

**Описания восстановительных программ,  
проведенных юными медиаторами  
(медиаторами-ровесниками).**

**2002-2014**

### **Кейс № 1. Москва, 2002 год.**

*Источник информации: Воронова Дарья, как свидетель конфликта*

*Ведущие: Воронова Дарья, Шестакова Мария, Ефанов Владимир, Реунов Сергей*

#### *Описание ситуации*

Конфликт между учителем и учеником.

Ученик на уроке русского языка во время объяснения учительницы занимался своими делами. Учительница увидела это и спросила: «Что, всем наплевать на то, что я пишу на доске?»

На что ученик ответил «Да!». В ходе дальнейшего конфликта на его сторону также встал и класс. Учительница разозлилась и написала докладную директору, в которой фактически был выражен ультиматум: или мальчик уходит из школы, или учительница не ведет этот класс.

#### *Ход и результат программы*

Были проведены предварительные встречи, на которых девочки разговаривали с учительницей, а мальчики с подростком. Также с учительницей переговорила куратор Дурова Е.С. Стороны согласились на примирение сказав, что хотят уладить отношения.

На примирительной встрече учительница была расстроена и обижена, но призналась, что погорячилась. Она высказала желание переговорить с учеником. Ученик сожалел о совершенном. Он извинился, потому что не хотел продолжать конфликт.

Сторонам удалось высказать свои чувства и достичь взаимопонимания по поводу совершенного. Учительница смогла вернуться работать в класс, докладную от директора забрали.

### **Кейс № 2. Москва, 2002 год.**

*Источник информации - заявление от мамы одной из участниц конфликта, которое классный руководитель направила в службы примирения.*

*Ведущие: Воронова Даша, Саидов Аюбджон*

#### *Описание ситуации:*

Многолетний конфликт и драки между тремя девочками 7 «А» класса: Верой и Лерой с одной стороны и Лизой с другой.

Вера и Лера выказали свое недовольство по поводу агрессивного поведения, а также из-за того, что она берет их вещи. Также с их слов Лиза периодически стремится что-то получить первой, Они хотят удалить Лизу из класса в параллельный, мотивируя это тем, что «ей там будет лучше» и «мы мучаемся, пусть и тот класс помучается».

Лиза очень эмоциональна и из-за болезненности отстает по учебе (в результате она на 2 года старше своих одноклассниц). Ее претензиями было то, что берут ее вещи, обижают ее словесно и физически.

*Таким образом, примирительная встреча началась в ситуации, когда одна из сторон фактически не высказала своего желания участвовать. Кроме того, Лизе требовалась помощь психолога. Однако мы приняли решение провести встречу.*

#### *Ход и результат встречи*

Лиза сказала, что ее сильно обижает такое отношение со стороны девушек, что ей очень нравится класс, что она хотела в нем остаться. И что она просит прощения у девочек за свое резкое поведение. Также она рада, и что, наконец, она смогла высказаться. Изменение отношений между девочками было заметно по изменению их поз. Обе стороны легко пришли к договоренности не брать без разрешения вещи друг друга. Однако неразрешимым остался вопрос контролирования Лизой своих эмоций

Всеми участниками встречи в виде мозгового штурма предлагались разные варианты того, как они «сбрасывают» негативные эмоции. Из всех возможных вариантов Лиза сказала, что она будет просто поворачиваться и уходить от ситуации. На вопрос, действительно ли она сможет уходить и это ей поможет, Лиза сказала, что попробует. Поскольку здесь уже вопрос самоконтроля выходил за рамки Лизиной ответственности (в связи с ее психофизическим состоянием), было решено прекра-

тить встречу и встретиться с родителями Лизы для прояснения ситуации (что позже и было проделано).

Через неделю ведущая Даша Воронова связалась с Верой и Лерой Они сказали, что ситуация нормализовалась.

Лиза встречалась с классным руководителем и горячо благодарила ее за то, что ей впервые за эти годы дали возможность высказаться. Она сказала, что все хорошо и ей в классе намного легче.

### **Кейс № 3. Москва, 2002 год.**

*Ведущие: Горбунова Катя, Шibaева Саша.*

*Заявление поступило от учителя истории Даяновой В.И.*

*Описание дела:*

Драка Димы и Эдуарда, которая произошла из-за шутки. Дима не понял шутки со стороны Эдуарда, и далее шутка переросла в серьезную драку между мальчиками.

*Ход и результат программы*

Оба мальчика высказали свое мнение и чувства по поводу этой ситуации. Дима согласился на примирительную встречу потому что был напуган, что конфликт может поступить в отделение милиции или администрацию школы. Он сказал, что не хочет, чтобы из-за этой ситуации его жизнь изменилась в худшую сторону. Эдуард согласился на примирительную встречу потому, что ему была дорога дружба с Димой. Он хотел вернуть былую дружбу и наладить новые отношения.

На примирительной встрече все прошло хорошо. Оба мальчика хотели примириться, чтобы все забыть и начать все с начала. Ребята поняли, что вся драка была совершенно неосознанной, и что драться из-за этого не стоило. В конце они простили друг другу свои обиды.

### **Кейс № 4. Москва, 2002 год.**

Что бы вы сделали, если бы вы были директором, и у вас ребенок 6 месяцев не ходил в школу и не делал уроки? Вызвали бы родителей? А они не приходят. Мальчика вызовете на педсовет? И что, вы серьезно думаете, что он после этого пойдёт? Милиция же скажет, что им заниматься не будет, пока он не совершит преступления.

И что делать, когда «традиционные» пути не приводят к результату?

Мы решили действовать по-другому. В нашей школе вот уже целый год работает служба примирения, в которой мы занимаемся разрешением конфликтов между ребятами. Когда мне заместитель директора передала информацию об этом мальчике-третьекласснике, я решила сама с ним поговорить. И сделать это «на его территории» (у него дома).

Первая сложность была в том, что в начале наш третьеклассник никак не мог поверить, что я не собираюсь его ругать, не буду «читать морали», и был готов защищаться «до последней капли крови». Тем более, что сам он родился в Грозном, и в нем будто остались отголоски войны. Но я разговаривала спокойно, старалась войти в доверие и не ставила никаких условий. Для меня действительно по-человечески было интересно, что же произошло с мальчишкой и как ему можно помочь, как его поддержать. Наверно свою роль сыграло и то, что к нему пришли не взрослые «тетки», а ученица его же школы. И что я могу поговорить с ним на «его языке».

И тогда мальчишка начал рассказывать, как его дразнят в школе, как отнимают вещи, как классная руководительница постоянно ругают за прогулы, а родители только пьют и не помогают ему разобраться с этой ситуацией. Поругавшись с одноклассниками (хотя он и сам часто провоцировал конфликты), он не смог с ними помириться и ушел из школы. На 6 месяцев.

И я поняла, что если эта ситуация не будет разрешена, то мальчишка окончательно забросит школу, и дальше его путь лежит через «группу риска» к криминалу. Ведь заработать деньги иным путем, имея за плечами два класса образования, он не сможет. А причиной всему школьный конфликт.

А для меня небезразлична судьба этого ребенка.

Тогда я предложила ему устроить разговор с одноклассниками, на котором можно понять причину их поступков, спокойно рассказать о собственной обиде. А, кроме того, поговорить с учителем и объяснить ему ситуацию. Поскольку мальчишка увидел во мне друга, а не врага, он согласился.

На этой встрече я старалась не искать правого и виноватого, а помочь всем участникам услышать друг друга. Мальчишка увидел, что люди вокруг стараются ему помочь и относятся к нему, как ко взрослому и ответственному человеку. Мы договорились, что к нему не будет претензий, если ситуация не повторится. И он решил вернуться в школу.

Мне радостно, что сейчас он не только посещает уроки, но и привел с собой брата, который тоже долгое время в школе не появлялся.

Но мы понимаем, что это только первый шаг на пути к разрешению ситуации и примирению. А пока один из ребят нашей службы заходит к нему в класс, поддерживает его и помогает разрешать трудные ситуации.

*Анна Зуева.  
10 класс*

### **Кейс № 5. Петрозаводск, 2002 год.**

Ведущие Кривошеева Люба, 11 класс, Мюллер Мария, 8 класс – представители службы примирения школы № 29.

Информация о криминальной ситуации поступила в службу примирения от заместителя директора по воспитательной работе Волковой Натальи Дмитриевны.

#### *Описание ситуации:*

Ярослав (8 класс) в составе компании друзей - Осипа и Левы - участвовал в вымогательстве денег у Гоши (7 класс) и его друга Миши. Однажды Ярослав, Осип и Лёва пришли домой к Мише, забрали пульт от телевизора и потом требовали за него деньги. Миша и Гоша из-за оказываемого на них давления решили убежать из дома. Ночь и следующий день они провели в компьютерном клубе, играя на деньги Миши. К родителям ребят приходит неизвестный им мальчик и предлагает за деньги показать им, где находятся их дети. Родители на это согласились. После того, как дети были возвращены домой, мама Миши обратилась в школу с просьбой разобраться в ситуации.

#### *Ход и результат программы*

Миша отказался от участия в программе (предположительно из-за страха), а Гоша дал согласие на участие в программе. Он хотел, чтобы обидчики оставили его в покое. Путей выхода из конфликта Гоша не видел. Ведущий предложил ему над этим подумать. На вопрос, нужно ли на встрече присутствие родителей, Гоша ответил «нет» - он не хотел волновать их (живёт в опекунской семье у бабушки с дедушкой) и сказал, что они его постоянно попрекают из-за произошедшего.

По словам Осипа, они оказались причастны к конфликту случайно, лишь выполнив просьбу некоей компании сходить к родителям Гоши и Миши забрать у них деньги и показать, где находятся их дети, ушедшие из дома. Осип утверждал, что до этого они не были знакомы с Гошей и Мишей. Фактически, тем самым Осип отрицал своё участие в конфликте. Ярослав молчал и поддакивал. Осип

сказал, что ему всё равно, будет примирительная встреча или нет. Ярослав, напротив, высказал желание участвовать во встрече. По его словам, ему «уже надоело бегать», поэтому лучше разрешить ситуацию. Также он не хотел, чтобы для него наступили сложности, если родители пострадавших мальчиков обратятся в милицию.

В ходе примирительной встречи диалог шел напрямую между ребятами. При этом Ярослав сказал, что они делали всё в шутку. Это «задело» Гошу, и он рассказал о последствиях, которые эта «шутка» имела для его семьи. Ярослав, выслушав это, сказал, что не стал бы участвовать в конфликте, если бы понимал, к каким последствиям для Гоши и для него самого это может привести. Ведущий спросил, означает ли это высказывание, что Ярослав сожалеет о случившемся. Ярослав сказал, что извиняется перед Гошей. Гоша первоначально не принял извинения. Тогда ведущие переформулировали слова Ярослава о том, что он сожалеет о случившемся и что он не стал бы так поступать, если бы осознавал возможные последствия. После этого Гоша сказал, что принимает извинения. Ярослав отреагировал: «Меня впервые в жизни прощают». После этого перешли к обсуждению способов разрешения конфликта. Гоша сказал, что не хочет, чтобы к нему приставали. Ярослав в ответ на это предложил, что он поговорит слевой и Осипом, чтобы они прекратили приставать к Гоше и Мише. Гоша сказал, что не верит в результативность такого разговора. Ярослав ответил, что он уверен, что его разговор поможет и Гоша согласился.

### **Кейс № 6. Петрозаводск, 2002 год.**

*Информация о ситуации поступила в службу примирения от заместителя директора школы по воспитательной работе.*

*Ведущие: Кривошеева Люба (11 класс), Толмачёв Павел (10 класс) – представители службы примирения школы № 29.*

#### *Описание ситуации*

Надя (7 класс) и Катя<sup>1</sup> (8 класс) были не знакомы, но у них были общие подруги. После уроков Надя слышала, как Катя в разговоре с одноклассницей Ритой плохо отзывается об этих общих подругах. На следующий день Надя передала общим подругам содержание услышанного. Подруги выразили Кате своё возмущение тем, что она плохо о них отзывалась. Катя решает «разобраться» с Надей. После уроков по дороге из школы Катя избивает Надю в присутствии Риты. На следующий день в школе Рита обливает Надю водой.

#### *Ход и результаты программы*

Надя проявила большой интерес к примирительной встрече. Её волновало, почему Катя не поговорила с ней, а сразу избивала. Надя рассказала, что считает себя также виноватой в случившемся, поскольку ей не следовало пересказывать подругам содержание разговора Риты и Кати.

Встреча с Ритой не состоялась, потому что Рита не появлялась в школе. На встрече Катя сказала, что не считает виноватой только себя. При этом она указала не только на то, что Надя передала её разговор другим людям, но также на то, что Надя не стала слушать Катю, когда та пыталась обсудить с ней возникшую ситуацию. Катя считала, что конфликт уляжется сам собой, как это не раз бывало раньше, и не собиралась ничего предпринимать. Ведущие помогли Кате спрогнозировать, как может эта ситуация развиваться дальше, если не разрешить её примирительным путём. Также выяснилось, что Катя не видела других способов разрешения такого конфликта, кроме как дракой. От примирительной встречи Катя хотела получить ответы на свои вопросы (почему Надя передала её разговор, почему её не выслушала). Катя также сказала, что не хочет, чтобы Надя её ненавидела.

---

<sup>1</sup> Состоит на учете в милиции

Разговор начался с рассказа Нади о том, что произошло и что она чувствовала. Надя принесла Кате извинения за то, что она передала подругам содержание её разговора с Ритой. Катя извинения приняла. Надя также рассказала о последствиях случившегося: реакции родителей и классного руководителя. Надя рассказала, что у неё до этого уже был инцидент с Катей в начале учебного года.

Катя сказала, что пыталась переговорить с Надей, но она её не выслушала. Надя по поводу этой ситуации сказала, что слова Кати прозвучали как «наезд». Она восприняла это не как попытку разобраться, а как угрозу.

Решили, что Катя переговорит с Ритой, чтобы та не продолжала конфликтовать с Надей. Надя сказала, что для того, чтобы такого случая больше не повторилось, она не будет впредь передавать содержание чужих разговоров. Катя сказала, что в будущем, если у неё возникнет конфликт, она не будет разрешать его дракой, а обратится в службу примирения. Эти положения были зафиксированы в примирительном договоре. Контрольные беседы ведущего с участниками через две недели после встречи показали, что отношения между ними нормализованы, договоренности выполнены.

#### **Кейс № 7. Петрозаводск, 2002 год.**

*Ведущие:* Миронова Маша, 10 класс, Рудникова Маша, 10 класс – члены службы примирения школы искусств № 1.

*Информация поступила от ребят – членов службы примирения*

*Описание ситуации:*

Ирина Евгеньевна с группой ребят, учащихся 10-а класса, поехала в трёхдневный лагерь. В составе группы было три девочки и два мальчика – Рома и Олег. Олег и Рома подружились в лагере с девочками из другой школы. Во время отъезда из лагеря выяснилось, что Рома и Олег вместе с ребятами их своей школы должны ехать первым рейсом, а их новые подруги - вторым. Олег и Рома заявили, что не поедут с делегацией своей школы, а уедут следующим рейсом. Ирина Евгеньевна не позволила ребятам остаться. Приехав в город, Олег перестал общаться с Ириной Евгеньевной.

*Особенности предварительных встреч:*

Обе стороны дали согласие на участие в примирительной встрече. Олег высказал мнение, что встреча вряд ли поможет, но, тем не менее, он хочет обсудить случившееся. Его интересовала точка зрения Ирины Евгеньевны: как она оценивает то, что произошло. Олег считал, что во встрече также необходимо участие Ромы: по его мнению, Рома был разозлён происшедшим еще больше, чем Олег.

Ирина Евгеньевна на предварительной встрече сказала, что с Ромой у них сохранились хорошие отношения. Сам Рома отказался участвовать в программе, объяснив это тем, что не имеет проблем в отношениях с классным руководителем.

Ирина Евгеньевна также сказала, что на примирительной встрече она хочет обсудить конфликт и уладить отношения с Олегом.

*Особенности проведения примирительной встречи:*

Первым высказался Олег. По его мнению, Ирина Евгеньевна не разрешила ему ехать вторым рейсом в наказание за плохое поведение в лагере. Ирина Евгеньевна ответила, что считает поведение Олега в лагере вполне нормальным, а причиной её поступка было то, что она отвечала за жизнь детей и поэтому была обязана лично привезти каждого из лагеря. Стороны общались напрямую. Олег



вспоминал всё новые факты, за которые, по его мнению, Ирина Евгеньевна могла бы ему «отомстить». Ирина Евгеньевна высказывала своё отношение к каждому факту и утверждала, что эти эпизоды не имеют отношения к запрету. В итоге Олег сказал: «У меня упрямый характер, мне трудно изменить свою точку зрения. Но я сделал выводы в пользу Ирины Евгеньевны». Ирина Евгеньевна извинилась перед Олегом за слова, оскорбившие его («Марш в автобус»). Олег, в свою очередь, ответил, что понимает Ирину Евгеньевну и тоже сожалеет о случившемся. По его словам, «причиной ссоры был пустяк». Далее обсудили способы предотвращения подобных конфликтов в будущем. Олег сказал, что в подобных ситуациях он должен заранее предупреждать руководителя. Так, по его мнению, ему стоило заранее обсудить с Ириной Евгеньевной то, что он хочет задержаться в лагере. Ирина Евгеньевна сказала, что в подобных ситуациях она будет стараться решать проблему с помощью юмора: лучше обратить всё в шутку, чем идти на конфликт. На вопрос ведущих, удовлетворены ли стороны результатами встречи, Ирина Евгеньевна и Олег ответили утвердительно. В завершение встречи они пожали друг другу руки.

Контрольные встречи показали, что стороны поддерживают друг с другом хорошие отношения.

### **Кейс № 8. Петрозаводск, 2002 год.**

*Ведущие: Кривошеева Люба, 11 класс, Бабина Лена, 10 класс*

*Описание ситуации:*

Максим (ученик 1 класса) чересчур активен на уроке: выкрикивает с места, без разрешения выбегает к доске, чтобы ответить. Учительница не может заставить Максима выполнять правила поведения на уроке и дать ей возможность работать с другими учениками. Беседы с Максимом и его родителями не помогли.

*Особенности предварительных встреч:*

Учительница согласилась рассказать на примирительной встрече о тех чувствах, которые она испытывает вследствие этой ситуации. От встречи она хотела, чтобы Максим перестал мешать ей вести уроки.

Максим не хотел, чтобы его отношения с Оксаной Ивановной испортились.

*Особенности примирительной встречи:*

Встреча началась с рассказа учительницы о том, что происходит на уроках. Она рассказала, что поведение Максима мешает ей вести урок, и ей неприятны выкрики Максима. На вопрос, почему он это делает, Максим сказал, что он занимается с папой дома, и поэтому он знает этот материал. Ему скучно просто так сидеть на уроке, когда он уже всё сделал и хочет ответить. Максим сказал, что ему также неприятно, когда Оксана Ивановна на него кричит. Далее обсудили пути выхода из ситуации. Максим сказал, что больше не будет выкрикивать, а Оксана Ивановна предложила давать ему дополнительные задания, чтобы он не сидел без дела. Встреча закончилась рукопожатием.

*Особенности программы:*

1. Эта была первая программа, проведенная в начальной школе. Ведущие старались более просто формулировать вопросы, но в целом сохранили алгоритм ведения встречи.
2. Отдельная подготовительная работа с учительницей в рамках предварительных встреч помогла избежать обвинений и нападок в адрес ученика.

### **Кейс № 9. Новгород Великий, 2002 год.**

*Информация поступила от участников конфликта, которые сами обратились в службу.*

*Ведущий: Николаев Кирилл*

*Описание ситуации: мальчики грубо общались с Богданом на протяжении нескольких месяцев, подвергая его испытаниям, как новичка. Они специально «задевали» его, чтобы спровоцировать конфликт и узнать его характер.*

*Богдан долго терпел, но в очередной раз, когда ему стали навязывать «игру», он стал защищаться, и завязалась драка. Их остановил учитель.*

*Особенности предварительных встреч:*

На предварительной встрече нарушители объяснили, что осознают предвзятость отношения к однокласснику и сожалеют, что произошла драка. Они признались в издевательствах, первоначально называя это шуткой. Ведущий спросил, какие чувства они испытывали ранее и сейчас. Что, по их мнению, испытывает Богдан, и как бы они поступили на его месте. Обсуждая взаимоотношения, подростки сказали, что им стыдно за свое поведение, тем более что их несколько а Богдан один. На вопрос, как можно изменить ситуацию, обидчика выразили желание извиниться и наладить отношения.

Ведущий встретился с Богданом, расспросил его о случившемся, рассказал о разговоре с обидчиками и предложил помощь в мирном разрешении конфликта.

В ходе беседы ведущий помогал подростку выразить свои чувства и снять негативные эмоции. Борис был доволен тем, что его слушают, что он может выразить накопившуюся обиду, что о нем заботятся. Он сомневался в изменении отношений, однако решил участвовать в программе, поскольку не хотел упускать шанс помириться.

*Особенности примирительной встречи:*

Ведущий программы предложил всем сесть в круг, объяснил цель встречи, проговорил правила встречи и предоставил слово нарушителям. Высказываясь по очереди, мальчики обсуждали свое поведение. Они говорили откровенно, и это вызвало расположение и доверие Богдана. Он постарался выразить свои чувства и накопившуюся обиду, ребята его поняли, извинились и обещали впредь не допускать обидных шуток и унижений.

Стороны достигли взаимопонимания и были довольны состоявшимся разговором.

В течение трех недель членами службы осуществлялся контроль над развитием их отношений. За этот период отношения не только улучшились, но и переросли в дружбу.

### **Кейс № 10. Новгород Великий, 2002 год.**

*Информация поступила от очевидцев*

*Ведущий: Николаев Кирилл*

*Описание ситуации: в службу примирения поступила информация о готовящейся «стрелке» с участием большого количества подростков 9 класса. Целью ведущего было за 3 часа успеть построить диалог между конфликтующими сторонами и не допустить кровопролития.*

*Конфликт начался из-за того, что Игорь ударил Ваню из-за девочки. А Ваня нашел защиту у Славы и сказал ему, что он ездил в медпункт, где заплатил за лечение 200 рублей. Ваня пообещал, что если он «накажет» Игоря и «снимет» с него деньги, то 150 рублей может взять себе. Их диалог услышал Анатолий, а поскольку он плохо относился к Игорю, то решил помочь в наказании. Постепенно круг увеличивался, и такая маленькая сумма на всех не делилась. Присоединившийся Кеша предложил поднять цену до 500 рублей. Все согласились, но Игорь отказался и «забил стрелу».*

*Особенности программы:*

Ведущий обратился к Игорю, который рассказал о происходящем и попросил поддержки. Но когда ведущий предложил жать информацию и написать заявку в службу примирения, Игорь



отказался, думая, что это только испортит ситуацию. Когда ведущий обратился к Анатолию с просьбой рассказать о произошедшем, тот отказался, хотя ведущий входит в эту компанию и занимает место лидера. Но жесты Анатолия показали, что ситуация изменилась, и «место под солнцем» принадлежит уже ему. Тогда ведущий повторил вопрос, прибавив: «По-моему, нехорошо, ведь я ничего плохого тебе не делал, а только помогал». Фраза дала свои результаты, и Анатолий вступил в диалог. Ведущему показалось, что Анатолий не хочет говорить правду, поскольку боится, что придется делиться деньгами. Прямое предложение ведущего открыло дорогу к истине: «Мне денег не надо, я хочу знать, что творится в школе».

Ведущий при содействии со стороны Анатолия вышел на всю группу и стал со всеми разговаривать наравне. Все включились в разговор, кроме Славы. А договариваться с ним было необходимо. Тогда ведущий вновь обратился в Игорю, а поскольку тот уже чувствовал поддержку, то рассказал подробности, с которыми можно было подойти к Мише. Дело в том, что когда-то Слава предложил отдать ему 100 рублей и «замять» дело, и этим своим предложением Миша сильно обидел всю компанию. А поскольку теперь Слава пытался выйти из диалога, то ведущий в виде шутки намекнул, что в компании деньги делятся на своих. На что ответ Миши был однозначен: «Компания сама собой, а ты хочешь не работая получить деньги». «А что получила компания, если бы ты взял с Игоря 100 рублей?» – спросил ведущий. На что Слава опустил глаза и попросил не говорить компании. И сказал: «Это проблема Вани, пусть он ее и решает».

Тогда ведущий подозвал конфликтующие стороны и попросил отменить «стрелку», основываясь на том, что нет главного участника – Вани. Нарушители заявили, что он и не нужен, на что ведущий сообщил, что в травмпункте все делают бесплатно. Решили разговор отложить на сутки для выяснения обстоятельств.

Ведущий с Игорем сходили к Ване, который уже был в курсе произошедшего в школе и сказал: «Я это выдумал, мне просто нужны были деньги».

В результате компания оставила Игоря в покое.

Были проведены примирительные встречи Игоря со всеми участниками с целью убрать мотивы конфликта.

### **Кейс № 11. Волгоград, 2008 год.**

Мы ученицы 10 «А» класса, Анжелика Г., Ксения С., Мария Г., уже два года работаем в ДСП.

Всякие случаи и разные ситуации приходилось нам решать с помощью медиации.

Лучшей медиацией все же мы считаем вот такую.

В марте 2008 года от куратора ДСП Лицея мы получили задание встретиться с классным руководителем 9 «Г» класса, от которой поступил запрос: двое ребят из класса подрались. Она рассказала нам все, что знала о конфликте.

Дело было так. За два дня до этого конфликта на уроке предпрофильной подготовки учащиеся работали с тестами. Проверяя работы учитель обнаружил, что все мальчики подписались одним именем: Игорь Л.

На другом уроке учитель попросил всех мальчиков больше так не шутить и подписать тесты своим именем. Игорь Л., забрал свою работу, проходил мимо парты, где сидел Александр Б. и спросил его: «Ты как подписал тест?» Александр Б. ответил: «Игорь Л.».

Вдруг Игорь Л. Пришел в ярость и стал калашматить со всей силой Александра. Все это происходило на глазах у одноклассников и двух учителей. Александр плакал, что-то объяснял, слабо отбивался. Учителя долго не могли разнять дерущихся, классный руководитель беспокоилась о последствиях: родители Александра Б. скандальные, конфликт может углубиться.

Выслушав классного руководителя Маша Г., заполнила регистрационную карту и на перемене назначила предварительные встречи участникам конфликта. Маша Г., беседовала с Александром Б.

Она узнала причину такого поведения Игоря Л. Поинтересовалась, хочет ли Александр помириться с Игорем, т.е. уладить отношения, конфликт без административного вмешательства. Александр Б., наотрез отказался. Ксения С., беседовала с Игорем Л. Игорь Л., раскaiвался в своем поступке и изъявил желание наладить отношения с Александром Б.

Анжелика Г., тем временем встретилась с одноклассниками Игоря и Александра. Она выслушала их мнение о происшедшем. Кроме того, как выяснилось, стычки между этими ребятами были и раньше и по другим поводам.

Затем Маша Г., ещё раз встретилась с Александром Б. Посоветовала ему выслушать объяснения Игоря Л. Он согласился, хотя и после долгого колебания. Мы подготовили все необходимое для примирительной встречи. Информационные материалы, примирительный договор. Наступил назначенный час.

Мы очень сомневались, что Александр Б., придет на встречу, так как он был очень обижен и настроен на другой способ разрешения конфликта: с помощью родительского вмешательства. Но он пришел.

Мы по очереди давали слово каждой из сторон. Что они только не наговорили друг другу! Александр жаловался, что Игорь всегда к нему придирается, прикалывается над ним, называет его «жирным», дразнит по всякому. А ведь все по тому, что он – Александр просто перестал давать ему списывать.

Игорь, говорил, что списать он может и у других. Просто «жирный» - это кличка. Я же не обижаюсь на кличку «ушастый», а меня, так зовут все!

А вот почему же Александр подписался именем: Игорь Л? и т.п.

Маша Г., задала каждому вопрос: «Какие чувства вы испытываете: когда тебя Игорь называют «ушастый», а тебя Саша – «жирный»?»

Ксения С., попросила мальчиков попробовать отреагировать на обзывания как-то иначе. Ребята попробовали. «Как вы чувствуете себя сейчас?»

Мальчики поняли, что есть способ, который поможет обидчика остановить.

Анжелика Г., спросила: «Как же ситуация, приведшая вас в ДСП, может быть разрешена? Что мешает Вам помириться сейчас?»

Говорили много, каждый пытался представить последствия по своему. Александр боялся подать руку Игорю Л., т.к. не доверял ему: слишком часто Игорь Л., обижал его при всех. Игорю Л., тоже не нравились подобные шутки с подписью работы. По этому ярость в нем и вскипела. И вообще. Сашка, зануда и сам лезет. Тогда Маша Г.: «Что же будет, если вы и дальше будете так же относиться друг к другу?»

Мальчики попытались представить, что может произойти в будущем, если уже на уроке стали бить друг друга. Они признали, что травмы души и тела не избежать.

Игорь Л., сказал, что готов извиниться перед Сашей. И сделал это. Он протянул руку Александру, заверил, что больше от него тот не услышит слова «жирный». Он не будет обзываться и свой гнев вымещать на одноклассниках, а тем более на Александре. Сказал, что он искренне огорчен в содеянном. Александр принял извинения и в свою очередь тоже дал обещание не помнить зла. «Что было, то было!» Затем мы обсудили с мальчиками вопрос, как сделать так, чтобы подобные конфликты не повторились.

Ребята высказывали свое мнение. Мы видели, как в ходе беседы мальчики менялись, что они осознали свои поступки, поняли, что лучше высказать друг другу все то, с чем не согласен, попытаться понять друг друга и принять решения, которое устроит обе стороны.

Результатом нашей работы стал примирительный договор. Отрадно было то, что девятиклассники говорили с нами искренне, что они поняли: необходимо учиться общаться, чтобы не причинять боль и вред другим.

Мы радовались, что этот конфликт не дошёл до администрации и родителей. Мы убедили ребят, что медиация – это сила! Она учит нас необходимости смотреть на ситуацию по- другому, то есть в напряженных моментах стараться изменить свое отношение к происходящему. Стремиться к лучшему.

## Кейс № 12. Волгоград, 2008 год.

14 февраля 2008 г., в ШСП поступил запрос от классного руководителя 4 «Г» класса, Шишкиной О.П. Мы координаторы Даша Ш. и Ольга С. ученицы 8 «Б» класса получили дело о конфликте, который разгорелся между учениками данного класса от куратора службы и приступили к работе. Классный руководитель данного класса обратилась в службу, чтобы мы помогли ребятам разрешить конфликт, наладить отношения, выяснить в чем причина раздора.

Для меня и моей подруги Ольги С. это была первая самостоятельная работа по медиации и мы очень переживали, хотелось, чтобы наш первый опыт был положителен для всех участников медиации. И мы решились.

### Описание ситуации.

1 сентября в 4 «Г» класс пришла новенькая девочка Саша К. В своей прежней школе девочка была очень активной, систематически принимала участие в мероприятиях класса, пользовалась авторитетом в коллективе, хотя была средним учеником по успеваемости. Сашу К. новый класс, встретил достаточно дружелюбно, всем ребятам новенькая понравилась. Самой девочке тоже было комфортно в коллективе, появились новые знакомые, подруги, даже самый «крутой» мальчик в классе, как бы лидер оказывал знаки внимания Саше, старался ей помочь, если возникали какие-то проблемы. Часто Данил Б. провожал Сашу со школы, оказалось, что они живут совсем рядом да и идти вместе веселей. Так прошел месяц другой. Постепенно девочка стала пытаться занять лидирующее место в классе, она очень хотела, чтобы на неё обратили внимание, чтобы она была в центре внимания, как обычно в старой школе. А, как это сделать теперь? Учеба идет слабовато, в классе свои «звезды», а очень хотелось внимания. Тогда Саша К., стала утверждаться, через поведение на уроках, переменах, отношениях со сверстниками. Она постоянно стала выкрикивать на уроках, критиковала ребят, подсмеивалась, часто ругалась не хорошими словами. Так она обращала на себя внимание. Всем ученикам класса эта ситуация стала не нравиться, дети стали сторониться Сашу, не приглашали ее играть, некоторые девочки перестали вообще общаться с ней. Данилу Б. эта ситуация тоже была не по нраву. «Пришла тут новенькая, кто она такая?» - говорили многие дети. Они делали ей замечания, говорили, что она не права, но девочка, как будто бы, ничего не замечала, продолжала нарушать дисциплину. Классный руководитель провела несколько бесед с ученицей, вызвала маму, та была очень огорчена дочерью, «раньше такого не было!»

Однажды на перемене, после второго урока Данил Б. подошел с Кириллом Н, они одноклассники, к Саше К. и сказали, что после уроков они хотят с ней поговорить и потому будут ждать её у выхода школы, чтобы та быстро не уходила. «Есть разговор!» - сказали они.

После уроков девочка спустилась в раздевалку, одела куртку, и вышла из школы, на ступеньках её ждали одноклассники. Это Данил Б, Кирилл Н. и Настя К. Троица подошли к Саше и с важным видом стали обсуждать ситуацию, почему она себя так ведет, что если не утихнет, то будет хуже, и вообще она должна знать, кто в этом классе главный. Кирилл Н. толкнул Сашу, та нечаянно наступила на ногу Насти К, завязалась суматоха. Настя сорвала капюшон с куртки Саши и бросила прямо в грязь. «Это тебе за мою туфлю» - сказала Настя. Тут ребята все стали друг друга пинать, кто – то упал, все происходило быстро. Тут Саша К. вырвалась от одноклассников и кинулась бежать, через секунду Настя К. догнала Сашу. «Ты мне наступила на ногу и загрязнила туфлю, теперь давай облизывай!» - пригрозила та. Девочка опешила и стала отказываться, тут обступили все троя. «Давай, давай, облизывай!» - кричали все. Минуты показались годом, ученица не знала, что делать, ком стоял в горле, обида, слезы, страх. И вдруг родной голос мамы позвал Сашу, она пришла встретить дочку, и опоздала, а когда подошла к школе то не увидела ее, зашла за угол здания, а тут.... Ребята сразу же все разбежались, а Саша с мамой пошли домой. На следующий день мама Саши К. пришла в школу, рассказала о случившемся классному руководителю и попросила помочь дочери наладить отношения с одноклассниками. Тут то учитель рассказала маме, что в школе есть ДСП, которая помогает ребятам разрешать конфликты, что, такой метод работы есть и он оправдан в

подростковой среде. Таким образом родители дали своё согласие и были довольны, что их не оставили один на один с проблемой. Через два дня после происшествия классный руководитель 4 «Г» класса обратилась в нашу службу. Кураторы ДСП и мы – волонтеры заполнили регистрационную карту, встретились со сторонами конфликта, назначили предварительную встречу, она должна быть обязательно добровольной и работа пошла.

На предварительную встречу мы пригласили сначала Данила Б, Кирилла Н, Настю К, т.е. наших обидчиков, выяснили хотят ли они, чтобы бы мы помогли разрешить конфликт, ну и вообще нужна ли им примирительная встреча, какова для них степень тяжести этого конфликта, в чем причина и т.д. Ребята сразу же дали согласие, они были очень рады, что им помогут разобраться в отношениях, так как они не знали как можно все решить, они понимали, что поступили очень плохо и ждали наказания, «карательной меры» и очень этого боялись, а мы же предложили им другой метод разрешения конфликта, решить проблему мирным путем с помощью переговоров. Методом медиации. Конечно, они ещё маленькие и самим им трудно разобраться в некоторых ситуациях, по этому для них это был хороший опыт налаживания отношений. Затем в тот же день мы выяснили, что и Саша К., (жертва) тоже очень переживает, и хотела бы встретиться и прояснить ситуацию, а при возможности примириться. От неё мы тоже получили положительный ответ. Видно было, что все участники конфликта искренне переживают, но пока каждый за своё, кого - то гложет обида, когда он еще и ещё проживает те неприятные минуты, кто – то просто боится наказания со стороны родителей, учителя, но уже хорошо то, что они хотят разрешить ситуацию, они понимают, что что-то сделали не так, а как надо было пока не знают.

И так. День и время были обозначены, мы подготовили все необходимые документы: заявления, регистрационная карта, примирительный договор, собрали информацию сторон. Я и Оля очень волновались, как всё пройдет, примирятся ли стороны, мы очень надеялись на положительный результат. И вот наступил день, когда мы самостоятельно должны были провести медиацию. Мы четко осознавали и понимали всю ответственность, которую мы взяли на себя, мы помнили, что примирительная процедура всегда добровольна, что есть принципы, которые мы должны соблюдать и результат медиации может быть разный, он бывает не всегда положителен, но для нас было важно, чтобы стороны изменили свое отношение к ситуации, взглянула на неё с другой стороны, чтобы мы ребят подвели к осознанию, того, что так делать нельзя, что это плохо. Необходимо было, чтобы они смогли изменить свое поведение, вывести их на позитив.

Встреча проходила в присутствии подготовленных ведущих, волонтеров: Даша Ш, Ольга С., а так же кураторов ДСП – Алла Ф. и Маргарита Е., которые помогали на организовать конструктивный диалог сторон.

Мы пригласили всех участников конфликта, они сели, как им удобно, родители не присутствовали на встрече, хотя были приглашены. В начале высказывались нарушители, а затем жертва, мы с Олей соблюдали правила медиации, применяли методы активного слушания, очень сложно было соблюдать принципы медиатора. На процедуре мы с ребятами обсудили три основных вопроса:

1. «Каковы последствия конфликтной ситуации для сторон, и какие чувства они испытывают по поводу случившегося?»

Как правило, последствия разрушительные для обеих сторон. Ребята на встрече стали видеть друг в друге человека, личность, а не врага. Дети признали, что они были несправедливы, имело место, травмирующее событие. Они это очень хорошо осознали и поняли, они встали на место друг друга. (Дети даже плакали, когда рассказывали о происходящем, но это были уже слезы стыда, эмпатии, они пропустили через себя все то, что чувствовала тогда жертва ).

2. Вторым вопросом мы обсудили, «Как данная ситуация может быть разрешена?». Ребята сами нашли решение, которое их самих полностью устраивало. Хотя мы знаем, что существует множество решений: от принесения извинений до возмещения ущерба в денежной форме, самостоятельное исправление причиненного вреда и т.д.

Нас очень сильно поразило, что дети были рады, что мы смогли создать им ситуацию, где они смогли бы принести извинения друг другу, смогли бы высказаться причем не стесняясь ни кого.

3. Третий вопрос, который мы обсудили: «Как сделать, чтобы это не повторилось?»

Тут были рассмотрены глубинные причины поступка, мы всё проанализировали, рассмотрели, дети сами составили алгоритм своего дальнейшего общения, взаимодействия. Мы считаем, что главное в медиации не только предотвратить эскалацию конфликта, а трансформировать поведение ребенка, чтобы ребенок осознал ситуацию, и изменил своё отношение к ней.

Результаты проведенной процедуры мы фиксировали в примирительном договоре.

Я очень довольна, что ребята ещё такие маленькие, а смогли пропустить через себя ещё раз эту неприятную ситуацию и сделать выводы, найти выход. Думаю, что таким образом они пополнят свой багаж знаний о том, как необходимо правильно общаться, что бы не причинить вред себе и другим.

Сама лично я, как начинающий медиатор получила хороший практический опыт, что очень сложно в примирительной процедуре соблюдать принципы, быть нейтральной и т.д.

Этому и учат нас в ШСП, чему я очень рада. Наши предрассудки, стереотипы мешают нам в общении, наше инталерантное отношение друг к другу приводит часто к конфликтам.

Мы, это я – Даша и Оля учащиеся- волонтеры, часто заходим в 4 «Г» Кл и интересуемся делами ребят, как у них дела, есть ли проблемы и как они их разрешают. Пока у них всё хорошо. Мы очень рады.

**Кейс № 13. Лысьва, 2008 год.**

*Информация поступила от социального педагога, которая стала свидетелем конфликта*

*Ведущие: Беш Олеся, Мисник Мария*

*Описание ситуации:*

Произошла драка между девочкой Алисой и мальчиком Иваном. Пострадали также девочки-одноклассницы, ставшие защищать Алису.

В результате произошел крупный конфликт, коснувшийся половины класса.

*Ход и результат программы.*

Чтобы понять в каком состоянии жертва и правонарушитель, и найти к ним правильный подход в этой достаточно сложной ситуации, мы решила изменить традиционный ход программы.

Мы пригласили на встречу в первую очередь не правонарушителя, а свидетелей-одноклассников, которые смогли нам четко объяснить суть конфликта, полагаясь не на чувства, а на факты.

По словам свидетелей, драка имела собой следствие неудачной попытки Ивана подшутить, подразнить Алису. Он обозвал ее некультурным словом. Она ему ответила тем же. После нескольких минут перебранки, Иван не выдержал и ударил К. В.

Она ответила ему тем же. Началась драка. Одноклассницы попытались заступиться за подругу, мальчишки также вмешались, в результате чего конфликт затронул половину класса.

Нами был задан вопрос о том, как они обычно общаются друг с другом, каковы обыденные отношения Алисы и Ивана.

Наш простой вопрос повлек неожиданную реакцию свидетелей. Они несколько минут молчали, а затем рассказали очень серьезную историю об их порядках в классе. По их словам, Иван – ребенок весьма избалованный родными. Он учится на пятерки и четверки. Но проблема взаимоотношений между ним и ребятами (оказывается не только с Алисой!) заключается в его манерах поведения с окружающими: он ведет себя с одноклассниками весьма неуважительно, гордясь тем, что его тетя – их классный руководитель, и, зная, что она всегда заступится за него.



По словам ребят, их пока не развернувшийся конфликт зародился ещё в пятом классе. Два года назад Иван поссорился с другом – Артуром и стал вести себя по отношению к одноклассникам неадекватно, нагло и жестоко: обзывал без повода, бил и хватал девочек за косички. В результате ребята перестали с ним общаться, а он, скучая, пытался обратить на себя их внимание своими «шутками».

В результате встречи с ребятами я поняла, что данное дело – это не обычный конфликт, а несколько лет длящаяся проблема, стоящая стеной между одноклассниками, являющаяся бомбой замедленного действия, которая только сейчас начала действовать. Также понятно, что с ребятами, которые участвуют в деле необходимо осторожное обращение.

#### *Предварительная встреча с Иваном.*

Мы понимали, что мальчик находится в напряженном состоянии после драки и может испугаться нашего разговора, последствий своего поступка. Также вполне очевидно, что, не имея друзей, он не доверяет никому кроме своих близких, а также замкнут в себе. Поэтому мы решили провести с ним беседу, разделив её на несколько встреч. Их место и время выбирал он сам.

Первая встреча происходила в кабинете иностранного языка. Мы рассказали ему о работе Службы примирения и о том, чем мы занимаемся. Он спокойно, но с интересом нас выслушал. Когда мы попросили его рассказать о том инциденте, который произошел между ним и его одноклассницей, он испугался, но начал свою версию произошедшего. На середине рассказа он прервался и, замямвшись, спросил о том, какое наказание его ожидает. Мы его успокоили, что никакого наказания не предвидится, и напомнили, что мы не наказываем, а пытаемся помочь сторонам примириться. Он замолчал на несколько минут, а потом сообщил, что хочет помириться с ребятами, а в особенности со своим другом, но не может, потому что они его отталкивают, не понимают. Мы перенесли встречу.

В течение нескольких недель наши встречи повторялись. Благодаря этим встречам мы смогли убедить, еще не доверявшему нам Ивану, что мы не являемся для него ни судьей, ни адвокатом, что наша цель – не наказать его, но помочь ему примириться с Алисой, а также с ребятами, и разобраться в себе. Также мы поговорили о возможности проведения встречи. О встрече он ничего определенного не смог сказать.

Когда мы поняли, что Иван доверяет нам, мы провели **Предварительную встречу с Алисой.**

Девочка рассказала также о том, что произошло, что она чувствовала по поводу сложившейся ситуации и как она хочет помириться с Иваном. В то же время девочка боялась, что Иван пожалуется своей тете, и та станет ей мстить за случившееся. Мы перенесли встречу.

*Следующая моя встреча с Иваном* была посвящена вопросу о том, хочет ли он встретиться с девочкой и о конфиденциальности встречи. Он высказал свой страх за то, как отнесутся ребята на то, что он участвует в программе службы примирения, не станут ли они его дразнить, захочет ли Алиса с ним помириться. Мы поговорили с ним о его страхах, и он согласился встретиться с Е. К. и сохранить конфиденциальность встречи.

Мы рассказали о согласии Ивана Алисе, и назначили время и место встречи.

#### *Примирительная встреча.*

Обстановка была для ребят очень волнительной: они не могли поддерживать беседу, не могли определиться о том, что они хотели бы сказать друг другу, что они чувствовали. Тем не менее, они согласились продолжать встречи, но Алиса попросила разрешения привести с собой подружку, Иван согласился

***Следующая встреча произошла через два дня.*** На ней стороны нашли контакт и дали друг другу слово, что не будут драться.

После заключения устного договора, Иван попросил о встрече с другими одноклассниками. Мы согласились.



Мы пригласили на *предварительную встречу двух ребят из класса* и попросили их рассказать о взаимоотношениях с Иваном.

Ребята рассказали о том, что они не хотят общаться с одноклассником, потому что считают его ботаником и жалобой. На этой встрече также присутствовал и бывший друг Ивана.

Он сообщил о том, что именно из-за постоянной привычки жаловаться и отсутствия попыток примириться самостоятельно, он и поссорился с Иваном. Но, не смотря на столь плохое отношение к однокласснику, ребята согласились с ним встретиться при условии, что он ничего никому не скажет, не станет жаловаться.

Но неожиданно Иван отказался от встречи, сказал, что его всё устраивает.

Скорее всего, такая позиция обусловлена чувством защищённости со стороны тёти, она же и классный руководитель.

#### **Кейс № 14. Волгоград, 2014 год.**

Однажды от куратора ШСП лица волонтеры Елизавета С., Полина П., Ирина В. получили задание встретиться с классным руководителем 9 класса, от которой поступил запрос: двое ребят из класса подрались. Она рассказала все, что знала о конфликте. Вот как описали волонтеры этот случай.

Дело было так. За два дня до конфликта на уроке технологии учащиеся работали с диагностическими тестами. Проверяя работы учитель обнаружил, что все мальчики подписались одним именем: Иван П.

На другом уроке учитель попросил всех мальчиков больше так не шутить и подписать тесты своим именем. Иван П., забрал свою работу, проходил мимо парты, где сидел Александр З. и спросил его: «Ты как подписал тест?» Александр ответил: «Иван П.».

Вдруг Иван П. пришел в ярость и стал колошматить со всей силой Александра. Все это происходило на глазах у одноклассников и двух учителей. Александр плакал, что-то объяснял, слабо отбивался. Учителя долго не могли разнять дерущихся, классный руководитель беспокоилась о последствиях: родители Александра З. скандальные, конфликт может углубиться.

Выслушав классного руководителя Ирина В., заполнила регистрационную карту и на перемене назначила предварительные встречи участникам конфликта. Ирина В., беседовала с Александром З. Она узнала причину такого поведения Ивана П. Поинтересовалась, хочет ли Александр помириться с Иваном, т.е. уладить отношения, конфликт без административного вмешательства. Александр З., наотрез отказался. Полина П., беседовала с Иваном П. Он раскаивался в своем поступке и изъявил желание наладить отношения с Александром З.

Елизавета С., тем временем встретила с одноклассниками Игоря и Александра. Она выслушала их мнение о происшедшем. Кроме того, как выяснилось, стычки между этими ребятами были и раньше по другим поводам.

Затем Ирина В., ещё раз встретила с Александром З. Посоветовала ему выслушать объяснения Ивана П. Он согласился, хотя и после долгого колебания. Волонтеры подготовили все необходимое для примирительной встречи: информационные материалы, примирительный договор. Наступил назначенный час.

Волонтеры очень сомневались, что Александр З., придет на встречу, так как он был очень обижен и настроен на другой способ разрешения конфликта: с помощью родительского вмешательства. Но он пришел.

На встрече Елизавета С., Полина П. и Ирина В. поочередно давали слово каждой из сторон. Что они только не наговорили друг другу! Александр жаловался, что Иван всегда к нему придирается, прикалывается над ним, называет его «жирным», дразнит разными словами. А ведь все потому, что Александр просто перестал давать Ивану списывать.

Иван, говорил, что списать он может и у других. Просто «жирный» - это кличка. « Я же не обижаюсь на кличку «ушастый», а меня, так зовут все!

А вот почему же Александр подписался именем: Иван П.?)» и т.п.

Ирина В., задала каждому вопрос: «Какие чувства вы испытываете: когда тебя Иван называют «ушастый», а тебя Саша – «жирный?»» Ребята передали свои эмоции.

Полина П., попросила мальчиков попробовать отреагировать на обзывания как-то иначе. Ребята попробовали. Затем задала вопрос: «Как вы чувствуете себя сейчас?» Мальчики ответили, что и настроение как-то даже улучшилось.

Мальчики поняли, что есть способ, который поможет обидчика остановить.

Елизавета С., спросила: «Как же ситуация, приведшая вас в ШСП, может быть разрешена? Что мешает Вам помириться сейчас?»

Говорили много, каждый пытался представить последствия по-своему. Сначала Александр боялся подать руку Ивану П., т.к. не доверял ему: слишком часто Иван П., обижал его при всех. Ивану П., тоже не нравились подобные шутки с подписью работы. Поэтому ярость в нем и вскипела. « И вообще. Сашка - зануда, и сам лезет». Тогда Полина П. спросила: «Что же будет, если вы и дальше будете так же относиться друг к другу?»

Мальчики попытались представить, что может произойти в будущем, если уже на уроке стали бить друг друга. Они признали, что травмы души и тела не избежать.

Иван П., сказал, что готов извиниться перед Сашей. И сделал это. Он протянул руку Александру, заверил, что больше от него тот не услышит слова «жирный». Он не будет обзываться и свой гнев вымещать на одноклассниках, а тем более на Александре. Сказал, что он искренне огорчен в содеянном. Александр принял извинения, и, в свою очередь, тоже дал обещание не помнить зла. «Что было, то было!»,- сказал он.

Затем волонтеры обсудили с мальчиками вопрос о том, как сделать так, чтобы подобные конфликты не повторились. Ребята высказывали свое мнение. Мы видели, как в ходе беседы мальчики менялись, что они осознали свои поступки, поняли, что лучше высказать друг другу все то, с чем не согласен, попытаться понять друг друга и принять решения, которое устроит обе стороны.

Результатом работы стал примирительный договор.

После примирительной встречи медиаторы (куратор и волонтеры) еще несколько раз встречались с Александром: помогали ему отразить изменения в чувствах и переживаниях, обсуждали его насущные потребности; педагог-психолог оказывал психологическую помощь Александру на индивидуальных занятиях, а для удовлетворения потребности в безопасности будущего волонтеры ШСП еще некоторое время контролировали соблюдение договора.

### **Кейс № 15. Волгоград, 2014 год.**

13 февраля 2014 г., в ШСП поступил запрос от классного руководителя 5 «А» класса, Татьяны Васильевны Л. Наши координаторы Даша Ш. и Ольга С. ученицы 8 «Б» класса получили дело о конфликте, который разгорелся между учениками данного класса от куратора службы и приступили к работе. Классный руководитель данного класса обратилась в службу, чтобы мы помогли ребятам разрешить конфликт, наладить отношения, выяснить, в чем причина раздора.

Для девочек это была первая самостоятельная работа по медиации, они очень переживали, им хотелось, чтобы их первый опыт был положительным для всех участников медиации. И они решились.

#### Описание ситуации.

1 сентября в 5 «А» класс пришла новенькая девочка Саша К. В своей прежней школе девочка была очень активной, систематически принимала участие в мероприятиях класса, пользовалась авторитетом в коллективе, хотя была средним учеником по успеваемости. Сашу К. новый класс, встретил достаточно дружелюбно, всем ребятам новенькая понравилась. Самой девочке тоже было комфортно в коллективе, появились новые знакомые, подруги, даже самый «крутой» мальчик

в классе, как бы лидер оказывал знаки внимания Саше, старался ей помочь, если возникали какие-то проблемы. Часто Данил Б. провожал Сашу со школы, оказалось, что они живут совсем рядом, да и идти вместе, веселей. Так прошел месяц другой. Постепенно девочка стала пытаться занять лидирующее место в классе, она очень хотела, чтобы на неё обратили внимание, чтобы она была в центре внимания, как обычно в старой школе. А, как это сделать теперь? Учеба идет слабовато, в классе свои «звезды», а очень хотелось внимания. Тогда Саша К., стала утверждаться, через поведение на уроках, переменах, отношениях со сверстниками. Она постоянно стала выкрикивать на уроках, критиковала ребят, подсмеивалась, часто ругалась не хорошими словами. Так она обращала на себя внимание. Всем ученикам класса эта ситуация стала не нравиться, дети стали сторониться Сашу, не приглашали ее играть, некоторые девочки перестали вообще общаться с ней. Данилу Б. эта ситуация тоже была не по нраву. «Пришла тут новенькая, кто она такая?» - говорили многие дети. Они делали ей замечания, говорили, что она не права, но девочка, как будто бы, ничего не замечала, продолжала нарушать дисциплину. Классный руководитель провела несколько бесед с ученицей, вызвала маму, та была очень огорчена дочерью, «раньше такого не было!»

Однажды на перемене, после второго урока Данил Б. подошел с Кириллом Н, они одноклассники, к Саше К. и сказали, что после уроков они хотят с ней поговорить и потому, будут ждать её у выхода школы, чтобы та быстро не уходила. «Есть разговор!» - сказали они.

После уроков девочка спустилась в раздевалку, одела куртку, и вышла из школы, на ступеньках её ждали одноклассники. Это Данил Б, Кирилл Н. и Настя К. Троица подошли к Саше и с важным видом стали обсуждать ситуацию, почему она себя так ведет, что если не утихнет, то будет хуже, и вообще она должна знать, кто в этом классе главный. Кирилл Н. толкнул Сашу, та нечаянно наступила на ногу Насти К, завязалась суматоха. Настя сорвала капюшон с куртки Саши и бросила прямо в грязь. «Это тебе за мою туфлю» - сказала Настя. Тут ребята все стали друг друга пинать, кто – то упал, все происходило быстро. Тут Саша К. вырвалась от одноклассников и кинулась бежать, через секунду Настя К. догнала Сашу. «Ты мне наступила на ногу и загрязнила туфлю, теперь давай облизывай!» - пригрозила та. Девочка опешила и стала отказываться, тут обступили все троя. «Давай, давай, облизывай!» - кричали все. Минуты показались годом, ученица не знала, что делать, ком стоял в горле, обида, слезы, страх. И вдруг родной голос мамы позвал Сашу, она пришла встретить дочку, и опоздала, а когда подошла к школе то не увидела ее, зашла за угол здания, а тут.... Ребята сразу же все разбежались, а Саша с мамой пошли домой. На следующий день мама Саши К. пришла в школу, рассказала о случившемся классному руководителю и попросила помочь дочери наладить отношения с одноклассниками.

Тут - то учитель рассказала маме, что в школе есть ШСП, которая помогает ребятам разрешать конфликты, что, такой метод работы есть и он оправдан в подростковой среде. Таким образом родители дали своё согласие и были довольны, что их не оставили один на один с проблемой. Через два дня после происшествия классный руководитель 5 «А» класса обратилась в нашу службу. Кураторы ШСП и мы – волонтеры заполнили регистрационную карту, встретились со сторонами конфликта, назначили предварительную встречу, она должна быть обязательно добровольной и работа пошла.

На предварительную встречу мы пригласили сначала Данила Б, Кирилла Н, Настю К, т.е. наших обидчиков, выяснили хотят ли они, чтобы бы мы помогли разрешить конфликт, ну и вообще нужна ли им примирительная встреча, какова для них степень тяжести этого конфликта, в чем причина и т.д. Ребята сразу же дали согласие. Они были очень рады, что им помогут разобраться в отношениях, так как они не знали как можно все решить, они понимали, что поступили очень плохо и ждали наказания, «карательной меры» и очень этого боялись, а мы же предложили им другой метод разрешения конфликта, решить проблему мирным путем с помощью переговоров. Методом медиации. Конечно, они ещё маленькие и самим им трудно разобраться в некоторых ситуациях, поэтому для них это был хороший опыт налаживания отношений. Затем в тот же день мы выяснили, что и Саша К., (жертва) тоже очень переживает, и хотела бы встретиться и прояснить ситуацию, а при возможности примириться. От неё мы тоже получили положительный ответ. Видно было, что все участники конфликта искренне переживают, но пока каждый за своё. Кого - то гложет обида, когда

он еще и ещё проживает те неприятные минуты, кто – то просто боится наказания со стороны родителей, учителя, но уже хорошо то, что они хотят разрешить ситуацию, они понимают, что что-то сделали не так, а как надо было, пока не знают.

И так. День и время были обозначены, мы подготовили все необходимые документы: заявления, регистрационная карта, примирительный договор, собрали информацию сторон. Девчонки очень волновались, как всё пройдет, примирятся ли стороны, мы очень надеялись на положительный результат. И вот наступил день, когда волонтеры самостоятельно должны были провести медиацию. Они четко осознавали и понимали всю ответственность, которую взяли на себя, они помнили, что примирительная процедура всегда добровольна, что есть принципы, которые необходимо соблюдать и результат медиации может быть разный. Он бывает не всегда положителен, но для нас было важно, чтобы стороны изменили свое отношение к ситуации, взглянула на неё с другой стороны, чтобы ребята осознали, что так делать нельзя, что это плохо. Необходимо было, чтобы дети смогли изменить свое поведение, вывести их на позитив.

Встреча проходила в присутствии подготовленных ведущих, волонтеров: Даша Ш, Ольга С., а так же кураторов ШСП – Алла Ф. и Маргарита Е., которые помогали на организовать конструктивный диалог сторон.

Мы пригласили всех участников конфликта, они сели, как им удобно, родители не присутствовали на встрече, хотя были приглашены. В начале, высказывались нарушители, а затем жертва, ведущие соблюдали правила медиации, применяли методы активного слушания, очень сложно было соблюдать принципы медиатора. На процедуре мы с ребятами обсудили три основных вопроса:

4. «Каковы последствия конфликтной ситуации для сторон, и какие чувства они испытывают по поводу случившегося?»

Ребята на встрече взглянули друг на друга с другой стороны. Дети признали, что они были несправедливы, имело место, травмирующее событие. Они это очень хорошо осознали и поняли, они встали на место друг друга. (Дети даже плакали, когда рассказывали о происходящем, но это были уже слезы стыда, сопереживания, они пропустили через себя чувства другого).

5. Вторым вопросом мы обсудили, «Как данная ситуация может быть разрешена?». Ребята сами нашли решение, которое их самих полностью устраивало. Хотя мы знаем, что существует множество решений: от принесения извинений до возмещения ущерба в денежной форме, самостоятельное исправление причиненного вреда и т.д.

Нас очень сильно поразило, что дети были благодарны нам, за то, что мы организовали им встречу, где они смогли принести извинения друг другу, смогли высказаться, причем, не стесняясь ни кого.

6. Третий вопрос, который мы обсудили: «Как сделать, чтобы это не повторилось?»

Тут были рассмотрены глубинные причины поступка, мы всё проанализировали, рассмотрели, дети сами составили алгоритм своего дальнейшего общения, взаимодействия. Мы считаем, что главное в медиации не только предотвратить эскалацию конфликта, а трансформировать поведение ребенка, чтобы ребенок осознал ситуацию, и изменил своё отношение к ней.

Результаты проведенной процедуры мы фиксировали в примирительном договоре.

Я очень довольна, что ребята ещё такие маленькие, а смогли пропустить через себя ещё раз эту неприятную ситуацию и сделать выводы, найти выход. Думаю, что таким образом они пополнят свой багаж знаний о том, как необходимо правильно общаться, чтобы не причинить вред себе и другим.

Сама лично я, как медиатор в очередной раз получила хороший практический опыт, что очень сложно в примирительной процедуре соблюдать принципы, соблюдать нейтральность и т.д.

Этому и учимся мы в ШСП, чему я очень рада. Наши предрассудки, стереотипы мешают нам в общении, наше инталерантное отношение друг к другу приводит часто к конфликтам.

Даша и Оля учащиеся- волонтеры, часто заходят в 5 «А» кл и интересуются делами ребят, как у них дела, есть ли проблемы и как они их разрешают. Пока у них всё хорошо. Мы очень рады.

<b>Принципы восстановительного под-хода</b>	<b>Реализация (в чем и как проявилось)</b>
Восстановление способности людей понимать друг друга.	Созданы условия для того, чтобы каждый смог высказаться и при этом был услышан другим.
Участие социального окружения (родных, друзей, заинтересованных педагогов).	Был приглашен классный руководитель, далее зам по ВР.
Ответственность нарушителя перед жертвой (если в ситуации был правонарушитель).	Принесение извинений.
Исцеление жертвы (если в ситуации была жертва).	Принятие извинений.
Принятие участниками конфликта на себя ответственности по его урегулированию.	Дети сами согласились на встречу, добровольно пришли и желали примирения. Ребята самостоятельно нашли решение по исправлению ситуации, которое их самих полностью устраивало.
Что сделано/важно сделать для того, чтобы подобное не повторилось.	Дети осознали ситуацию, прожили её еще раз и сделали нужный вывод, который скорректировал их поведение.

### **Кейс № 16. Чернушка, 2014 год.**

#### **Круг решения проблем.**

Тема: Межличностные отношения в 5В классе.

Ведущие: Е.И. Петухова, Стулина Анастасия, Кладова Алевтина

1 этап - Знакомство. Постановка цели. Принятие правил.

2 этап - Круг ценностей

- Выбор символа круга,
- Принятие правил круга,
- Определение ценностей.

3 этап - Определение проблемы.

Вопрос: Считаете ли вы класс дружным и почему?

4 этап - Поиск решения проблемы.

Вопрос: Что нужно сделать, чтобы ситуация изменилась?

5 этап - Принятие ответственности, выбор решения проблемы.

Вопрос: Что может сделать каждый для того, чтобы изменить сложившуюся ситуацию в лучшую сторону.

6 этап - подведение итогов.

#### **Описание круга решения проблем.**

Каждую среду мы собираемся в ШСП. Мы там общаемся, разбираем различные конфликтные ситуации, ищем пути выхода из них. Однажды Елена Ивановна рассказала нам о проблемах учащихся 5 класса, и что она готовит «Круг решения проблемы» для них. Нам стало интересно поучаствовать в этом мероприятии.



В назначенное время все собрались в актовом зале школы.

Когда мы сели в круг, Елена Ивановна объяснила правила проведения Круга. Она даже разрешила уйти с занятия тем, кому трудно было выполнять все правила. Ребята остались, мы видели, что им было интересно, тем более что на Круге присутствовала мама одного ученика и классный руководитель.

Когда нужно было выбрать символ Круга, в центре образовалась целая гора предметов: книги, ранец, брелки, телефоны, воздушный шарик, и даже бумажки. После того, как ребят попросили объяснить, почему их предмет будет символом круга, гора поубавилась. Символом круга был выбран воздушный шарик.

На этапе принятия ценностей мы слушали истории о значимых для каждого участника людях. Большинство ребят значимыми считают своих родителей, несколько - своих братьев или сестер, а мама Кости рассказала о подруге. В результате мы имели такой список ценностей: любовь, уважение, помощь, поддержка, понимание, забота.

Далее участникам был предложен вопрос: Считаете ли вы класс дружным?

Нас удивило, что многие сказали, что «нет», в том числе и взрослые. Затем мы приступили к обсуждению способов решения проблемы. Некоторые ребята были уверены, что ситуацию нельзя исправить.

Наиболее интересным нам показался этап принятия ответственности. Здесь каждый должен был предложить свой вклад в решение проблемы. Кто-то предлагал проведение мероприятий, кто-то помощь в решении проблем, а некоторые захотели измениться сами, и свое отношение к одноклассникам.

Подводя итоги Круга, мы решили встретиться через месяц и обсудить результаты работы.

Нам очень понравилось участвовать в таком мероприятии. Надеемся, что мы помогли ребятам в решении проблемы. Узнаем об этом в апреле, когда встретимся ещё раз.

Учащиеся 10 класса  
Стулина Анастасия,  
Кладова Алевтина