май, 2016
7	«Радуга дружбы»–2	Начало нового сезона работы клуба юных медиаторов: – обсуждение и принятие плана работы на предстоящий год, – сплочение группы.	3	Сентябрь, 2016
8	«Медиация ровесников»–3	Порядок работы медиатора в программе восстановительной медиации: – понимание особенностей поведения в конфликтной ситуации, – анализ случаев связанных с конфликтом, – актуализация и отработка по-	3	Сентябрь, 2016

		лученных навыков ведения медиации (ролевое проигрывание).		
9	«Медиация ровесников»–4	Порядок работы медиатора в программе восстановительной медиации: – понимание особенностей поведения в конфликтной ситуации, – анализ случаев связанных с конфликтом, – актуализация и отработка полученных навыков ведения медиации (ролевое проигрывание).	3	Октябрь, 2016
11	«Радуга дружбы»–3	Сотрудничество со сверстниками. Оценка совместной деятельности и межличностного общения внутри клуба.	3	Ноябрь, 2016
12	«Медиация ровесников»–5	Супервизорская практика: анализ сложных случаев в работе медиаторов–ровесников.	3	Ноябрь, 2016
13	«Медиация ровесников»–6	Супервизорская практика: анализ сложных случаев в работе медиаторов–ровесников.	3	Декабрь, 2016
14	«Радуга дружбы»–4	Организация и проведение творческого вечера (творческой встречи) с конкурсами и играми, посвященного клубу юных медиаторов.	3	Декабрь, 2016
15	«Мастер общения»–4	Стратегия и тактика поведения в конфликтных ситуациях: – навыки стресс менеджмента,	3	Январь, 2017

		<ul style="list-style-type: none"> – физическая и эмоциональная разгрузка, – знакомство с методами работы с собственными чувствами и переживаниями. 		
16	«Медиация ровесников»–7	Супервизорская практика: анализ сложных случаев в работе медиаторов–ровесников.	3	Январь, 2017
17	«Медиация ровесников»–8	Супервизорская практика: анализ сложных случаев в работе медиаторов–ровесников.	3	Февраль, 2017
18	«Радуга дружбы»–5	<p>Сотрудничество со сверстниками.</p> <p>Оценка совместной деятельности и межличностного общения внутри клуба.</p> <p>Объявление конкурса творческих работ (эссе, сочинений, исследований) на тему: «Как я нашел выход из конфликтной ситуации».</p>	3	Февраль, 2017
19	«Медиация ровесников»–9	Супервизорская практика: анализ сложных случаев в работе медиаторов–ровесников.	3	Март, 2017
20	«Медиация ровесников»–10	Супервизорская практика: анализ сложных случаев в работе медиаторов–ровесников.	3	Март, 2017
21	«Медиация ровесников»–11	Супервизорская практика: анализ сложных случаев в работе медиаторов–ровесников.	3	Апрель, 2017

22	«Радуга дружбы»–6	Тренинг сотрудничества. Подведение итогов конкурса творческих работ; награждение победителей.	3	Апрель, 2017
23	«Радуга дружбы»–7	Подведение итогов работы за год «За круглым столом». Обсуждение плана дальнейшего сотрудничества, обмен мнениями. Подготовка выездного заседания клуба.	3	Май, 2017
24	«Радуга дружбы»–8	Организация выездного заседания клуба. Церемония прощания с использованием элементов тренинга.	3	Май, 2017

После полутора лет апробации программы можно говорить о первых позитивных результатах:

- значительно улучшился психологический микроклимат в педагогическом и в классных коллективах;
- появился инновационный способ работы классных руководителей, социальных педагогов и школьных психологов и тем самым повысился неформальный статус сотрудников, осуществляющих воспитательную работу в школе, а также отмечается улучшение управляемости поведением подростков;
- совершенствовалось взаимодействие родителей и педагогов в воспитательной работе, что способствует росту доверительных отношений;
- снижение количества конфликтных ситуаций и правонарушений.

Медиация в школе имеет более важную роль, чем просто программа разрешения конфликтов. Те учащиеся, которые прошли через опыт медиации (особенно волонтеры - медиаторы), развивают очень хорошие навыки не только в преодолении конфликтов, но и в их предупреждении. Ученики, разрешившие свои конфлик-

ты с помощью своих сверстников-медиаторов, после нескольких удачных опытов меняют свои отношения, становятся более мирными и конструктивными в обсуждении разногласий. В школах, где медиация воспринимается всерьёз и считается нормой, наблюдается более здоровый климат и более дружные отношения между всеми участниками учебного процесса.

Учащиеся, принимавшие участие в медиации как стороны конфликта, становятся более ответственными и самостоятельными, вырабатывают навыки, полезные им как в школьной среде, так и вне школы: контролируют свои эмоции; думают над формулировкой изложения своей позиции и высказывают ее не обвиняя, а указывая на свои чувства; выслушивают другую сторону конфликта и понимают ее позицию.

Что касается самих волонтеров-медиаторов, у них наблюдаются явные изменения взглядов на конфликт, вплоть до изменения поведения: они умеют не только выслушать сторону конфликта, но и услышать ее; они более толерантны и беспристрастны; волонтерам-медиаторам стали больше доверять, потому что они доказали что умеют хранить чужие секреты, и поэтому они сами более дружелюбны и восприимчивы, способны переубеждать своим примером.

1.8.Эффективность программы

Эффективность программы заключается:

- в своевременном создании условий для реализации Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 193 – ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедура медиации)», Указа Президента РФ от 1 июня 2012 г. №761 «О национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы», ФГОС
- в возможности реализации программы в условиях общеобразовательных учреждений
- в краткосрочности реализации программы
- в научной обоснованности программы, поддержка Регионального Центра практической психологии и инклюзивного образования ГАУ ДПО «СОИРО»
- в переходе на новый формат развития социального партнерства, а также в укреплении связей с внешними стейкхолдерами
- в уникальности программы и возможность выйти на муниципальный, региональный и межрегиональный уровень с распространением опыта работы по реализации программы.

В перспективе запланировано проведение конференции по итогам реализации программы в школах, обмен опыта. Программа, разработанная нашей группой, является вариантом, апробированном в нашем учебном заведении. В дальнейшем программа может расширяться, углубляться и использоваться в других городах и регионах России.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Считаем, что проблема конфликто разрешения и формирования толерантности в школе является назревшей и требует конструктивного решения.

В настоящее время на сложившуюся ситуацию обращено внимание ученых, практиков и представителей власти, разрабатываются различные программы и подходы по её решению, но сложность проблемы не позволяет сегодня решить её полностью.

Данная программа ориентирована на решение значимых задач в области сохранения психического и физического здоровья учащихся, родителей и педагогов. Устранение имеющихся проблем может дать максимально полезный эффект снижения конфликтов, повышение индекса здоровья и социальной адаптированности педагогов и обучающихся, привести к улучшению взаимоотношений и общения в обществе в целом.

Предложенная программа является мобильной, так как может быть реализована в любом образовательном учреждении со всеми участниками образовательного процесса.

Основные понятия и термины:

Конфликт – наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающий в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм; ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны.

Деструктивный конфликт – противостояние мнений или позиций, в результате которого происходит разрушение взаимоотношений.

Конструктивный конфликт – противоборство сторон, в результате которого происходит изменение, развитие личности или коллектива.

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, притушить 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.

«Круг» – одна из очень эффективных форм восстановительных программ, которая способствует подключению к решению проблемы всех заинтересованных людей и обеспечивает их активное участие в обсуждении ситуации и принятии решения. Главная особенность «круга» – наличие возможности для каждого участника высказать свою точку зрения и быть услышанным другими участниками круга. «Круги» – это древнее средство, которое существует в различных видах во многих культурах. Это форма, которая позволяет обеспечить более тесный контакт между людьми, и тогда конфликт превращается в возможность для построения взаимоотношений. Круги дают своим участникам форму для разделения ответственности за обсуждаемую ситуацию и для ее разрешения и достижения договоренностей. Причем помимо возможности для договоренности круги приносят качественно иные и гораздо более ценные результаты – взаимопонимание, доверие, новое поведение, изменение жизненных позиций и отношений. Процедура «круг» может быть использована для разрешения конфликтов в коллективах или группах людей, где каждый из участников лично и эмоционально включен в ситуацию. Все вопросы, которые

выносятся на «круг», должны соответствовать поставленной цели, их содержание тщательно продумывается, анализируются возможные последствия коллективного обсуждения. Конечный же результат, при соблюдении всех необходимых условий, будет зависеть от людей, составляющих круг, от их желания разрешить проблему. Процесс обсуждения в «круге» основывается на определенной процедуре, обеспечивающей безопасность и взаимное уважение. Круг организуется и проводится ведущим, который формулирует вопросы для обсуждения, рассказывает о правилах и следит за их соблюдением, несет ответственность за атмосферу, создающуюся в круге. В круге существует «говорящий предмет», и право говорить имеет только тот, кто держит его в руках. Круг продолжается до тех пор, пока кому-то из участников есть что сказать по обсуждаемому вопросу. Данная процедура, помимо того что она является крайне действенным способом создания определенной атмосферы, объективно способствует принятию участниками осознанного и ответственного решения, поскольку изначально задает возможность каждому высказаться и быть услышанным. «Круги» могут проводить после прохождения соответствующего обучения как подростки - участники Службы примирения, так и куратор Службы.

Толерантность – терпимость по отношению к инакомыслию, чужим взглядам, верованиям, поведению, к критике другими своих идей, позиций и действий и т.д. Можно рассматривать толерантность как социальную норму, в которую входят следующие компоненты: социальная восприимчивость взаимодействующих субъектов, интерес к особенностям друг друга; признание равенства партнёров; отказ от доминирования и насилия; готовность принять другого человека таким, какой он есть; доверие, умение слушать и выслушивать другого человека; способность к сочувствию, сопереживанию.

Толерантность- это условие нормального функционирования гражданского общества и условие выживания человечества. Именно в этой связи возникает необходимость в формировании у подрастающего поколения способности быть толерантным. Проблематолерантности можно отнести к воспитательной проблеме. Проблема культуры общения - одна из самых острых в школе, да и в обществе в целом.

Основная цель воспитания:

- содействовать максимально широкому распространению идей и социальных образцов толерантности, практическое приобщение к культуре толерантности детей;
- способствовать формированию личности, обладающей чувством собственного достоинства и уважения к людям, умеющей строить отношения в процессе взаимодействия с учащимися разных верований, национальностей на основе сотрудничества и взаимопонимания.

Результативность.

Подросток, совершивший проступок, может осознать причины своего поведения и его последствия, принести извинения, загладить причиненный вред, вернуть себе уважение и восстановить отношения. Пострадавший избавляется от негатива и желания мести. Родители и учителя помогают ребенку в трудной ситуации, развивают у него чувство ответственности.

Правовые основы. В своей деятельности ШСМ руководствуется федеральными законами: «Об образовании в Российской Федерации», «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений»; локальными актами школы: устав, положение о службе примирения, положение о школьном совете профилактики, положение о школьном ученическом самоуправлении и др.

Медиация - способ разрешения споров мирным путем на основе выработки сторонами спора, добровольно участвующими в процедуре медиации, взаимоприемлемого и жизнеспособного решения при содействии нейтрального и независимого помощника – медиатора. В процессе медиации стороны приходят к соглашению без вынесения третьей стороной решения по спору. Прошедший специальное обучение медиатор лишь содействует сторонам спора в совместной выработке решения, основанного на осознании и реализации их собственных потребностей и интересов. При этом стороны, оставаясь «собственниками» конфликта, являются активными участниками и сохраняют контроль над процессом разрешения спора и содержательной стороной решения.

Школьная медиация - метод, разработанный АНО «Научно-методический центр медиации и права» (далее – Центр) для интеграции медиативных технологий в

образовательное пространство. В основе метода лежит авторский подход, разработанный Центром – «медиативный подход», а также, в более широком смысле, так называемый «понимающий подход» в медиации.

Медиативный подход – подход, разработанный Центром, основанный на принципах медиации, предполагающий владение навыками позитивного осознанного общения, создающими основу для предотвращения и (или) эффективного разрешения споров и конфликтов в повседневных условиях без проведения медиации как полноценной процедуры.

Координатор службы школьной медиации – сотрудник (как правило, им может быть заместитель директора по учебно-воспитательной работе, социальный педагог, школьный психолог или один из учителей), осуществляющий координацию действий по созданию и организации работы Службы ШМ.

Школьный медиатор – медиатор, прошедший обучение по программе «Метод школьная медиация. Школьный медиатор», работающий в образовательном учреждении и помогающий в разрешении возникающих споров, разногласий, конфликтов при помощи Метода ШМ.

Одновременно школьный медиатор обучает учащихся в «группах равных» и занимается информационно-просветительской деятельностью среди коллег и родителей. Школьными медиаторами становятся администраторы образовательного учреждения, учителя, школьные психологи, социальные педагоги и др.

«Группы равных» – формируются из учащихся, относящихся к одной возрастной категории, с целью обучения основам школьной медиации и овладения навыками медиативного подхода. Участники «групп равных» выступают в роли медиаторов и ко-медиаторов при разрешении споров между другими учениками – как правило, своими сверстниками, а также между учениками и взрослыми. Кроме того, участники «групп равных» занимаются информационно-просветительской деятельностью, обучая основам медиативного подхода своих сверстников и младших ребят.

«Группы равных» считаются одним из наиболее эффективных способов обучения школьников культуре цивилизованного поведения в конфликтных ситуациях,

так как учащиеся получают возможность обучаться на примере собственных межличностных конфликтов.

Восстановительный подход - использование в практической деятельности, в частности в профилактической и коррекционной работе с детьми и подростками, в том числе при разрешении споров и конфликтов и после совершения правонарушений, умений и навыков, направленных на всестороннее восстановление отношений, доверия, материального и морального ущерба и др.

Супервизия – это один из методов подготовки и повышения квалификации в области медиации, это форма консультирования медиатора с более опытным специалистом. Супервизия является также способом, позволяющим формировать свою профессиональную идентичность.

Основная цель супервизии – помочь супервизируемому специалисту медиатору наилучшим образом ответить на потребности клиента.

Супервизия позволяет супервизируемому специалисту медиатору поделиться своими чувствами, выявить и обозначить затруднения, возникшие в работе с клиентом, получить обратную связь в безопасной для него обстановке, проанализировать причины своих затруднений, расширить свои теоретические и практические представления, наметить путь дальнейшей работы с клиентом. Супервизия может обозначить личные проблемы супервизируемого специалиста медиатора, которые являются причиной его затруднений в работе с клиентом, но работа с этими проблемами должна быть отнесена к другому пространству (личная терапия не проводится супервизором).

Методика «Конфликтная личность»

Методика позволяет оценить степень конфликтности или тактичности человека.

Инструкция

Вам предлагается ряд утверждений. Выберите один из трех предложенных вариантов ответа, соответствующий вашим взглядам, и рядом с его обозначением — а, б, в — поставьте на бланке для ответа знак «+» («да»).

Текст опросника

1. Представьте, что в общественном транспорте начался спор. Что вы предпримете:
 - а) не будете вмешиваться в ссору;
 - б) вмешаетесь, встав на сторону того, кто прав;
 - в) вмешаетесь и будете отстаивать свою точку зрения.
2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки:
 - а) нет;
 - б) да, но в зависимости от вашего личного отношения к нему;
 - в) всегда критикуете за ошибки.
3. Ваш непосредственный начальник излагает план работы, который не кажется вам правильным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше:
 - а) если другие вас поддержат, то да;
 - б) разумеется, вы будете поддерживать свой план;
 - в) боитесь, что за критику у вас будут неприятности.
4. Любите ли вы спорить с коллегами, друзьями:
 - а) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят ваших отношений;
 - б) да, но только по важным, принципиальным вопросам;
 - в) вы спорите со всеми и по любому поводу.
5. Кто-то пытается «пролезть» вперед вас без очереди:
 - а) считая, что и вы не хуже его, попытаетесь обойти очередь;

- б) возмущаетесь, но про себя;
- в) открыто высказываете свое негодование.

6. Если в какой-то спорной ситуации ваше мнение будет решающим, как вы поступите:

- а) выскажетесь и о положительных, и об отрицательных сторонах предложения;
- б) выделите положительные его стороны и предложите подумать еще;
- в) станете только критиковать идею.

7. Ваша жена (муж) постоянно говорит вам о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Она захотела узнать о своей последней покупке ваше мнение. Что вы ей скажете:

- а) что одобряете покупку, если она доставила жене удовольствие;
- б) что эта вещь безвкусна;
- в) отчитаете ее.

8. Вы встретили подростков, которые курят. Как вы отреагируете:

- а) подумаете: «Зачем портить себе настроение из-за чужих ребят?»;
- б) сделаете им замечание;
- в) отчитаете их.

9. В ресторане вы заметили, что официант вас обсчитал:

- а) в таком случае вы не даете ему чаевые, которые заранее приготовили;
- б) попросите, чтобы он еще раз при вас подсчитал сумму;
- в) устроите скандал.

10. В доме отдыха плохое обслуживание. Какой выход вы дадите своему возмущению:

- а) выскажете претензии администратору;
- б) пожалуетесь на него, чтобы его наказали;
- в) выместите свое недовольство на младшем персонале: уборщицах, официантах.

11. Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку:

- а) нет;
- б) разумеется, признаете;
- в) какой же у родителя будет авторитет, если признать ошибку?

Обработка результатов

Каждый вариант ответа получает определенное количество баллов: а — четыре балла, б — два, в — ноль. Подсчитывается сумма баллов.

Выводы

Если сумма баллов находится в пределах от 30 до 44 баллов, опрашиваемый тактичен, не любит конфликтов, избегает критических ситуаций, стремится быть приятным для окружающих, но не всегда оказывает им помощь.

Если сумма в пределах от 15 до 29 баллов, то опрашиваемый — конфликтная личность. Настойчиво отстаивает свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на личные или служебные отношения. За это его уважают.

Если сумма в пределах от 10 до 14 баллов, то опрашиваемый сам провоцирует конфликты, ищет поводы для споров, любит критиковать, навязывает свое мнение. Короче, он — скандалист.

Тест «30 пословиц»

Инструкция к тесту:

«Представьте себе, что вы — экзаменатор, оценивающий предлагаемые ниже суждения так, что не удовлетворяющие из них лично вас оцениваются единицей или двойкой, а совпадающие с вашим личным мнением или близкие к нему — 4 или 5.

Оценка 3 не должна использоваться вовсе.

Оценивается каждое суждение без особенно долгих раздумий, чтобы не затягивать процедуру "экзамена". За советами обращаться не рекомендуется, по вашему положению экзаменатора — оценки ставятся по первому ясному впечатлению напротив номеров суждений в таблице, приведенной ниже».

После того как участники оценят все пословицы, они могут подсчитать баллы по колонкам.

Бланк теста «30 пословиц»

КОЛОНКИ С ВОПРОСАМИ	1	2	3	4	5
	6	7	8	9	10
	11	12	13	14	15
	16	17	18	19	20
	21	22	23	24	25
	26	27	28	29	30
Итоги					

Тест «30 пословиц»

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если не можешь заставить другого думать, как ты хочешь, заставь его делать.
3. Мягко стелет, да жестко спать.
4. Рука руку моет.
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двоих спорящих умнее тот, кто замолчит.
7. Кто сильнее, тот и прав.
8. Не подмажешь — не поедешь.

9. С паршивой овцы хоть шерсти клок.
10. Правда то, что умный знает, а не то, о чем все бают.
11. Кто ударит и убежит, тот смелый драться хоть каждый день.
12. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своей добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить.
16. Дерись подольше, да ума набирайся побольше.
17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Добро слово победит.
19. Ты — мне, я — тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, может извлечь пользу из истины, которой обладает другой.
21. Кто спорит — ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает — тот обращает в бегство.
23. Ласковый теленок двух маток сосет.
24. Кто дарит — друзей наживает.
25. Вынеси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ решить конфликт — избежать его.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над злом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в небе.
30. Чистосердечие, честь и доверие сдвинут горы.

Интерпретация

1-й тип - «черепашка». У людей такого типа - большое желание спрятаться от проблем под «панцирь». Это представители позитивного консерватизма, они ценны тем, что никогда не теряют цель. В спокойной ситуации человек данного типа с вами во всех делах, но в сложной ситуации он может изменить вам.

2-й тип — «акула». Для людей этого типа главное — их цель, их работа. Их не волнует отношения коллег («Ваша любовь мне ни к чему»). Умный руководитель уважает целенаправленность «акулы» — надо лишь ограничить ее притязания. Если коллектив состоит из «черепах», он может добиться, чтобы «акулы» не процветали. «Акулы» очень важны для коллектива, потому что, двигаясь к собственной цели, они могут вывести коллектив из сложной ситуации.

3-й тип — «медвежонок». Люди этого типа стараются сглаживать острые углы, чтобы все в коллективе любили друг друга. Зная заботы и интересы каждого, они вовремя подадут чай, подарят цветы в день рождения, посочувствуют, поддержат в трудную минуту. Но при этом они могут полностью забыть конечную цель своей деятельности, потому что для них наиболее важным оказываются человеческие отношения.

4-й тип — «лиса». Люди этого типа всегда стремятся достигнуть компромисса. Они не просто хотят, чтобы всем было хорошо, они становятся активными участниками любой деятельности. Но в отношениях с людьми «лиса» может отойти от главных заповедей (пользуются принципом «Не обманешь — не проживешь»). Люди этого типа часто не понимают, почему их не ценят окружающие.

5-й тип — «сова». Это честные и открытые люди. Представители этого типа никогда не будут изворачиваться, уходить от борьбы, они могут пожертвовать хорошими отношениями во имя выбранной цели. У них стратегия честной и открытой борьбы, честной и открытой цели.

Литература \ электронные ресурсы:

1. Аксенов И.Н. Молодежные конфликты [Электронный ресурс] // http://otherreferats./sociology/00016953_0.html
2. Баева И.А. Тренинги психологической безопасности в школе. – СПб, “Речь”, 2002.
3. Барадачев И. Волонтерское движение [Электронный ресурс] // <http://www.rusal.ru/volonters.aspx>
4. Благотворительный фонд Вдохновение, История добровольчества [Электронный ресурс] // <http://www.vdohnovenie.org/blago/history/dobrovol.php>
5. Будущее в твоих руках, Развитие добровольчества [Электронный ресурс] // <http://youth.crno.ru/pro/volunteer/>
6. Вдовина М.В. Межпоколенные конфликты в современной российской семье. // Социс. - №1, 2005. - 102-104с.
7. Всероссийский портал общественно-активных школ, Добровольчество пока не является национальным проектом [Электронный ресурс] // <http://www.cs-network.ru/library/?content=doc&id=19>
8. Волонтерское движение в Карелии, Развитие добровольчества [Электронный ресурс] // <http://volunteer.karelia.ru/dobrovol.html>
9. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебное пособие. - М., 2000
10. Добровольцы России, Всеобщая декларация добровольчества [Электронный ресурс] // http://www.volunteer.ru/5/1/5_1_dekl1.htm
11. Коновалов А.Ю. Служба примирения в системе школьного самоуправления. // Журнал “Директор школы” 9 – 2008, с.12–20
12. Конфликты и способы их разрешения. [Электронный ресурс] // <http://school32-volzhsy.narod.ru/distancionnay2.htm>
13. Макарычева Г.И. Тренинг для подростков: профилактика асоциального поведения. СПб.: Речь, 2007,. 192 с.
14. Положение о деятельности волонтеров [Электронный ресурс] // http://www.prpc.ru/met_nko/portf_22.shtml

15. Посредничество. [Электронный ресурс] // <http://www.ref.by/refs/51/37310/1.html>
16. Сергей Пономарев. О добровольчестве без сантиментов. [Электронный ресурс] // <http://www.hro.org/node/6983>
17. Программа социально-психологического тренинга межличностного общения (автор — А.С. Прутченков).
18. Чалдини Р., Кенрик Д., Нейберг С. Социальная психология. Пойми других, чтобы понять себя! (серия “Главный учебник”). – СПб.: прайм_ЕВРОЗНАК, 2002.
19. Шамликашвили Ц. Явные и незаметные преимущества медиации// Журнал “Медиация и право” , М.. 2 (12) – 2009.
20. Источник: <http://psycabi.net/testy/293-16>
21. 32.<http://4brain.ru>

Список рекомендуемой литературы

1. Бюллетень Федерального Института Медиации. 2013 год // Научный редактор Шамликашвили Ц.А. – М.: Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2015. В 2-х т. Т. I. – 334 с.;
2. В школах появятся посредники по мирному решению конфликтов. Интервью. // Российская газета – Неделя. № 6020 (44); 28 февраля 2013 года.
3. Возрастные особенности формирования толерантности / под ред. В.С. Собкина. – М., 2003, с.206;
4. Выготский Л.С. Мышление и речь. – Москва: АСТ, Астрель, 2011. –640с.;
5. Выготский Л.С. Психология. – Москва: ЭКСМО - Пресс, 2000. –1008 с.;
6. Гиппенрейтер Ю.Б. Общаться с ребенком. Как? – Москва: Астрель, 2010. – 251 с.;52
7. Журнал «Медиация и право. Посредничество и примирение». –Москва: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2008-2015.
8. Зачем нужны службы школьной медиации? Портал «Слово», 10 февраля 2014 года. (http://portalslovo.ru/topic/47714.php?sphrase_id=89012);
9. Леонтьев А.А. Психология общения. – Москва: Смысл, 2008. – 368с.;
10. Маслоу А.Г. Мотивация и личность. – Санкт-Петербург: Питер,2006. – 362 с.;
11. Медиация в образовании: школьный социум, основанный на позитивном общении. // Журнал «Вестник образования». №9, май 2010.;
12. Метод школьной медиации и его применение в ссузах. // Журнал«Директорссуза», март 2014. (www.directorssuza.ru);
13. Прокофьева Н. И. Психологические аспекты ведения переговоров. – Москва: Феникс,2012. – 147 с.;

14. Шамликашвили Ц.А. Медиация как альтернативная процедура урегулирования споров: что необходимо знать судье, чтобы компетентно предложить сторонам обращение к процедуре

медиации: учеб.пособие для вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция» // Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2010. – с. 160 – ISBN 978-5-98872-020-7;

15. Шамликашвили Ц.А. Основы медиации как процедуры урегулирования споров // ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2013 – 128 с.;

16. Школьная медиация как действенный инструмент в защите прав детей. Информационно-правовой портал «Гарант». 30 августа 2013 года. (<http://www.garant.ru/ia/opinion/shamlikashvili/7/>);

17. Школьная медиация как способ разрешения конфликтов. // Журнал «Справочник классного руководителя». № 8. 2009.;

18. Школьная медиация поможет разрешить конфликты среди учеников. // Интернет-интервью «РИА-Новости». Раздел Образование (www.rian.ru). 14 мая 2010 года.;

19. Школьная медиация: дань моде или настоящий помощник в решении школьных конфликтов? // Журнал «Элита образования». №3 (003). 2008.