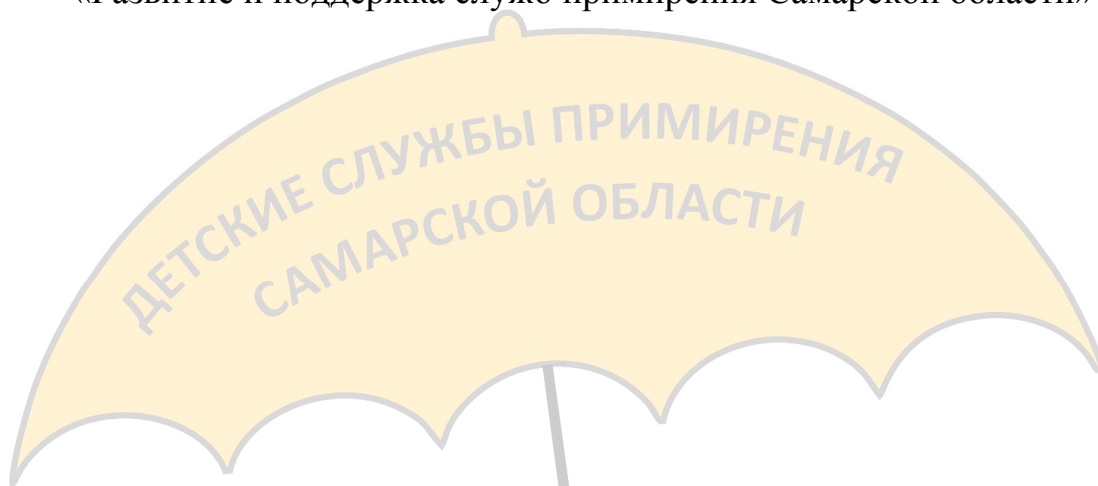
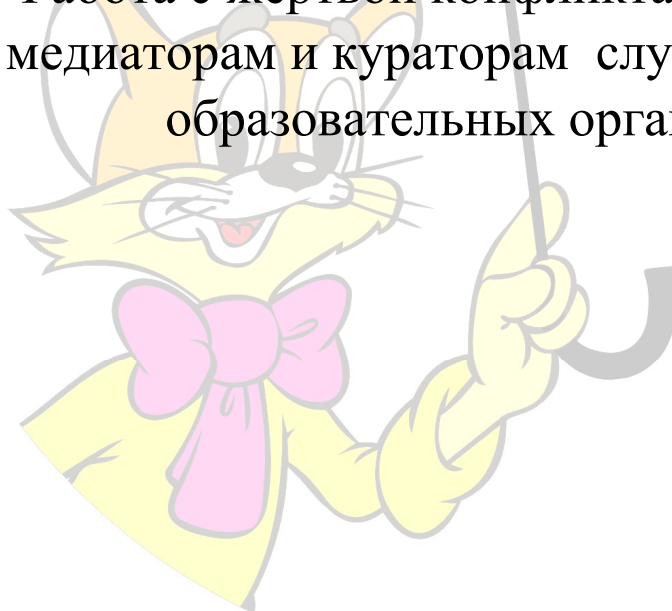


Министерство образования и науки Самарской области  
Государственное бюджетное образовательное учреждение  
дополнительного образования детей  
Центр развития творчества детей и юношества  
«Центр социализации молодёжи»  
ОО «Ассоциация детских служб примирения Самарской области»  
Частное учреждение развития восстановительного подхода «Примирение»  
Областная социально-педагогическая программа  
«Развитие и поддержка служб примирения Самарской области»



Работа с жертвой конфликта: советы юным медиаторам и кураторам служб примирения образовательных организаций.



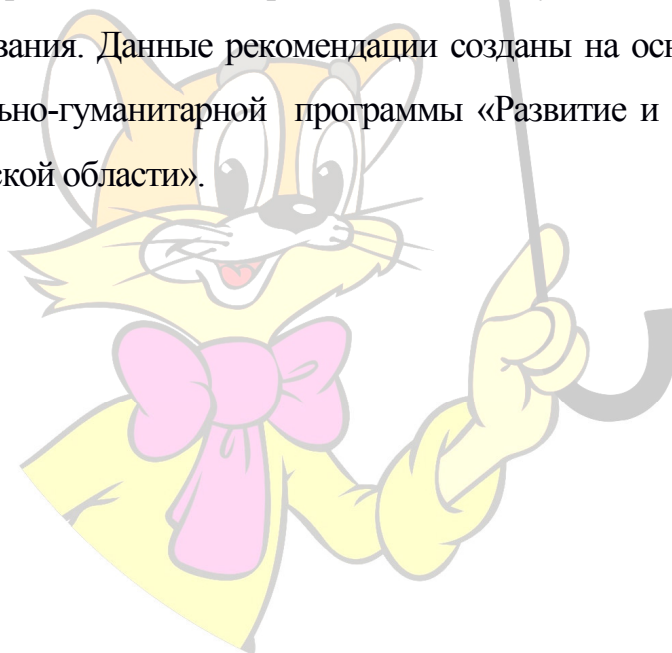
Автор: Прянишникова Т.В.

2023 год

Автор-составитель: руководитель областной программы по развитию и поддержке служб примирения Самарской области Прянишников Т.В.

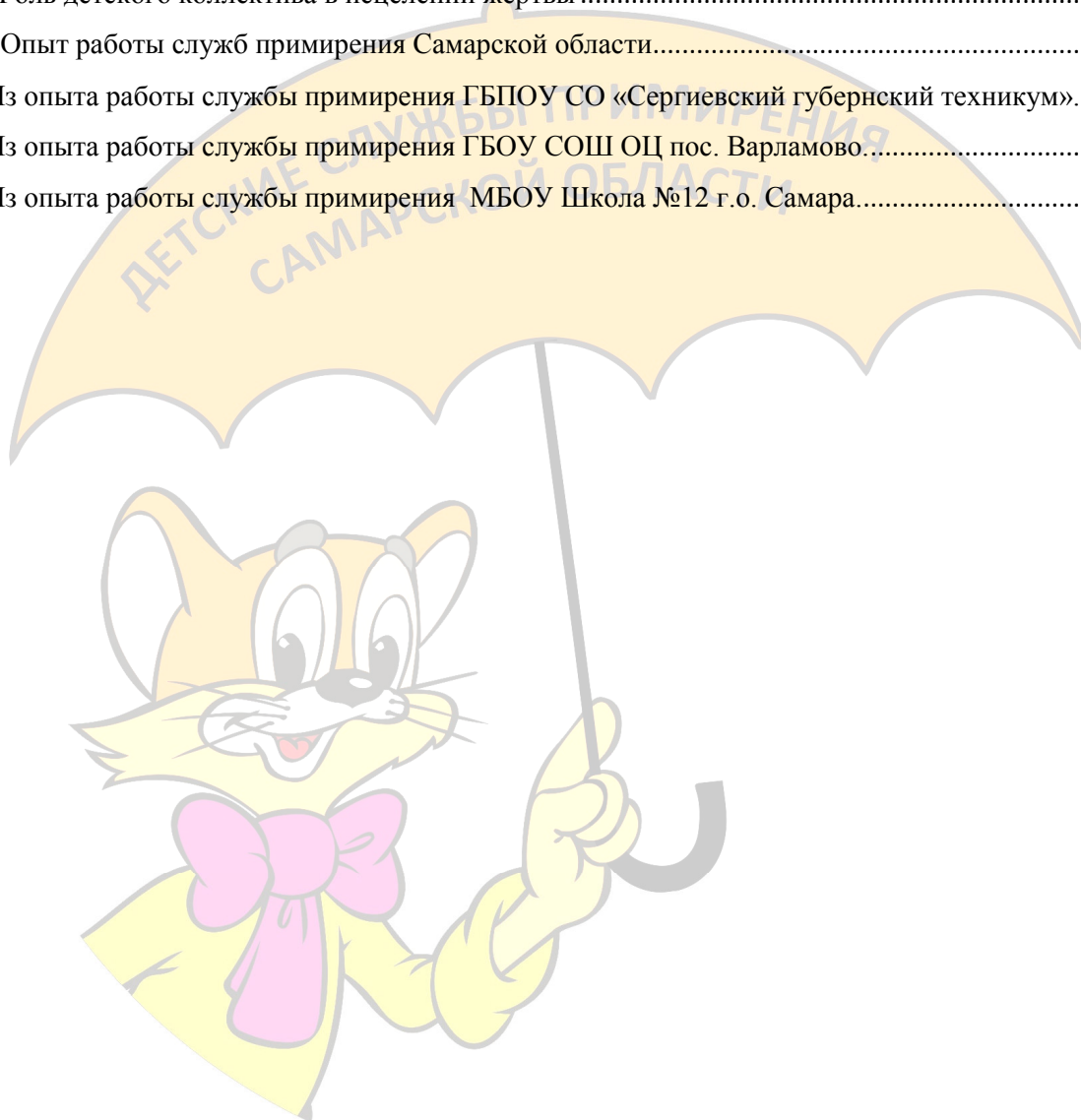
Методические рекомендации для педагогов и обучающихся общеобразовательных организаций, работающих в службах примирения Самара, 2023. - 24 с.

Методические рекомендации адресованы педагогам, работающим в качестве куратора службы примирения и юным медиаторам из числа обучающихся общеобразовательных организаций и студентам среднего профессионального образования. Данные рекомендации созданы на основе практических результатов социально-гуманитарной программы «Развитие и поддержка служб примирения Самарской области».



## Оглавление

I. Введение.....	4
II. Принципы медиации. ....	8
III. Программы по заглаживанию вреда.....	9
IV. Работа с жертвой конфликта с применением программы по заглаживанию вреда.....	10
V. Роль детского коллектива в исцелении жертвы .....	12
VI. Опыт работы служб примирения Самарской области.....	14
Из опыта работы службы примирения ГБПОУ СО «Сергиевский губернский техникум». ....	14
Из опыта работы службы примирения ГБОУ СОШ ОЦ пос. Варламово.....	18
Из опыта работы службы примирения МБОУ Школа №12 г.о. Самара.....	20



## I. Введение

В Самарской области широко распространены школьные службы примирения, службы примирения в среднем профессиональном образовании, которые в своей практике используют восстановительную медиацию.

Служба примирения — объединение участников образовательного процесса, созданное в образовательной организации для урегулирования спорных и конфликтных ситуаций в рамках принципов восстановительного подхода.

Процесс становления службы в образовательной организации многоступенчатый: начинается он с того, что принимается решение о создании пакета документов, регламентирующих деятельность службы примирения: локальный акт, или Положение о службе примирения, приказ об открытии и составе службы, план работы на учебный год.

На усмотрение самой школы принимается решение о кураторе службы, им может быть любой учитель, социальный педагог или педагог-психолог, которому нужно пройти обучение по восстановительной медиации.

Затем куратор службы, он же педагог, набирает себе команду подростков, которым предстоит пройти обучение и приступить к работе в команде школьной службы примирения.

Вся команда, чаще это куратор и четыре подростка, начинают информировать всех участников образовательного процесса о начале своей деятельности.

Уже в начале работы начинаются определенные трудности и проблемы в развитии службы. Чаще всего практически не поступают заявки на решение конфликтов, так как основная масса обучающихся совсем не понимает для чего им нужно обращаться в службу и решать свою ситуацию. Культура решения конфликтов, сложившаяся в школе, не позволяет найти место службе, так как уже все привыкли решать иначе.

В решении конфликтов рассматриваются два подхода:

1. Наказательный. Цель наказательного подхода заключается в том, чтобы определить так называемого «виновного». Виновный определяется по нормам закона, морали или внутренним нормам, принимается решение о его наказании. Все надеются на то, что конфликт решен и эскалации не произойдет
2. Восстановительный. Цель восстановительного подхода заключается в том, что не ищут виноватого, а в конфликте работают с двумя сторонами: происходит осмысление того, что человека тревожит в случившемся, что он теперь чувствует, о чем он теперь думает, кому стало плохо от случившегося и как можно изменить ситуацию, чтобы всё восстановить и подобного больше не повторялось? Обычно,

эскалации ситуации не происходит после подобного способа решения конфликта.

Службы примирения образовательных организаций не используют наказательный подход, а только восстановительный подход в работе с ситуацией. Важно восстановить общение и наладить диалог сторон друг с другом. Юные медиаторы учатся проведению восстановительной медиации и затем применяют данные знания на практике.

Было проведено исследование на предмет того, почему на первых порах поступает мало заявок, обращений в службу примирения. Исследование заключалось в том, чтобы расставить по рейтингу причины из которых складывается проблемы «мало заявок или совсем их нет в службу примирения»

1. Слабое и несистематичное освещение деятельности ШСП;
2. Мало репортажей и статей в СМИ о деятельности ШСП;
3. Не желание вникнуть и выслушать о ШСП административному, педагогическому, родительскому сообществу;
4. Разные ориентиры общества и команд ШСП на решение конфликтов;
5. Не принятие обществом служб примирения: восприятие как уход от ответственности, или насаждение запада;

Реальные ответы участников исследования - это действующие кураторы и юные медиаторы служб примирения, показали рейтинг причин:

Место в рейтинге	Кол-во %	Причина
1	77,78	Не желание вникнуть и выслушать о ШСП административному, педагогическому, родительскому сообществу.
2	55,56	Разные ориентиры общества и команд ШСП на решение конфликтов.
3	33	Мало репортажей в СМИ.
4	33	Слабая, тусклая, не систематичная реклама ШСП.
5	22	Не принятие обществом служб примирения: восприятие как уход от ответственности, или насаждение запада.

Вывод: не принятие служб примирения как структуры, способной действовать автономно и решать сложные ситуации конфликтов, напряженностей, недоверия, недосказанности, непонимания не воспринимается в первую очередь взрослыми людьми. Причина в том, что взрослый человек считает конфликт между подростками своей зоной



ответственности и решает с использованием наказательного подхода. Подросток, в свою очередь не получает права решать свой конфликт как «собственный кусочек собственной жизни», теряет право взятия ответственности за ошибку, исправить причиненный вред, вынести для опыт решения конфликта мирным путем.

Что делать подросткам и куратору службы примирения для того, чтобы начать получать заявки на конфликты?

1. Записаться на встречу с директором школы и в течение 15-20 минут рассказать ему о важности восстановительного подхода. Постараться организовать встречу так, чтобы исходом стало то, что никто вас не перебивал и договориться о вашем выступлении на педагогическом совете. При выступлении на педагогическом совете обязательно составляется протокол, где прописываются важные решения педсовета как высшего педагогического органа. Как развивать службу примирения в школе, об этом можно прописать в протоколе.
2. Провести встречу с завучем школы по учебной деятельности, сделать акцент на том, что при снижении качества знаний в определенном классе из четверти в четверть, - это сигнал завучу подать заявку в службу примирения. Не исключены массовые конфликты и напряженности, - они не дают усваивать знания на определенном уровне.
3. Служба примирения в прямом контакте работает с заместителем директора по воспитательной работе, поэтому важно установить доверительное сотрудничество. Акцент сделать нужно на то, что любые сложные или повторяющиеся конфликты нужно пробовать решать в службе примирения.
4. Один раз в год на общешкольном собрании необходимо службе примирения заявить о своих результатах работы, которыми могут стать на первых порах несколько решенных ситуаций. Важно родителям понять, что они могут обратиться в службу примирения для того, чтобы наладить общение с подростком, с учителем, с другими родителями. Один раз в полугодие можно разместить объявление о работе службы примирения в родительских чатах. Объявление нужно делать лаконичным, красочным.
5. Для того, чтобы дети привыкли к мысли, что можно свой конфликт решать в службе примирения можно проводить акции, проекты, а не только делать объявления. Периодичность подачи информации о деятельности ШСП должна быть 1 раз в месяц, не реже.

Важным моментом является самоопределение педагога как куратора службы.

В виду того, что педагог может выполнять множество функций в школе, то смазывается восприятие его как куратора службы причем им самим и окружающими. Важно уметь разделить в себе должности и функции. При выполнении кураторской функции в службе примирения нельзя отходить от принципов медиации: конфиденциальность информации, нейтральность медиатора, добровольность участия в программе примирения и т.д.

Педагог имеет четкую позицию, а куратору службы нужно удерживать нейтральность в работе с конфликтом.

Проводились исследования в области восприятия педагогом должности куратора, выяснялось насколько легко можно перейти от роли педагога к роли куратора.

Параметры исследования	% ответов
Я легко могу перейти от педагога к роли медиатора;	66,67
Иногда получается быстро стать медиатором, иногда сложно уйти от роли педагога;	33,33
Мне трудно сменить роль педагога на медиатора;	0

Вывод: среди действующих кураторов треть испытывает затруднение в переходе от роли педагога к роли медиатора, (а куратор тоже медиатор).

Что делать? Малая практика не позволяет наработать навык быстрого перехода к нейтральному состоянию, профессиональная деформация личности педагога тоже мешает быстрому переходу из роли в роль. Поэтому важна практика проведения медиаций по принципу «чем больше, тем лучше».

Что же касается самоопределения подростком себя как юного медиатора?

Здесь тоже есть ряд проблем, особенно на первых порах. В случаях потери нейтральности к сторонам конфликта лучше передать случай другим медиаторам из команды службы примирения. Есть проблема восприятия подростка окружением из числа школьников, возможно они не воспринимают его как юного медиатора и не доверяют ему, потому что видели его в ситуациях, которые не вызывают доверия к нему как к человеку.

Что делать? Большая часть юных медиаторов говорят о том, что приходится ради авторитета себя как медиатора меняться: становиться более ответственным и следить за своим поведением.

## II. Принципы медиации.

Известны несколько видов медиации, например в РФ есть классическая, трансформативная, нарративная, восстановительная медиация.

Но почему именно восстановительная медиация прижилась в службах примирения?

Причин много, например можно обозначить общую цель проведения восстановительной медиации:

1. При проведении процедуры восстановительной медиации восстанавливается у сторон конфликта взаимопонимание;
2. Происходит заглаживание вреда обидчиком и исцеление жертвы конфликта;
3. Принятие самими участниками конфликтной ситуации на себя ответственности по её урегулированию;
4. Планирование своего будущего сторонами конфликта, чтобы подобное не повторилось в их жизни;
5. Принимается помощь значимых членов сообщества, то есть коллектива детей.

Очень часто между представителями разных Школ медиации происходит непонимание деятельности друг другом. Это не страшно, потому что можно почитать об особенностях проведения иных медиаций и получить представление об их особенностях. Главное, нужно воспринимать все виды медиации как полезные и правильно подбирать к решению сложного случая подходящую медиацию из четырех перечисленных выше.

Принципы восстановительной медиации:

1. Добровольность участия сторон;
2. Информированность о происходящем;
3. Нейтральность медиатора;
4. Конфиденциальность процедуры медиации;
5. Заглаживание вреда обидчиком;
6. Ответственное отношение медиатора и сторон конфликта к процедуре проведения;
7. Автономность службы примирения;
8. Реализация принципов восстановительного правосудия.

Принципы – это нерушимое правило, где нет исключения. Поэтому как куратору, так и юным медиаторам нужно придерживаться данных принципов и учиться не нарушать их. Соблюдение данных принципов позволяет формировать доверие к службе примирения и, как следствие, увеличивают количество обращений в службу примирения.



### III. Программы по заглаживанию вреда

«Программой по заглаживанию вреда» — называют процедуру проведения восстановительной медиации, рассматривающей конфликты с причинением вреда (физического, материального, морального), а так же если нанесена обида, нарушена справедливость, случились правонарушения или криминальные ситуации, если дети оказались в тяжелой жизненной ситуации, конфликт случился в классе, в группе и усугубилось социальной напряженностью.

Программа по заглаживанию вреда лежит близко к традиционным практикам примирения некоторых народов России.

Например, у медиаторов некоторых кавказских народов есть практика возмещения вреда, а затем приносятся извинения. Данная последовательность шагов в медиации позволяет подчеркнуть важность и искренность решения.

При проведении программ по заглаживанию вреда среди несовершеннолетних применяется практика возмещения вреда в виде заботы, поступка, действия, подарка, дополнительного внимания, помощи со стороны обидчика, а вовсе не деньгами, по представлению взрослых.

В программах по заглаживанию вреда стороны не равны, есть точное деление сторон на обидчика и жертву. Жертва в разы слабее по каким-либо признакам обидчика, например, возраст, пол, социальное положение, возможности, способности и т.д.

Приведем пример ситуации, которая случилась между двумя шестиклассниками. Девочка потерпела травму носа на перемене от одноклассника. Стороны неравны по материальному положению, физическим возможностям и имеют разный социальный статус. При проведении программы по заглаживанию вреда между детьми, мальчик обещал проявить заботу о девочке. Медиаторам важно было понять, насколько девочка готова принять помощь от мальчика после случившегося. Если ситуация произошла случайно и есть гарантии, что подобного не повторится в их жизни, то девочка принимает заботу о себе в лице мальчика. Если есть подозрения, что мальчик поступил умышленно, то прощения ему не будет от девочки. Медиаторы сделали акцент при проведении медиации, чтобы на совместной встрече мальчик сумел высказаться о случившемся, и девочка поняла его искреннее желание наладить общение. Это позволило простить мальчика и в будущем наладить общение.

Есть варианты решения конфликтов, где обидчик и жертва меняются ролями по ходу проведения, такое возможно в школьных ситуациях.

Однако, юным медиаторам нужно помнить, что каждому из них за свои действия нужно возмещать вред. Приведем пример, две пятиклассницы на перемене активно обзывали друг друга, обидные слова нарастали по смысловой нагрузке, становилось обидно каждой из девочек. Одна не выдержала и ударила вторую по лицу и разбила ей губу, очки. В ответ вторая девочка сбросила сумку одноклассницы через окно в грязь.

При проведении программы по заглаживанию вреда не сразу девочки готовы были прощать друга, обиды друг на друга не давали обсудить произошедшее.

На вопрос: как они готовы друг другу возместить причиненный вред каждая из них обсуждали тот вред, который был причинен. Для первой стороны – это возмещение стоимости очков и травмы носа, а для второй стороны – возмещение грязных учебников, тетрадей и сумки.

Данное обсуждение позволило сторонам проникнуться идеей серьезности ситуации и появились искренние желания исправить вред и принести извинения за свои конкретные ошибки.

#### **IV. Работа с жертвой конфликта с применением программы по заглаживанию вреда.**

В школьной среде недооцениваются конфликтные случаи с причинением глубокой обиды. Наказательный подход не решает данный вид конфликтов. Жертва после конфликта, где была глубокая обида или унижение, ситуации, когда личные границы были нарушены, претерпевает две фазы в своем восстановлении.

**1 фаза – это фаза шока.** Обычно в это время советы близких, друзей, окружения: «Что ты не смог(ла) дать сдачи, чего ты испугался(лась)?» не работают. Человек действительно испытал шок от случившегося. Такое может случиться, когда человек не ждал опасности, была сильная угроза безопасности, сильный перевес на стороне обидчика. То есть внезапность и сильная в разы угроза вызывает шок у любого человека, в том числе у достаточно сильных подростков, например, спортсменов или лидеров групп.

**2 фаза – преобразование.** В это время сторона конфликта может искать ответы на вопросы: «Почему это произошло именно со мной?», «Почему именно я?», «Что со мной будет, если это повториться снова и снова?», «Что будет с моими вещами?», «Что меня ждет теперь дома?», «Где справедливость? Почему именно я попался(лась)?» и др. Часто жертва начинает бороться с чувством вины и безысходности, сильно переживает, но может не подавать виду. Некоторая эмоциональная неустойчивость может проявляться, поэтому могут смех быть сквозь слезы и другое. Поиск справедливости, поддержки от окружающих важен для жертвы в этот период.

Если есть одноклассники, друзья, подруги, близкие дома, которые поверят и ни на минуту не будут сомневаться в правде сказанного жертвой, то это будет важным моментом в поддержке. Чем больше верят подростку, тем быстрее он может восстановиться сам. Если ему не верят, ставят под сомнение факт случившегося, обвиняют подростка в том, что он сам виноват в том, что оказался не в том месте, в не то время, то исцеление затянется на долго. При наложении конфликтов один на другой, подростков может не успеть восстановиться от одного случая, при этом пострадать при новом случае. Такое происходит часто при ситуациях травли, часто в ситуациях разводов родителей.

Важно подростку рассказывать о случившемся несколько раз близким людям. Если его не хотят выслушивать, объясняя занятостью или неважностью событий, то это не дает исцелиться, а наоборот ранит дальше. Если подросток страдает, то естественной стадией страдания может быть гнев. Часто окружение не понимает этого гнева и можно услышать о человеке: «Вон он какой, в тихом омуте черти водятся» и подобно этому. Получается люди упрекают жертву в том, что он проявляет гнев. Приведем пример, в 5 классе мальчик вскочил на уроке и начал швырять стулья, при этом он испытывал гнев. Все сочли его страшным агрессором, у которого «не все дома». Но никто не пытался задуматься над тем, что вызвало гнев на уроке.

При проведении программы по заглаживанию вреда выяснилось, что мальчик был мишенью для оскорблений от одноклассников длительное время. Возмещать вред за оскорбления в адрес мальчика нужно многим ребятам из класса, поэтому был проведен круг сообщества, а возмещать вред, причиненный разбрасыванием стульев на уроке нужно самому пятикласснику. Поэтому была проведена программа по заглаживанию вреда, а затем круг сообщества.

Если исцеление жертвы затягивается на долго, то она может строить план мести сначала в фантазиях, а может даже его реализовать частично или полностью. Реализация может быть отодвинута до подходящего момента. В службу примирения подростков вряд ли попадет в стадии шока, скорее всего он попадет в стадии преобразования. Важно понимать юному медиатору важность того, что на вопрос о том, что произошло, важно верить жертве. Её взгляд на происходящее будет отличаться от взгляда любого другого человека. Важно учитывать, верят ли одноклассники жертве. Если среди одноклассников царит равнодушие, то жертва осталась одна с своей обидой или горем.

Функции юного медиатора в задавании вопроса, нахождения главной мысли в ответе, отражении главных мыслей – имеют исцеляющее начало для

жертвы. Жертва ощущает то, что ей верят и поддерживают. Это ускоряет процесс преобразования.

При работе с жертвой нельзя обсуждать вину, а можно обсуждать возмещение вреда, вызванного ситуацией в которой подросток стал жертвой.

Бывают случаи, когда обидчик неизвестен (например: мальчика по дороге в школу облил проезжавший мимо автомобиль, кто облил – неизвестно, но мальчик не успел на важную контрольную работу). В этом случае может применяться особая индивидуальная встреча, на которой мы задаем вопросы:

1. Что произошло? **(отражение)**
2. Как ты думаешь, почему это произошло с тобой? **(отражение)**
3. Что ты тогда почувствовал? **(отражение)**
4. Что ты чувствуешь сейчас? **(отражение)**
5. Как ты считаешь, это может с тобой еще раз повториться?
6. Почему? **(отражение)**
7. Как это событие отразится на твоём будущем? **(отражение)**
8. **(Оказать поддержку:** «Не волнуйся, все будет хорошо», «Не расстраивайся» и др.

---

«Ты правильно сделал, что обратился в ШСП» Чем мы можем тебе помочь?

## **V. Роль детского коллектива в исцелении жертвы**

Большое значение отводится окружению ровесников в исцелении жертвы. Ровесники из числа одноклассников, одноклассников, ребят из одной спортивной команды, из вокального или хореографического объединения и т.п. имеют большое влияние на процессы исцеления жертвы из числа подростков.

В фазу преобразования после травмы, сильного потрясения, конфликта, стресса жертва из числа подростков нуждается во взаимном понимании и принятии ровесниками. Если окружение доброжелательное, понимающее и принимающее, если верят подростку, то исцеление происходит быстрее обычного. Всегда найдутся ребята, которые поддержат именно тем, что выслушают и поверят. Однако, важно помнить, что такое состояние детского коллектива нужно достичь через воспитательную работу классного руководителя. Само собой коллективизм не разовьется: человек склонен жить в коллективе, ему важны взаимное доверие, взаимная поддержка. Если при начале обучения формируется класс, группа по приказу и имеет формальный характер, то по мере работы с детьми классный



руководитель, тренер, художественный руководитель проводит детей по пути формирования детской группы в коллектив. На эту работу уходит много сил, таланта педагога, но чем быстрее коллектив достигнет стадии расцвета коллектива, тем быстрее коллектив приобретает исцеляющее влияние на членов своего коллектива. На стадии расцвета коллектива ребята могут много требовать от себя и от одноклассников, формируются устойчивые взгляды, появляются определенные общие суждения. Коллектив подростков становится единым целостным организмом, имеющим свои правила и принципы. У этих ребят прожит определенный опыт, он влияет на принимаемые решения, часто дается одинаковая оценка происходящему, то есть единое мнение без подавления отдельной личности.

Учение А.С. Макаренко, А.Н. Лутошкина о коллективе и необходимо учитывать стадию развития коллектива. Так как она может меняться во времени.

Если класс, группа не достигли стадии расцвета, то вряд ли коллектив сможет исцеляюще влиять на жертву конфликта. Равнодушие, безразличие подростков друг к другу, принижение друг друга, навешивание ярлыков, деление на группы по определенному признаку, постоянные унижения, интриги, агрессия в адрес друг друга – это перекосы отношений, которые будут усугублять фазу преобразования у жертвы. Подросток не найдет поддержки среди сверстников в своем классе. Роль службы примирения в подобном состоянии класса велика – это возможность влиять на нормализацию отношений через проведение кругов сообщества.

Ответственность за отслеживание стадий развития коллектива и его преобразования всегда находится на классном руководителе, тренере, художественном руководителе и т.п. Но не умение приводить к гармонии личное и коллективное не позволяет педагогам быстро и талантливо подвести группу к состоянию расцвета коллектива. В таких случаях важно проведение коллективных творческих дел, где есть место каждому ребенку.

Круги сообщества позволяют восстанавливать общение среди одноклассников, одnogруппников для того, чтобы можно было развиваться дальше. Подробнее с методикой кругов можно познакомиться в бесплатном дистанционном курсе [https://go.teachbase.ru/course\\_sessions/309356/apply](https://go.teachbase.ru/course_sessions/309356/apply)

Так же при работе с жертвой можно проводить круг поддержки.

Поэтому, если в классе есть жертвы из числа подростков, они чувствуют потребность в исцеляющих кругах, которые проводят юные медиаторы служб примирения.

Известны случаи, когда именно подростки из числа бывших жертв, соглашались работать юными медиаторами в службах примирения. Им удавалось сопереживать другим подросткам и быстрее и качественнее научиться проводить медиации.



Сопереживание лежит в основе понимания другого человека, это нужно подростку, который ищет исцеление.

Но в мире встречаются люди, примерно, 4,5% от всего населения планеты, которые не способны сопереживать, способны лгать, проявлять агрессию, вести себя бесчувственно, не испытывающих чувство вины и сожаления за совершенное, любящих при этом манипулировать другими людьми. Такие дети тоже могут встретиться в классе, в группе. Что делать? Как работать с такими детьми? Юным медиаторам трудно работать с таким подростком, не получается опереться на сочувствие и сопереживание. Есть только способ проведения программы по заглаживанию вреда, которая тоже может пройти и хоть немного приблизить жертву к пониманию справедливости. Приведем пример, девочка, имеющая очень хладнокровное отношение к одноклассникам легко и беззаботно вышвырнула сумку с вещами парня в окно только потому, что он сел на её место. Её не устраивало, то что кто-то мог себе позволить занять её парту и стул. Парень не сел на её место, а кто-то случайно переложил его вещи на перемене. Никакого раскаяния в своем поступке девочка не имела, даже после того, как выслушала версию произошедшего. Юные медиаторы обсуждали вред, который она причинила парню в том, что испортила школьные принадлежности и порвала сумку при приземлении на камни. Стоимость ущерба была достаточно большая, обсуждался вариант возмещения убытков из личных сбережений девочки. При этом юные медиаторы понимали, что возмещение за счет родителей не решил бы проблемы с их точки зрения.

Важно подписать согласие сторон о возмещении вреда.

## **VI. Опыт работы служб примирения Самарской области**

### **Из опыта работы службы примирения ГБПОУ СО «Сергиевский губернский техникум».**

Миронова Светлана Сергеевна –  
куратор службы примирения ГБПОУ СГТ

Жизнь внутри техникума – это сложный процесс, включающий в себя не только учебные ситуации, но и совершенно разные уровни взаимодействия большого количества людей: родителей, педагогов, обучающихся. В ходе этих отношений нередко возникают конфликтные ситуации.

Служба медиации предназначена для того, чтобы создать условия, где конфликтующие стороны смогли бы снова понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем.

Как и во многих учебных заведениях, в нашем техникуме была создана служба медиации, которая работает более двух лет. Медиаторы прошли обучение, провели профилактические мероприятия в техникуме, после которых заслужили доверие студентов в разрешении межличностных конфликтов.

В 2021 году, в рамках акции "Волонтер 2.0." команда волонтеров приняли участие в вводном обучении по профилактическому проекту "ОБИДКА – культура примирения". Обучение провел координатор ШСП в Сергиевском районе Курдин Юрий Викторович. В обучении приняли участие 12 студентов, по итогу которого, только трое ребят определили для себя дальнейшую работу в сфере медиации.

Для закрепления опыта и повышения своих компетенций, ребят пригласили на профильную смену «ОБИДКА – культура примирения», на базе отдыха круглогодичного типа «Радуга». Только в кругу заинтересованных команд у ребят сформировалось полное понимание о деятельности службы примирения с применением восстановительного подхода.

Четыре дня смены на территории базы отдыха «Радуга» выдались особенно интересными и насыщенными. Ребята сплотились за этот период и стали настоящими друзьями. А все благодаря мастерству и педагогическому таланту наших специалистов – Юрий Викторович Курдин, Сергей Викторович Куликов, Татьяна Вячеславовна Прянишникова и Наталья Олеговна Бондаренко, которые превратили пребывание медиаторов в настоящую сказку.

За эту смену ребята: работали в малых группах, принимали участие в открытом заседании кафедры, на тему: «Последствия травли в коллективах», «Роль кругов в восстановительной работе с конфликтом», «5 вопросов ведущих к примирению», «Проектирование восстановительной работы», применили игровые технологии в профилактике травли для участия в открытом заседании кафедры «Границы восстановительного подхода».

Полученные знания на протяжении учебного года применили на практике и смогли разрешить 5 конфликтов среди жителей общежития.

Начиная с первого курса, нужно научиться налаживать контакты с соседями по комнате. Ребятам предстоит жить вместе, вести совместное хозяйство. Однако, достаточно часто трудно привыкнуть к присутствию постороннего человека в своей комнате. Чтобы достичь внутреннего комфорта, ладить с собой и окружающими, а так же заручиться поддержкой и доверием окружающих, мы работали с проживающими в общежитии студентами в разрешении конфликтов.

По итогу учебного года, после работы со студентами в общежитии, ребята увеличили свою команду до 6 медиаторов. Чтобы ускорить процесс работы команды, ребята повышали свою квалификацию на онлайн - школе «ПРОмедиатор», чтобы увеличить значимость как специалистов в техникуме. Это помогло освоить новые методы решения различных задач, ведь медиатор начинает по-новому смотреть на свои обязанности и понимает, как улучшить работу, принося тем самым пользу окружающим. Кроме онлайн обучения, медиаторы прошли обучение технологии профилактики травли в рамках профилактического проекта «ОБИДКА - культура примирения» на базе отдыха «Надежда» среди СПО по Самарской области.

У каждого члена команды появляется возможность показать, что он является квалифицированным медиатором, потому что использует современные технологии, в том числе цифровые; обобщает и распространяет собственный опыт, таким образом, повышает свою квалификацию и совершенствует мастерство.

Участие в профессиональных конкурсах дает возможность медиатору продемонстрировать результаты своей профилактической деятельности, его работы с обучающимися, родителями и оценить ее со стороны.

Таким образом, мы определили грамотного медиатора Гусейнова Орхана, который в 2023 году принял участие во Всероссийском конкурсе «Мастерство юного медиатора» в Самарской области. Его работа оказалась одной из самых сильной и он был приглашен на профильную смену для участия в очном этапе и занял 1 место.

За два года существования службы медиации в техникуме, проведена следующая работа:

Проведено 32 диагностики, которые позволяют определить климат в группе в начале работы и по итогу.

Проведено 20 профилактических лекций, на которой раскрывается тема буллинга. Ребята узнают виды травли, какие являются роли, кто входит в группу риска, причины поведения каждой роли и какие могут быть последствия. 16 раз просмотрели и обсудили фильм «Все лето в один день».

Провели 15 ознакомительных и 1 восстановительный круг примирения.

Разрешено 8 межличностных конфликтов в техникуме и 17 за пределами.

Проведена работа с правонарушителями и жертвами по криминальным ситуациям (кражи, драки, порча имущества, в том числе по делам, передаваемым на рассмотрение в КДНиЗП).

Хочу привести в пример нашу работу с конфликтной ситуацией в техникуме: Источником информации являлась одна из конфликтующих сторон.

Фабула ситуации: Конфликт между студентами первого и четвертого курса.

Маша и Катя являлись давними подругами, проживали в одном поселке. Когда Маша поступила на первый курс, их поселили в одну комнату. В один из вечеров декабря месяца, Катя разговаривала со своим молодым человеком



по видео связи, в этот момент Маша переодевалась. Катя ради шутки, развернула экран в сторону Маши и парень успел сделать скриншот экрана с раздетой Машей. Маша об этом не знала.

В новогодние праздники Катя захотела проверить подругу на верность и подговорила парня признаться в чувствах Маше. Она ответила ему взаимностью, догадываясь, что это была шутка. Катю вся ситуация взбесила и она подговорив подруг начала травлю в сторону Маши.

Девочки угрожали расправой Маше, шантажировали фотографией, занимались кибербуллингом, подговаривали ее одноклассников с ней не общаться, пускали сплетни и писали неприятные вещи молодому человеку Маши.

Маша, испугавшись, обратилась в Службу примирения техникума, подробно рассказав о ситуации.

Ход и результаты программы примирения: были проведены индивидуальные беседы с каждой стороной, на которых с трудом удалось уговорить их встретиться. На совместной встрече девочки сели напротив друг друга. Маша боялась Катю и старалась быть немногословной. Катя, вела себя уверенно, морально подавляя состояние Маши. Катя хотела выставить Машу виноватой. Поэтому, Катя решила первой высказаться о том, что Маша первая начала пускать слухи, чем и спровоцировала Катю. Маша в свою очередь защищалась, объяснив, что она этого не делала. В ходе беседы, они поняли, что в их ссоре заинтересовано третье лицо. По итогу встречи, девочки извинились друг перед другом за причиненный моральный вред. Они, пообещали не высказываться больше друг о друге и не замечать друг друга. Далее, подписали примирительный договор и сдержали обещание.

Спустя неделю, мы обратились к конфликтующим сторонам, с целью узнать о ситуации на данный момент. Девочки не общались, но уже начинали друг по другу скучать. Спустя две недели, Катя сделала первый шаг. Они поговорили и решили отпустить ситуацию, ведь дружба для них очень важна. Для совместного времяпрепровождения, они вступили добровольческое объединение с целью оказания благотворительной помощи. Время от времени, мы интересуемся их отношениями и радуемся, что по сей день конфликт забыт.

Таким образом, после разрешенных конфликтов, ребята успевают принимать участие «в трудотерапии». Во время совместной деятельности, оказывая волонтерскую помощь нуждающимся, участники конфликта успевают сдружиться крепче и помогают предотвратить подобные ситуации. Мы получаем союзников.

Но несмотря на рабочий результат, студенты выпускаются и на их место нужна новая обученная команда. В этом учебном году, к нам присоединились два будущих медиатора, они посещают мероприятия опытных ребят, помогают им и получают небольшой теоретический опыт.

Им нужно полное понимание и грамотное обучение по восстановительной медиации.

Всю нашу открытую деятельность мы транслируем в группе техникума ВК.

### **Из опыта работы службы примирения ГБОУ СОШ ОЦ пос. Варламово.**

Дуболазова Софья,  
юный медиатор  
ГБОУ СОШ ОЦ пос. Варламово

#### **«Описание работы с конфликтом»**

Место проведения встречи: ГБОУ СОШ «ЦО» пос. Варламово

Время проведения встречи: март 2023г

Источник информации о конфликте: Личное обращение школьницы к юным медиаторам.

Ведущие программы примирения: Юные медиаторы – Дуболазова Софья, Максимова Дарья

Для удобства повествования назову главную героиню истории Викторией, а других ребят- Светой, Варей и Сашей. Имена являются вымышленными для сохранения конфиденциальности.

Утром понедельника ко мне подошла девочка Света с просьбой о помощи. Мы отошли в тихое место, чтобы никто не помешал нам, и тогда она поделилась своими переживаниями. На выходных в чате с одноклассниками происходил кибербуллинг одной девочки-Виктории. Света совершенно не понимала причины такого жестоко отношения к однокласснице, но осознав, что помочь самостоятельно не сможет, обратилась в школьную службу примирения. Я выслушала её рассказ и поняла, что нужно незамедлительно действовать.

Во вторник мне удалось найти жертву кибербуллинга, и я пригласила её на личную встречу после уроков. Виктория оказалась свободна, поэтому встреча состоялась. Сначала девочка говорила неохотно, в общих чертах, но позже она поняла, что мы хотим помочь, и рассказала ситуацию, из-за которой все случилось. В прошлую пятницу на уроке физкультуры учитель попросил Вику позвать девочек, Варю и Сашу, из кабинета в спортивный зал. Вика, не желая делать это самостоятельно, попросила у одноклассницы, которая шла в класс, передать слова педагога. Эта девочка неправильно поняла смысл слов и передала не первоначальную версию сказанного, а искаженную, эти слова заделли Варю и Сашу. Они пришли в спортивный зал, но затаили обиду на Вику. Физкультура оказалась последним уроком, и



девочки с недобрим чувством ушли домой. Вечером того же дня Вика спросила домашнее задание по алгебре в общем чате и вместо ответа получила оскорбления от Саши. Немного позже подключилась и Варя. Около часа девочки унижали, всячески задевали Вику. Бедная, впервые столкнувшись с такой ситуацией жертва абсолютно не знала, что ей делать. Она была напугана и не понимала к кому обратиться за помощью. Когда в понедельник она зашла в класс, Варя и Саша презрительно посмотрели на неё и продолжили говорить о чем-то. Вика думала, что на этом её проблемы закончатся, но с ней никто не хотел здороваться и тем более общаться. За выходные девочки настроили большую часть класса против одного ребенка. В течение двух учебных дней повторных эпизодов буллинга или кибербуллинга не происходило. Все продолжали жить, как будто ничего не было и только одна Вика не знала, как дальше учиться и находится в этом классе. На этом её рассказ завершился. После встречи, на которой была создана комфортная атмосфера, Вике стало легче, ведь этот разговор подарил ей надежду на нормальное общение с одноклассниками. Я понимала, что не могу подвести ее, и поэтому попросила о помощи ещё одного медиатора, с разрешения Вики.

Вторую встречу мы решили проводить сначала с Варей. Девочка оказалась не против, потому что ей самой не очень нравилось произошедшее. Наш разговор состоялся в этот же день и был не долгим. Девочка рассказала, что просто побоялась пойти против подруги и поэтому поддержала её в кибербуллинге.

Третья встреча была с Сашей. Тут мы столкнулись с нежеланием даже начинать разговор на данную тему. Но после наших просьб хотя бы просто прийти и попробовать, девочка согласилась. Встреча была назначена после уроков, но Саша не пришла и даже не предупредила, о том, что её не будет. Тогда мы решили прибегнуть к помощи куратора. Этот прием сработал, и уже на следующий день мы смогли провести встречу. Мы использовали «технику пяти вопросов» и отражали все сказанное девочкой. Хоть и неохотно, но Варя отвечала на них и к концу беседы поняла, что совершила неправильный поступок. Но тут появилась новая проблема: она категорически не хотела извиняться.

Тогда мы решили провести четвертую совместную встречу с Сашей и Варей. Девочки были не против и на следующий день после нашего разговора пришли в свободный и тихий кабинет. Варя оказалась положительно настроена и поэтому согласилась извиниться перед Викой. А вот Саша не была такой сговорчивой, но глядя на подругу, тоже согласилась с нашей просьбой.

Я предложила Вике встречу втроем с одноклассницами. Она переживала и немного боялась повторных оскорблений. Тогда я пояснила правила таких встреч, и она согласилась. Через пару дней разговор состоялся. Мы

предложили девочкам сесть как им удобно, и они сели в круг- это был хороший знак. Я создала комфортную атмосферу в кабинете, и мы приступили. Варя сразу извинилась и сделала это искренне, поэтому Вика простила её. А вот насчет Саши у девочки закрались сомнения, но она предложила подкрепить свои слова действиями: восстановить общение Вики в классе и прогуляться втроем. Вика согласилась на это предложение и простила Сашу. Я как медиатор помогла ребятам начать диалог, а они смогли его поддержать и прийти к решению самостоятельно, но под моим контролем за соблюдением правил.

Через неделю после завершающей встречи я решила провести в классе девочек круг и расспросить их о дружбе, буллинге и атмосфере. По итогам этой работы, я могу сказать, что в классе восстановились отношения между ребятами, чему я очень рада.

Спустя две недели я встретилась с Викой, чтобы узнать, как Саша выполняет свои обещания. Оказалось, девочки часто гуляют вместе и даже нашли совместное хобби.

Подводя итоги, могу сказать, что работа с данной ситуацией оказалась довольно трудным и долгим процессом, но это только добавляло интерес и усиливало позитивные эмоции, когда удалось помирить девочек. Этот опыт действительно будет полезен мне и нашей команде для дальнейшего развития.

**Из опыта работы службы примирения МБОУ Школа №12 г.о. Самара.**

Евсеева Анастасия Тимуровна,  
юный медиатор  
МБОУ Школа №12 г.о. Самара.

**Почему я примиряю сверстников?**

Я стала медиатором в октябре 2021 года. Спустя несколько месяцев при подготовке эссе для участия в конкурсе «Мастерство юного медиатора» мною были проанализированы причины, побудившие меня вступить в школьную службу примирения.

Тогда я пришла к выводу, что конфликты и травля никогда не оставляли меня равнодушными, и роль медиатора поможет мне овладеть необходимыми навыками и знаниями для разрешения спорных ситуаций, позволит помогать ребятам справиться с конфликтами и избежать негативных последствий. Кроме того, я хотела внести свой вклад в предотвращение школьной травли. Также я понимала, что больше не буду

ощущать свою беспомощность и бессилие в ситуациях, когда моим друзьям требуется психологическая поддержка в сложных и конфликтных ситуациях.

За прошедший год проблема конфликтов между сверстниками, а также школьного буллинга была изучена мною более детально. Я читала информационные материалы, размещаемые в группах «Службы примирения Самарской области» и «ОБИДКА – культура примирения», читала литературу, участвовала в развивающих проектах «ПРОмедиатор», разбирая виртуальные конфликты и анализируя проблемы решения споров, совместно с участниками нашей школьной службы примирения прошла обучение восстановительной медиации, участвовала в областной конференции Ассоциации детских служб примирения Самарской области, проводила классные часы, психологические игры, круги сообщества и примиряла сверстников.

В частности, наша школьная служба примирения проводила классные часы в 1-9 классах, включая беседы о дружбе, игры на сплочение коллектива («Волшебные варежки», «Что делать если...», «На что мы тратим время», «Как я справляюсь со своим гневом» и др.), мульт-, фильмо-, сказко-, арт-терапию (мультфильмы «Ёжик», «Белая ворона», «Другой мальчик», «Про Диму», фильмы «Королевство кривых зеркал», «Чучело», сказка «Про Белоцветика»), тренинги, круги сообщества на важные темы (например, «Правила жизни класса, по которым мы живём»). Ко всем мероприятиям мы готовились заранее и совместно, обсуждая план и роль каждого участника. О своей деятельности мы рассказывали на педагогическом совете, на областной конференции.

Также я, как школьный медиатор, примиряла конфликтующие стороны. О ссорах я узнавала от нашего школьного психолога (куратора и руководителя ШСП Паниной Елены Валерьевны), классных руководителей и самих учеников. После заблаговременной подготовки я решала конфликт, используя методы восстановительной медиации, в том числе, технику пяти вопросов, активное слушание, челночную медиацию, метод отражения, круг примирения. Моей целью всегда было восстановление сторон, добровольное разрешение спора. При этом важно было выстроить между участниками конфликта диалог, который поможет им понять друг друга, договориться о возмещении причиненного ущерба и о том, как они будут общаться далее.

Все решенные конфликты я описывала в блокноте медиатора, который служил моим личным инструментом и помощником.

В прошлом году я принимала участие в научно-практической конференции «Актуальные вопросы психологии и педагогики глазами учащихся», которая проводилась Самарским университетом. Тема моей



работы была: «Школьная Служба Примирения как основы альтернативных способов решения конфликтных ситуаций в образовательном пространстве на основе культуры толерантности и мирного урегулирования противоречий».

В этом году я снова участвовала в конференции. Тема моей работы в этом году была: «Школьная служба примирения как способ формирования и развития профессионального самоопределения учащихся».

Кроме того, я участвовала в конференции «Филология и современные массовые коммуникации глазами молодых», проводимой Деканатом факультета филологии и журналистики, выбрав тему школьной травли. На примере повести Тамары Михеевой «Не предавай меня» я изучила возможные причины возникновения и последствия конфликта между школьниками, способы его решения и предотвращения. История главной героини, ученицы 8 класса, начинается со ссоры с лучшей подругой, возникшей из-за недопонимания. Автор наглядно показывает, как трудно подростку в 14 лет самостоятельно справиться с конфликтной ситуацией и не стать изгоем. Дети взрослеют, но еще не умеют выстраивать диалоги, справляться с обидами, анализировать причины ссор. Учителя и родители по разным причинам не всегда могут во время среагировать на сложную ситуацию и помочь ребенку. Это зачастую обусловлено разницей в возрасте, нехваткой времени, наличием своих проблем, несерьезным отношением к детским спорам или мнением старшего поколения о том, что ребенок вырос и может самостоятельно решить конфликт. Оказавшись в такой ситуации, подросток может быстро стать изгоем, объектом травли. В такие моменты он чувствует отчаяние, страх, боль, обиду и бессилие. В качестве примера я бы хотела привести цитату из повести, наглядно показывающую эмоции ребенка в конфликтной ситуации: «Иногда так случается, что в одну секунду мир, такой, казалось бы прочный, полный тайн и удивлений, вдруг рушится, исчезает, оставляя за собой только тяжесть потери, горький привкус во рту, боль, жгучую и острую боль, такую острую, что кажется будто ледяная игла вошла в сердце и застряла там. И плачь не плачь – не поможет». «Я замёрзну, я простыну и умру, а он пожалеет, и Анюта, и все», - такие мысли одолевали главную героиню. Казалось бы, пустяковый конфликт, недопонимание, которое можно устранить одним диалогом, привели к катастрофическим последствиям вплоть до суицидальных мыслей. Но каким бы сложным ни был конфликт, его можно решить. В повести у девочки все сложилось благополучно благодаря поддержке родных и состоявшемуся между подругами диалогу.

Тема конфликтов между школьниками раскрывается и в других художественных произведениях. Например, «ИЗО» Евгении Басовой, «Спаситель и сын» Мари од Мюрай, «Герман» Ларс Соби Кристенсен, «Взгляд кролика» Хайтани Кэндзио. Это свидетельствует об актуальности и остроте обозначенной проблемы.

На мой взгляд, сюжеты этих произведений (особенно повести Тамары Михеевой) можно использовать, как основу для проведения классных часов у среднего школьного звена, для которых описанные проблемы являются крайне актуальными.

В художественных произведениях ситуации с разрешением конфликтов идеализированы. К сожалению, в жизни так происходит редко. И, на мой взгляд, юные медиаторы могут играть огромную и успешную роль в примирении подростков. Во-первых, в силу возраста детям проще доверить и рассказать о своих проблемах сверстнику нежели взрослому человеку. Во-вторых, находясь в одной среде, медиатор видит конфликтные ситуации и может оперативно на них среагировать, примирив стороны на ранней стадии ссоры. В-третьих, участник школьной службы примирения, знакомый с обстановкой, сможет быстрее разобраться в причинах конфликта и способах его разрешения. В-четвертых, юному медиатору организационно проще и быстрее первому начать примирение сторон, используя, в том числе, затратную по времени челночную медиацию. Взрослым это сделать сложнее.

Если раньше я хотела стать медиатором, чтобы примирять сверстников, то теперь спустя год понимаю, что проблема школьных конфликтов гораздо глубже и серьезнее. Ведь участник службы примирения фактически может спасти детей от возможной психологической травмы, которая может повлиять на всю жизнь, предотвратить травлю и спасти жизнь ребенка.

Чем больше материалов по теме разрешения конфликтов и предотвращения буллинга я изучала, тем больше понимала, что каждый день – драгоценность, которой нужно дорожить. Все обиды, унижения, травля лишь отравляют людей, лишают их счастливых мгновений, которых и так может быть катастрофически мало. Каждый спор можно решить, а жизнь дается одна. И если я могу помочь хоть кому-то справиться с конфликтной ситуации и подарить положительные эмоции, то буду продолжать осваивать сложные навыки медиатора и помогать сверстникам разрешать возникающие между ними проблемы.