

МЕДИАЦИЯ РОВЕСНИКОВ В ШКОЛЕ

Ричард Коэн

ШКОЛЬНИКИ

РАЗРЕШАЮТ

КОНФЛИКТ

ОДЕССА-2001

Издание осуществлено в рамках проекта Одесской Областной Группы Медиации «Медиация Ровесников» при поддержке Search for Common Ground и финансовом участии Агентства по Международному Развитию США (USAID)

Коэн Р. *Медиация ровесников в школе: школьники разрешают конфликт.*
Перевод с англ. - Одесса: 2001. - 202с.

Cohen Richard, School Mediation Associates, 1995. *Peer mediation in schools: students resolving conflict.*

© Перевод **ООГМ - 2001 г.**

СОДЕРЖАНИЕ

От составителей.....	5
Медиация ровесников в школах. Об авторе.....	6
Предисловие	7
Как использовать эту книгу.....	8
Глава 1. Конфликты и их разрешение	10
Глава 2. Разрешение конфликтов школе	32
Глава 3. Медиация ровесников	39
Глава 4. Завоевание первоначальной поддержки	48
Глава 5. Разработка проекта программы	68
Глава 6. Тренинг и расширение сферы действия программы	95
Глава 7. Медиирование дел	118
Глава 8. Собрании медиаторов и обеспечение программы	134
Глава 9. 12 уроков разрешения конфликтов.....	140
Глава 10. Формы программы.....	169
Приложение А. Программа медиации ровесников и правовые вопросы	184
Приложение В. Частные сессии.....	191
Приложение С. Одновременная реализация программы медиации во многих школах	193
Приложение Сценарий: Инцидент с баскетбольным мячом.....	195

МЕДИАЦИЯ РОВЕСНИКОВ В ШКОЛАХ

ШКОЛЬНИКИ РАЗРЕШАЮТ КОНФЛИКТ

Эта книга поможет вам подойти к конфликту между школьниками таким образом,

чтобы извлечь из него возможности позитивного роста, обрести новые знания.

Медиация

ровесников - один из самых эффективных методов обучения навыкам разрешения конфликтов, это - программа, в которой прошедшие тренинг школьники-медиаторы помогают ровесникам в решении их межличностных конфликтов. Книга «Школьники разрешают конфликт» представляет собой подробный справочник по планированию, реализации и работе программы медиации ровесников.

- **обширное введение в теорию разрешения конфликтов и медиацию ровесников**

- **руководство, дающее пошаговые инструкции, которые помогают создать группу медиации ровесников**

- **готовый справочник для тех, кто уже сейчас работает в программах медиации ровесников**

ОБ АВТОРЕ

Ричард Коэн - один из тех, кто в 1984 году основал Ассоциацию школьной медиации,

ставящей своей целью использование медиации и альтернативных методов разрешения конфликтов в школах. Он работал в сотнях школ как в США, так и за их пределами.

Работе

господина Коэна и Ассоциации школьной медиации уделяется большое внимание в журналах, газетах, литературе по вопросам образования, которые публикуются по всех Соединенных Штатах.

ПРЕДИСЛОВИЕ

Каким будет наше общее будущее? Очень во многом это зависит от того, как мы разрешаем свои конфликты. Любой, кто знаком с недавней историей, знает, сколь ужасным во время конфликтов может быть отношение друг к другу даже у самых «цивилизованных» народов. А в наши дни люди, относящиеся к разным культурам, этносам, расам, вероисповеданиям: люди с разными взглядами и ценностями, - взаимодействуют чаще, затрагивая при этом предметы все более и более важные. С окончанием «холодной войны» миру явилась дотоле скрытая ужасная ненависть. Рост народонаселения вызвал резкое ухудшение экологической обстановки, конкуренция за обладание ограниченными ресурсами принимает все более ожесточенный характер. Эти и другие факторы привели к конфликтам столь комплексным и со столь далеко идущими последствиями, что это недоступно нашему представлению.

Наши дети унаследуют все эти перемены. И нет гарантии, что, столкнувшись с этими переменами - и вступив в противостояние друг с другом - они смогут вести себя так, чтобы в выигрыше оказались все заинтересованные стороны. Как им помочь? Один из лучших способов - обучить их навыкам разрешения конфликтов.

В начале восьмидесятых годов я присоединился к горстке тех, кто начал обучать школьников медиировать межличностные конфликты их ровесников. Представляя собой, бесспорно, самый эффективный подход к обучению школьников разрешению конфликтов, медиация ровесников передает ответственность за разрешение конфликтов в руки самих учащихся. После прохождения интенсивного тренинга школьники-медиаторы проводят встречи с ровесниками, состоящими в конфликте, и помогают им совместно разрешить их спор к удовлетворению всех заинтересованных сторон. Как мы увидим далее, программы медиации ровесников дают многие преимущества, включая снижение уровня межличностного насилия, улучшение школьного климата, значительное уменьшение числа отстранений от занятий в качестве наказания, 90-процентный уровень соглашений на сессиях медиации, рост чувства собственного достоинства и уважения учащихся (Лэм. 1989).

Поначалу моя работа заключалась в создании упражнений и программ, ставящих своей целью комплексное обучение ребят процессу медиации. Но вскоре стало ясно, что развитие методологии обучения медиации - это только часть задачи. Представляется столь же важным и трудным убедить преподавателей в эффективности этой идеи, и особенно – в необходимости создания на базе школ процветающих программ медиации ровесников. Эту книгу я написал, чтобы помочь вам выполнить эти задачи.

КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ ЭТУ КНИГУ

Книга «*Школьники разрешают конфликт: медиация ровесников в школах*» поможет людям, имеющим самый разный опыт и представления о медиации ровесников. Её необходимо рассматривать как

- *обширное введение в теорию разрешения конфликтов и медиацию ровесников;*
- *руководство, дающее пошаговые инструкции, которые помогают создать группу медиации ровесников;*
- *готовый справочник для тех, кто уже сейчас работает в программах медиации ровесников.*

Сначала обсуждаются воздействия, сказывающиеся на проблеме конфликтов школьников, а далее книга подразделяется на следующие три части.

Часть первая «Основы конфликтов, разрешение конфликтов и медиация ровесников» представляет собой теоретическую часть данной книги. Глава 1 дает основы теории разрешения конфликтов. Глава 2 обсуждает конфликты в школе и ограничения, присущие традиционному подходу к разрешению конфликтов школьников. Вместе эти главы образуют базу, необходимую для понимания медиации ровесников, которая представлена в главе 3.

Часть вторая «Реализация программы медиации ровесников» состоит из глав, подробно рассматривающих составление проекта, реализацию и работу программы медиации ровесников. В главе 4 обсуждается, как завоевать начальную поддержку. Глава 5 раскрывает все аспекты составления проекта программы: от выбора координатора до определения политики программы в части конфиденциальности и добровольности. Глава 6 представляет собой полное руководство по проведению тренинга, здесь же дополнительный раздел, посвященный расширению сферы влияния программы после завершения прохождения тренинга. Глава 7 рассматривает все, необходимое для проведения собственно процесса медиации конфликтов. И наконец, глава 8 затрагивает обеспечение (maintaining) полноценной программы.

Часть третья «Способы и методы (tools)» включает несколько важных разделов.

Глава 9 представляет собой набор из 12 уроков по разрешению конфликтов, а также материалы, дающие учителям возможность начать соответствующую работу со школьниками. В главе 10 содержатся образцы форм, используемых в медиации ровесников, а также несколько приложений, затрагивающих, в том числе, взаимоотношение медиации ровесников и правосудия, и предложения по организации конференций медиаторов ровесников.

Если вы - новичок в области медиации ровесников и никогда не наблюдали сессии медиации ровесников, думаю, вам для начала надо прочитать главу 9. Это даст вам понимание процесса медиации и позволит разобраться с большинством глав этой книги. Если вы используете эту книгу для реализации программы медиации ровесников в своей школе, то, до того как приступить к процессу, прочтите всю книгу. И хотя главы части второй располагаются примерно в хронологическом порядке - значительная часть разных направлений работы должна происходить одновременно, и ознакомиться для начала с обзорной частью вам будет весьма полезно. Вам также будут особенно интересны тесты, анализирующие готовность к реализации, приведенные в заключениях глав 4, 5 и 6.

Напомним тем читателям, которые живут и работают не в США, что работа, о которой идет речь в этой книге, проводилась в рамках системы школьного образования и в условиях культурного климата США. Хотя педагоги по всему миру и адаптировали концепцию медиации ровесников - степень переносимости этих идей для каждой страны своя. Вам необходимо должным образом адаптировать описанный в этой книге подход к той уникальной обстановке, в которой живут и работают ваши школьники.

Пожалуйста, примите к сведению, что эта книга написана не для того, чтобы научить вас, как надо медиировать или как готовить школьников к медиации. Ни одна книга сама по себе не может выполнить такой задачи. Лучший способ научиться медиировать: принять участие в квалифицированной программе тренинга, включающей интенсивную практическую часть, которая отрабатывается под руководством опытного инструктора. Данную книгу необходимо рассматривать как дополнение к такому тренингу.

Медиация ровесников использовалась в основном при работе со школьниками в возрасте от 9 лет и старше. В то же время, работа служб медиации в начальной школе отличается от методики, распространенной в средних и старших классах. И хотя теория и общая информация, представленные здесь, будут полезны педагогам всех уровней - данная книга сосредотачивается в основном на реализации процесса, типичного для средних и старших классов.

Необходимо сделать два замечания по тексту. Я называю *медиацией ровесников* то, что в разных источниках называется медиацией ровесников, медиацией конфликтов, школьной медиацией и управлением конфликтами (*conflict managing*). Также, описывая сессии медиации, я часто упоминаю только о двух сторонах, хотя на сессиях медиации их может быть и больше. Это сделано для упрощения текста и потому, что большая часть сессий медиации действительно предполагает участие только двух сторон.

И наконец, я настоятельно рекомендую вам считать себя первооткрывателем (*pioneer*) в этой работе. При реализации программы медиации ровесников не существует «десяти простых шагов», совершение которых позволяет выполнить задачу. Переменные стоящей перед вами задачи слишком комплексны: каждая школа обладает различными ресурсами, потребностями, личностями и философией обучения. Я попытался предложить вам воспользоваться коллективной мудростью людей, которые двигали эту концепцию в первые десять лет ее становления. Но, в конце концов, вам потребуется пойти гораздо дальше, чем многое из того, о чем здесь сказано. Подходите к этому творчески, просчитывайте риск, делитесь полученными знаниями с другими и, что важнее всего, получайте удовольствие от работы.

Удачи.

Ричард Коэн

ГЛАВА 1

КОНФЛИКТЫ И ИХ РАЗРЕШЕНИЕ

ПОНИМАНИЕ КОНФЛИКТА

Вот что мне нравится в медиации: до сессии медиации школьники ходят обозленные, а, побывав на сессии, кажется, их глаза наполняются счастьем - они рады своему выбору, они узнали, что конфликты можно разрешать миром.

Медиатор-учащийся средних классов.

Когда последний раз вы становились участником конфликта, не имеет значения, с кем - с другом, с женой (мужем) или партнером, коллегой, школьником, соседом? А может, это был конфликт с самим собой? Если вы - такой же человек, как и все, скорее всего, вы ответите «сегодня утром» или «вчера».

Конфликт - естественная и неотъемлемая часть жизни, закономерный исход взаимоотношений между людьми, большинство из которых - личности вполне благонамеренные. Со своего рождения и до последних дней человек постоянно вовлечен в конфликты. Нам нет еще и года - мы плачем: нас не накормили вовремя; вот мы уже делаем первые шаги - мы спорим: мы с кем-то не поделили мячик: став подростками, мы отстаиваем свои права: нам хочется приходить домой к полуночи. Потом причин для конфликта становится больше, их трудно даже перечислить: работа, свои дети, деньги, религия, ценности, политика, карьера, обязанности - и так до бесконечности. Мы конфликтуем из-за ерунды (закончилась зубная паста) и по самым актуальным вопросам (международные конфликты, СПИД, расовые проблемы). Нет такого аспекта в нашей жизни, который бы обошли стороной конфликты.

Конфликт - это не только естественная часть нашей жизни, но и необходимая ее часть. Течение жизни - следствие противоборства сил. И силы эти, несмотря на всю глубину различий между ними, - политология, биология, физика и религия - рассматривают конфликт как средство потенциальных изменений и роста. Демократия, интимные отношения, электричество, плодородие и изобилие, гравитация - все это, хотя бы отчасти, своим зарождением и возникновением обязано конфликтам.

Особенно существенна роль конфликтов в развитии психологии человека. Конфликты формируют наш характер, нашу культуру, наш мир. Они могут сделать нас сильнее и мудрее. Они могут научить нас лучшим способам решения наших проблем, познать свои новые качества, сделать нас ближе тем, кто нам дорог, указать на наше место в этом мире. Одна из главных целей всей работы по разрешению конфликтов - помочь людям использовать лот положительный потенциал конфликтов.

Но конфликты не всегда позитивны. Спросите любую группу североамериканцев, с чем у них ассоциируется слово «конфликт», и ассоциации эти будут не самые приятные: драка, горе, смерть, насилие, боль, развод, ярость, банды. На эмоциональном уровне, в результате конфликтов у людей возникает чувство ярости или депрессии, им кажется, что они никому не нужны. В результате конфликтов люди прибегают к оружию или вынуждены жить в ненормальных условиях, напоминающих боевые действия. Конечно, конфликт может иметь как конструктивные, так и деструктивные последствия.

Согласно наиболее общему определению, конфликт - это борьба между двумя или более оппозиционными силами. По существу, конфликты не ограничиваются рамками

людских отношений. Животные, массы земли и даже идеи. - все можно сказать, находится в конфликте. Конфликты, свойственные людям, можно разделить на три уровня. Они могут быть *внутриличностными* - например, когда кто-то решает, принять ему предложение занять данное рабочее место или нет; *межличностными* - например, когда кто-то спорит со своим партнером по поводу того, как потратить деньги; и *межгрупповыми* - когда и конфликт вовлекаются общины, регионы, расы и нации. Эта книга, в основном, посвящена межличностным конфликтам.

Невозможно найти два одинаковых межличностных конфликта. Каждый из них уникален совокупностью своих атрибутов, к которым относятся место, участники, предметы спора. Но межличностные конфликты и, фактически, все конфликты, в которых принимают участие люди, определяются одними и теми же характеристиками. Познание этих параметров поможет вам более эффективно справляться с ролью медиатора при разрешении конфликтов. Описание параметров конфликтов дается в следующем разделе.

Однако сначала необходимо определить несколько терминов, используемых далее. Слово *конфликт* будет использоваться для описания межличностного спора во всей его полноте. Вся последовательность событий, связанных со спором, - начиная от первых трений между людьми, и до момента разрешения этих трений - будет называться *конфликтом*. Слово *сторона* будет относиться к любой личности или группе людей, непосредственно вовлеченных в конфликт. *Предметы спора* - это вопросы, по которым у сторон существуют разногласия. Любой из тех аспектов, которые одна сторона хочет изменить в своих отношениях с другой стороной, относится к предметам спора.

ШЕСТЬ ПАРАМЕТРОВ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ

Для того чтобы дать наглядное представление о параметрах межличностных конфликтов, рассмотрим типичный школьный спор, тот, который очень хорошо подходит для разрешения посредством медиации.

Роксане и Эми по пятнадцать лет. Хотя они выросли по соседству и знакомы с малых лет, друзьями никогда не были. Сейчас они ходят в одну и ту же школу - Сентрал Хай Скул и даже посещают одни и те же занятия по английскому.

Около двух месяцев тому бойфренд Эми - Сидни неожиданно порвал с ней отношения. Эми это очень задело, поскольку она питала к нему глубокие чувства, и ей очень тяжело было свыкнуться с мыслью, что Сидни уже не «ее» парень. Две недели спустя после разрыва Эми узнала, что Сидни встречается с Роксаной. Эми сразу же решила, что на решение Сидни о разрыве с ней повлияла именно Роксана. Когда Эми обсудила это со своими друзьями, те поддержали ее теорию. «Открытие» еще больше обострило боль Эми и способствовало тому, что ее отношение к Роксане быстро переросло в презрение.

Со своей стороны, Роксана не питала к Сидни никакого интереса до тех пор, пока шесть недель тому назад он не подошел к ней на вечеринке. Она не собиралась «уводить» Сидни от Эми: фактически. Роксана не давала и повода для подобных подозрений до тех пор, пока Сидни ее куда-то не пригласил. После этого Сидни наговорил ей что-то грязное об Эми и в результате Роксана стала ее избегать.

Однажды Эми заговорила о сложившейся ситуации со своим старшим братом Джо, который знал Сидни. Джо сказал ей, что Сидни давно планировал разрыв, и Роксана здесь ни при чем. Какое-то время Эми этому верила, но недолго.

Хотя они теперь уже могли редко видеть друг друга, напряженность в отношениях между девочками нарастала. Об их отношениях стала судачить вся школа. Каждая из девочек слышала от подруг, что соперница хочет с ней подраться. Эми иногда казалось, что Роксана бросает на нее презрительные взгляды. Роксана знала, что Эми распространяет о ней слухи, будто она - алкоголичка. Но друг другу своих подозрений они не высказывали.

Но раз в день девочки были вынуждены видеть друг друга - на уроке английского языка. Но и тогда они старались держаться друг от друга подальше. Однажды учительница сказала, чтобы они работали в паре, и когда Эми отказалась. Роксана убедила учительницу дать им других партнеров.

Сегодня урок английского, и Эми отвечает у доски. Оборачиваясь к классу, она видит, что Роксана смеется, по-видимому, над ней. Эми это отвлекает и сказывается на ее оценке. Она сбита с толку и обозлена. В конце занятия она подходит к Роксане и говорит:

Эми: Что-то не так?

Роксана: Да нет, это с тобой, видно, что-то не в порядке?

Эми: Что не в порядке, так это то, что ты ...

Роксана: Что ты сказала?

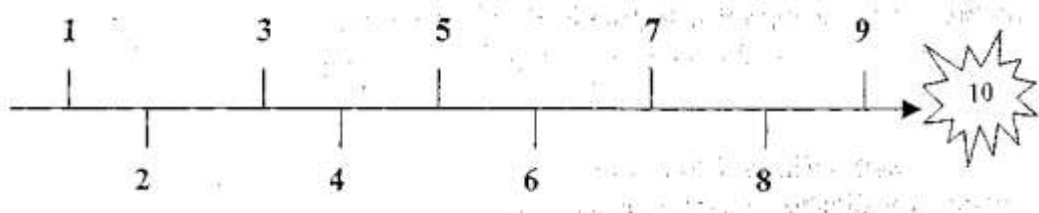
Через секунду Роксана подскакивает к противнице, девочки выкрикивают угрозы и дерутся друг с другом, до тех пор пока их не разнимает учительница.

А теперь вернемся к нашим параметрам.

История

Критический момент в конфликте лучше всего рассматривать как результат последовательности предшествующих событий. Межличностные конфликты всегда имеют свою историю: поведение сторон в прошлом, опыт взаимоотношений, разговоры между собой, ощущения, которые, будучи собранными вместе, служат описанием. Как и у интриг из романов, у конфликтов есть свои начало, середина и конец. Их сюжетная линия может длиться годами, днями или часами - конфликты редко вспыхивают мгновенно.

Конфронтацию между Роксаной и Эми лучше всего понять, обратившись к истории. Диаграмма этой истории выглядит следующим образом:



1. Эми и Роксана выросли вместе, но друзьями не являются.
2. Сидни порывает с Эми; Роксана уходит с Сидни.
3. Друзья подтверждают подозрения Эми о том, что Роксана увела Сидни.

4. Сидни делится с Роксаной слухами об Эми.
5. Эми разговаривает с братом.
6. Распускаются слухи об алкоголизме; стороны обмениваются неприязненными взглядами.
7. Каждую из девочек подруги «вдохновляют» на драку с противницей.
8. Роксана смеется в тот момент, когда Эми отвечает у доски.
9. Эми сталкивается лицом к лицу с Роксаной и обзывает ее.
10. Первая драка между Эми и Роксаной.

Обычно межличностные конфликты привлекают внимание окружающих только после того, как они уже продолжаются некоторое время. Например, в данном случае учительница английского языка наблюдала, как короткий и относительно бессмысленный разговор перерос в драку. И чтобы понять, почему отношения девочек привели к физической конфронтации, надо обратиться к истории.

Необходимо принять во внимание и те из предшествовавших событий, которые не имели непосредственного отношения к конфликту. Эми в это утро «провалила» ответ у доски, и была в особенно плохом настроении. Возможно, отец учил Роксану, что от драки никогда не следует уклоняться. Индивидуальные и неизвестные посторонним истории сторон часто «подогревают» конфликт.

Эскалация/интенсивность

Межличностные конфликты редко представляют собой события изолированные. Обычно они состоят из последовательности действий вовлеченных в конфликт сторон. В разговоре - как в теннисном матче: одна сторона предпринимает действие, вторая - отвечает, первая сторона предпринимает второе действие, и так далее. Каждое действие одной из сторон помогает определить реакцию второй стороны.

И как результат - уровень напряженности или интенсивность конфликта изменяются. В течение конфликта происходит эскалация или деэскалация напряженности, и иногда это происходит в течение одного "обмена" действиями каждой из сторон. При эскалации конфликта каждое предпринятое действие, каждое сказанное слово ведет к стрессу сторон (то есть, к их полному моральному истощению от сильного перенапряжения). И наоборот, при деэскалации дистресс между сторонами, как и их внутриличностный дистресс, уменьшается. Сравнительная табличка, приведенная ниже, содержит некоторые из контрастирующих между собой характеристик, свойственных эскалации и деэскалации конфликта.

При эскалации конфликта

- Непосредственное общение затруднено и неэффективно
- Стороны говорят больше о недостатках оппонента
- Тенденция к росту болезненных эмоций

- Доверие снижается
- В конфликт вовлекаются посторонние

При деэскалации конфликта

- Непосредственное общение нестабильно и эффективно
- Стороны говорят больше о собственных нуждах

- Тенденция к росту позитивных эмоций
- Доверие постепенно восстанавливается
- В конфликт вовлечены только конфликтующие стороны (и, возможно, медиатор)

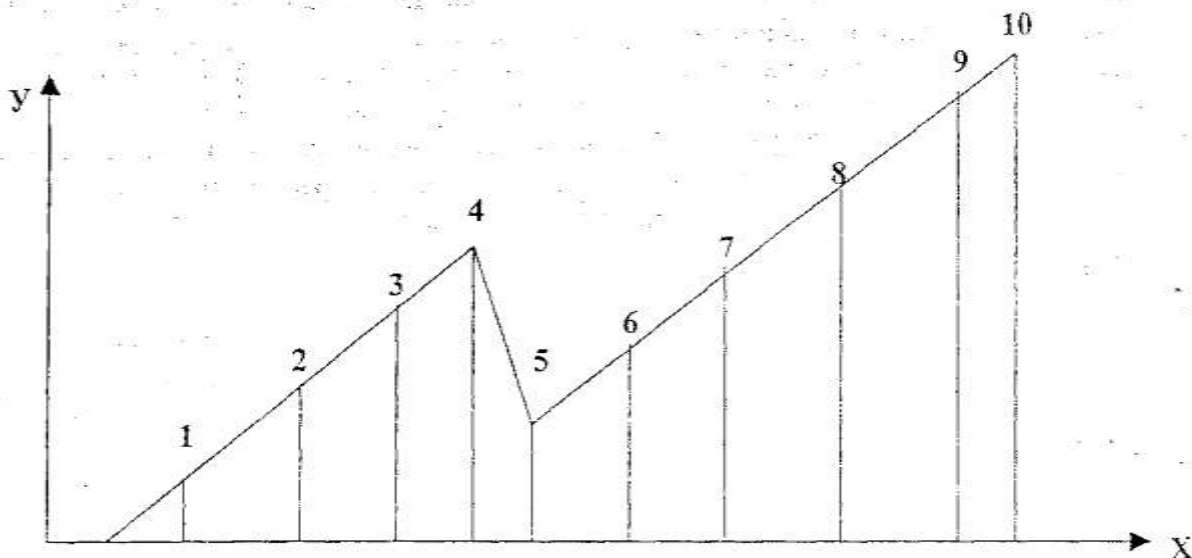
Одна из ключевых особенностей эскалации состоит в том, что действия сторон часто зеркалят друг друга. Если одна из сторон идет на уступку по одному из предметов спора (и способствует деэскалации конфликта), другая будет более склонна к уступке в ином предмете. Но если действия одной из сторон направлены на эскалацию конфликта, это повышает вероятность того, что вторая сторона ответит тем же. Если Роксана распространяет слухи об Эми, то Эми, вероятно, станет распространять слухи о Роксане. Для достижения победы Эми, возможно, подключит к распространению слухов о Роксане и друзей, что также будет способствовать эскалации конфликта. Таким образом, стороны оказываются в замкнутом цикле из причин и следствий, из которого достаточно трудно выйти и который может привести к серьезным последствиям.

Медиация ровесников - это надежный способ выражения ровесниками своих подлинных чувств. Гнев используется для скрывания многих иных эмоций. Медиация дает возможность как выговориться, так и быть услышанными. Этот метод дает шанс остановить насилие до того, как начнется его эскалация.

Медиатор - учащийся старших классов.

Конфликт Эми и Роксаны, как и многие другие школьные конфликты, шел по траектории эскалации. Предметом спора, ставшим начальной точкой конфликта, был

дистресс Эми, поскольку Роксана, якобы, «увела» ее экс-бойфренда Сидни. Но эти проблемы с любимым стали только первыми в той последовательности событий, которая вызвала рост интенсивности конфликта.



X - история; Y - эскалация/интенсивность.

1 - Эми и Роксана выросли вместе, но друзьями не являются.

2 - Сидни порывает с Эми; Роксана уходит с Сидни.

3 - Друзья подтверждают подозрения Эми о том, что Роксана увела Сидни.

4 - Сидни делится с Роксаной слухами об Эми.

5 - Эми разговаривает с братом.

6 - Распускаются слухи об алкоголизме; стороны обмениваются неприязненными взглядами.

7 - Каждую из девочек подруги «вдохновляют» на драку с противницей.

8 - Роксана смеется в тот момент, когда Эми отвечает у доски.

9 - Эми сталкивается лицом к лицу с Роксаной и обзывает ее.

10 - Первая драка между Эми и Роксаной.

Часто эскалация конфликтов приводит к такому моменту, когда начальные предметы спора уже забыты, неясны или совершенно незначительны по сравнению с той

озабоченностью, которую испытывают стороны по поводу дальнейших действий. Возможно, что к подобному моменту Эми уже больше будет злить не то, что Роксана встречается с Сидни, а то, что соперница запятнала ее репутацию. Аналогично, гнев Роксаны, вероятно, вызовет уже не то, что Эми распространяла о ней слухи, а то, что та оскорбила ее перед всем классом. Процесс эскалации привносит в конфликт дополнительные предметы спора, которые подавляют те предметы, которые доминировали на начальном этапе¹

Психологические потребности

Третьей характеристикой межличностного конфликта является частная, внутренняя жизнь каждой из сторон. В особенности это относится к тому, насколько конфликт связан с попытками сторон удовлетворить личностные психологические потребности. На динамике

Эта динамика может быть отчетливо отслежена в конфликтах, затрагивающих большие группы, в силу их комплексности и существенного потенциала для эскалации.

межличностного конфликта внутриличностные особенности отражаются в той же мере, что и внешние. Для того чтобы разобраться в этом, нам стоит немного вспомнить элементарную психологию.

Всем нам - независимо от возраста, пола, вероисповедания и культурного наследия - свойственны основные психологические потребности, которые мы стремимся удовлетворить. Так, люди хотят ощущать себя в безопасности, быть любимыми, управлять собственной судьбой, быть связанными с кем-либо или с чем-либо определенными узами, чего-то достигнуть. Удовлетворение этих потребностей так же естественно для психологического здоровья, как воздух, вода и пища для здоровья физического.

Известный психолог Абрахам Маслоу назвал человека желающим животным, поскольку мы постоянно стремимся удовлетворить свои потребности. Как только одна потребность удовлетворяется, на ее место заступает другая. Стремление к удовлетворению все более и более изысканных потребностей, утверждает Маслоу, - суть социального развития. Этот ученый предложил иерархию потребностей, отображенную на приведенном ниже рисунке.

Иерархия потребностей, предложенная психологом Абрахамом Маслоу



Думаю, медиация ровесников эффективна, потому что потребность в безопасной школе заложена у каждого глубоко внутри. И эта потребность срывает.

Медиатор - учащийся старших классов.

При межличностных конфликтах поведение людей часто мотивировано стремлением удовлетворить основные психологические потребности.¹ В нашей истории, огорчение и злость Эми были вызваны тем, что ее «бросил» Сидни. Ее потребности любви, безопасности и контроля над своей судьбой не нашли удовлетворения. Находясь в состоянии дистресса, она убедила себя, что, набросившись на Роксану, может в какой-то степени вернуть потерянные любовь и уважение. Для Роксаны распространение слухов об Эмми мотивировалось ее собственными психологическими потребностями. Возможно, она считала, что если она будет дразнить Эми, ровесникам это понравится, и они пригласят ее в свою группу - это удовлетворило бы ее потребность в принадлежности и безопасности. Или может быть, она хотела облегчить свое неосознанное чувство вины из-за того, что причинила сопернице столько боли.

Этот третий параметр - психологические потребности - помогает понять, почему для эффективного разрешения конфликтов столь важно учитывать чувство собственного достоинства. Люди с высоким чувством собственного достоинства чувствуют себя уверенно. Они воспринимают свои психологические потребности как естественные и исходят из того, что эти потребности будут удовлетворены. Такие люди лучше переносят периоды, когда потребности не удовлетворяются; их психика не столь восприимчива к угрозам со стороны других. Если их обзовут ничтожеством, это, хотя и будет им неприятно, не заденет их самооценки. Они исходят из того, что конфронтация - это проблема, относящаяся в равной степени к ним самим и к оппоненту. Люди с высоким чувством собственного достоинства, как правило, стремятся удовлетворять свои потребности, прибегая к методам наиболее непосредственным и социальным.

В то же время, индивидуумы с невысоким чувством собственного достоинства, в течение долгих периодов времени не имеют возможности удовлетворить свои основные психологические потребности. И постепенно они свыкаются с мыслью, что удовлетворение этих потребностей совершенно необязательно. И подобно голодающему, защищающему свой кусок хлеба, они очень легко провоцируются действиями других, если им кажется, что те посягают на ту малую толику, которую они имеют. Если их обзовут «ничтожеством», они постараются устранить ту угрозу, которую они в этом видят. Люди с невысоким чувством собственного достоинства, как правило, стремятся удовлетворять свои потребности, прибегая к методам опосредованным, поскольку методы непосредственные в прошлом не срабатывали.

Какую же роль играет чувство собственного достоинства в нашем примере? Наверное, у Эми невысокое чувство собственного достоинства, и уход Сидни лишь подтвердил (на бессознательном уровне) ее подозрения, что она нелюбима. Эми хочет восстановить справедливость и направляет свой законный гнев не на Сидни, а на Роксану, изобретая сценарий, согласно которому именно Роксана виновата в произошедшем разрыве. Если бы у Эми было больше развито чувство собственного достоинства, она, вероятно, не в такой мере сердилась бы на Сидни и не стала бы искать для своего гнева иного объекта, чем сам Сидни. Кроме того, смех Роксаны во время ответа Эми у доски, вероятно, не привел бы к столь значительному огорчению Эми.

Детонаторы конфликта

Совокупность развития истории, эскалации и психологических потребностей ведет нас к следующей важной характеристике - *детонаторам конфликта*. Детонатор конфликта - это инцидент, который способствует кристаллизации конфликта, воплощению его в

конкретную форму. Как мы уже заметили, спор (или конфликт) может иметь внутриличностную природу, и стороны часто вовлечены в длительную (длящуюся, возможно, неделями или годами) историю трений и взаимонепонимания. Детонаторы конфликта «освобождают» *внутренние* трения, накопившиеся у сторон, что приводит к явному, а нередко и драматическому выражению конфликта *между* ними.

В школьной среде детонатором межличностного конфликта может послужить очень многое: замечание, столкновение в узком коридоре, слухи и даже полное отсутствие контакта. В нашем примере детонатором конфликта стал смех Роксаны во время ответа Эми у доски.

Этот инцидент позволил девочкам освободить всю накопленную ими внутреннюю энергию отрицательных эмоций.

¹ Это - одна из причин, позволяющих решать конфликты между школьниками посредством медиации. Как правило, ребята вступают в драку не из-за того, что кто-то распускает слухи, обзывает соперника или нечаянно наступает товарищу на кроссовки. Они стараются удовлетворить свои социальные потребности признания или контроля. Если они поймут, что межличностный конфликт не отвечает их потребностям, то, скорее всего, предпримут усилия для его мирного разрешения.

Часто детонатор конфликта не имеет непосредственного отношения к основным предметам спора. По-видимому, тот факт, что Роксана смеялась во время ответа Эми у доски, не имел первостепенного значения для каждой из сторон, и этот небольшой инцидент вполне можно было уладить, если бы стороны имели соответствующее желание. Но бывают случаи, когда детонатор конфликта и источник конфликта совпадают. Если один школьник начинает обзывать другого на почве этнической неприязни, и за этим следует драка, то инцидент-детонатор и основной предмет спора идентичны.¹

Восприятие

Важным фактором во многих межличностных конфликтах является разрыв между ощущениями сторон и реальностью. Это происходит потому, что восприятие мира и приписывание ему определенных качеств — процесс комплексный и очень субъективный. Если одна школьница проходит с сердитым видом в коридоре мимо второй, последней остается догадываться: а не кроется ли за этим взглядом осознанная угроза? Может, она угрожает кому-то, кто идет сзади меня? А, может, у нее просто желудок побаливает? Если не задать конкретный вопрос непосредственно «виновнику» - настоящую причину узнать довольно трудно. Но поскольку объем наших ежедневных впечатлений поистине неисчерпаем, невозможно удостовериться в обоснованности каждого из них. Обычно о намерениях других мы можем только предполагать.

Еще больше усложняет процесс тот факт, что люди не являются нейтральными «приёмниками» информации. Все, что воспринимает индивидуум, подлежит фильтрации; фильтрами выступают его убеждения, прошлый опыт, ценности, идеи и предубеждения. Конфликтующие стороны постоянно являются свидетелями одних и тех же фактов и дают им разную оценку. Как в легенде о шести слепцах, которые ощупывают различные части тела слона, каждый из этих людей приходит к различным выводам о природе объекта «исследования»: змея (хвост), дерево (нога), блин (ухо) и так далее. Это лишний раз подтверждает, что восприятие - процесс субъективный. Похлопывание по спине может быть воспринято и как жест дружеский, и как жест снисходительный: прозвище может восприниматься и как проявление нежности, и как высмеивание.

Такие различия в восприятии - плодотворная почва для межличностных конфликтов. Например, предположим, что Мэрлин, принимая робость соседа Энджела за равнодушие, не приглашает его на вечеринку у себя дома. Энджел этим задет, и когда на следующей неделе он видит, как Мэрлин пытается втащить в квартиру тяжелый ящик, - помощи ей не предлагает. Это только подтверждает изначальные предположения Мэрлин о характере Энджела, и она решает порвать с ним всякие отношения. Каждое очередное действие вызывает реакцию, и постепенно разгорается конфликт, источником которого стало

обыкновенное взаимонепонимание. И довольно странно, что реакция на каждое действие кажется подтверждением изначального неправильного восприятия.

Конфликту между Эми и Роксаной способствовали, по крайней мере, два различия в восприятии. Первое из них - следующее предположение Эми: если Роксана начала встречаться с Сидни вскоре после того, как он порвал с Эми, - значит, Роксана «увела» Сидни у Эми. Второе: Эми посчитала, что во время ее ответа у доски Роксана смеялась *над ней*, хотя, на самом деле, причиной смеха Роксаны был рисунок в учебнике.

1 Такая характеристика, как детонатор конфликта, относится и к конфликтам, затрагивающим большие группы. Вердикт, вынесенный в суде Родни Кинг, стал детонатором волнений, имевших место в Лос-Анджелесе в 1992 году. Эти волнения подогревались трениями, долго остававшимися неразрешенными, и потребностями, не находившими удовлетворения, и были вызваны не только решением суда.

На прошлой неделе у моих друзей вышел спор. Я не хотел принимать участия. Так что когда они спросили, что же им делать, я рассказал им кое-что из того, что мы обсуждали

на тренинге по медиации. Это не только дало им пищу для разговора, но и, в конце концов, помогло решить спор.

Медиатор - учащийся средних классов

Роль «посторонних»

И последняя характеристика межличностных конфликтов - роль, которую играют люди, не являющиеся *сторонами*. Те, которых мы будем называть «посторонними», могут способствовать эскалации и деэскалации конфликтов, не касающихся их непосредственно.

Для начала важно понять, что людей мало что привлекает так, как чужие конфликты. Конфликты непредсказуемы и исключительно эмоциональны, и когда они перерастают в физическое насилие, то представляют собой самую настоящую социальную драму. Когда происходит драка, школьники окружают участников-ровесников и подбадривают их криками. И еще несколько дней школьные коридоры «гудят» от воспоминаний об этой драке. Конфликты вызывают самое примитивное притяжение.

Но причины подобной притягательности конфликтов не только в том, что кто-то хочет стать зрителем и участником спектакля. *Конфликты могут отвечать психологическим потребностям тех, кто не вовлечен в них непосредственно*. То, что «посторонние» идентифицируют себя с одной из сторон конфликта, дает им, «посторонним», чувство значимости. Они чувствуют себя к чему-то причастными, чувствуют, что они тоже за что-то борются. Возможно, что, относя себя к стороне, которую они считают правой, «посторонние» также рассчитывают завоевать чье-то расположение.

К сожалению, влияние «посторонних» чаще приводит к эскалации, чем к деэскалации конфликта. В особенности это относится к школам. Поведение школьников в конфликтах в основном мотивируется желанием завоевать одобрение ровесников. Но при этом «посторонние» способствуют эскалации конфликта и другими путями. Они распространяют слухи, вызывающие рост взаимонепонимания и трений между сторонами. Такими заявлениями, как «И ты ей так все спустишь?» и «Тебе надо ее сломать», они «вдохновляют» подругу на драку. Они даже сами вступают в перепалку - возможно, чтобы защитить подругу, возможно, чтобы удовлетворить собственные психологические потребности: в результате идет эскалация конфликта, и создаются дополнительные межличностные трения. Большинство конфликтов, в которые вовлечены большие группы людей, начинаются именно таким образом.

«Посторонние» могут способствовать и деэскалации конфликтов. Прибегая к частным беседам со сторонами, они могут охладить эмоции и помочь сформулировать конструктивные решения. Выражая свое неодобрение по поводу силовых, подходов к разрешению конфликтов, они внушают сторонам мысль, что «хорошо выглядеть» - это не значит драться. «Посторонние» могут выступать неформальными и формальными медиаторами. Чем больше «посторонние» будут пропагандировать эффективные и ненасильственные подходы к разрешению конфликтов, тем больше вероятность того, что это приведет к деэскалации конфликтов.

Мы не можем сказать наверняка, какова же была роль «посторонних» в конфликте между Роксаной и Эми. Но, отзываясь грязно об Эми, Сидни неявным образом подталкивал Роксану к драке с соперницей. А тот энтузиазм, с которым друзья и подруги распространяли (и, наверняка, преувеличивали) слухи о соперницах, способствовал эскалации конфликта.

Знакомство с характеристиками конкретных межличностных конфликтов поможет вам лучше разобраться в них и будет способствовать более совершенному их разрешению. Но что значит «разрешить» конфликт? И как надо действовать, чтобы достичь разрешения?

ПОДХОДЫ К РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТОВ

Чтобы эффективно разрешить конфликт или спор, необходимо понять правила игры: как играть, чем рискует играющий, и какие цели он перед собой ставит. В организованных конфликтах, таких, например, как игра в баскетбол, все возможные ситуации регулируются подробными правилами. Соответствующую информацию можно получить до игры, и все игроки неявно соглашаются играть по этим правилам.

Но переход от спорта к более приземленным конфликтам невероятно сложен. Заранее оговоренных правил не существует - правила спонтанно создаются в процессе конфликта. Могут ли стороны привлекать друзей, вспоминать прошлое, критиковать друг друга, не выполнять обязательств, прибегать к насилию? Стороны должны быть готовы к тому, что правила изменятся в любой момент.

И что означает слово «выиграть» в контексте межличностного конфликта? Обычно выигрыш определяется следующим образом: одержание победы в соревновании; достигается за счет усилий. Проще говоря, выигрыш означает получение желаемого. В баскетболе побеждает та команда, которая к окончанию игрового времени наберет больше очков. Но при межличностных конфликтах у каждой из сторон свое понимание победы. Эти определения могут как частично совпадать (каждая из сторон хочет уважительного отношения), так и не совпадать (сторона А хочет восстановить прежние дружеские отношения, а сторона В - нет; сторона А хочет вернуть деньги, а сторона В хочет получить публичные извинения). Иногда стороны даже не знают, чего же они вообще хотят, что является выигрышем.

Если правила постоянно меняются, и нет четкого определения выигрыша, как достичь этого выигрыша в межличностном конфликте?

Пределы соревнования

У большинства людей подход к выигрышу в межличностном конфликте аналогичен их подходу в баскетболе. Модель, к которой теоретики игр прибегают для описания соревнований, подобных баскетболу, называется *игра с нулевой суммой*. Эта модель предполагает только одного победителя. При этом очки, набираемые одной стороной, означают соответствующую потерю другой. Поскольку определение выигрыша в данном случае дается по отношению к оппоненту, *основной целью становится набрать больше очков, чем соперник*. Это в данном случае считается более важным, чем количественная и качественная сторона выигрыша. В баскетболе, команда, набравшая к исходу игры больше очков, выигрывает, независимо от того, плохо или хорошо она сыграла, был счет 82:80 или 127:80.

Схема возможных исходов игры с нулевой суммой может быть представлена следующим:

	Выигрыш команды В	Проигрыш команды В
Выигрыш команды А		Выигрывает А Проигрывает В
Проигрыш команды А	Проигрывает А Выигрывает В	

То есть возможны только два исхода: первый - А выигрывает и В проигрывает, и второй - В выигрывает и А проигрывает, которые, в зависимости от точки зрения, можно квалифицировать как исход «выигрыш - проигрыш» и исход «проигрыш - выигрыш». И хотя эта модель хороша для баскетбола, она совершенно не подходит для межличностных конфликтов, поскольку они не относятся к играм с нулевой суммой. И для таких конфликтов, кроме исходов «выигрыш - проигрыш» и «проигрыш - выигрыш», возможны еще два - «проигрыш - проигрыш» и «выигрыш - выигрыш». Для того, чтобы проиллюстрировать это, рассмотрим другой пример межличностного конфликта.

Маня и Сьюзен — две подруги, встретившиеся после многомесячной разлуки. Они встретились в час пополудни, чтобы провести несколько часов вместе. Маня, которая последнюю неделю болела, хотела побыть на улице, лучше всего в парке. В то же время, Сьюзен голодна, и хочет пообедать в ресторане. Им надо разрешить конфликт.

Конечно, в данном случае возможны разные исходы, в том числе и исходы «выигрыш - проигрыш» и «проигрыш-выигрыш».

	Выигрывает Маня (она идет в парк)	Проигрывает Маня (она не идет в парк)
Выигрывает Сьюзен (она ест)		Маня и Сьюзен идут поесть
Проигрывает Сьюзен (она не ест)	Маня и Сьюзен идут в парк	

Но есть и другие возможные исходы. Так называемые исходы «проигрыш - проигрыш» не удовлетворяют ни одну из сторон. Вместо того чтобы идти в парк или обедать, - то, чего в действительности хочет каждая из них - подруги могут прийти к компромиссу и пойти в кино. Или же в попытках найти выход из ситуации подруги так разозлятся друг на друга, что решат больше не встречаться. И в этом случае ни одна из них не выигрывает. Сделать правильный выбор действительно нелегко.

	Выигрывает Маня (она идет в парк)	Проигрывает Маня (она не идет в парк)
Выигрывает Сьюзен (она ест)		
Проигрывает Сьюзен (она не ест)		Маня и Сьюзен ссорятся и расходятся по домам

Но что наиболее интересно, существуют и решения типа «выигрыш - выигрыш». Маня и Сьюзен могут купить еды в супермаркете и отправиться на пикник в парк. Или они могут направиться в ресторан через парк. В этих случаях каждая из них получит достаточно для того, чтобы считать победителями обеих.

	Выигрывает Маня (она идет в парк)	Проигрывает Маня (она не идет в парк)
Выигрывает Сьюзен (она ест)	Маня и Сьюзен отправляются на пикник в парк	
Проигрывает Сьюзен (она не ест)		

Какие уроки можно извлечь из всего вышесказанного в плане достижения выигрыша в межличностных конфликтах? Если говорить об играх с нулевой суммой, то наиболее приемлемый подход к разрешению конфликта - *соревнование*. При соревновании каждый стремится получить «свое», не заботясь о потребностях оппонента. В этом случае фактически, игрок выигрывает, не давая сопернику достичь его целей. Поскольку исходов только два: или делать все возможное для выигрыша, или проиграть, - в игры с нулевой суммой играют для достижения победы.

Поскольку межличностные конфликты не относятся к играм с нулевой суммой, то даже простейший конфликт, наподобие рассмотренного выше, предполагает большее число исходов, чем кажущаяся сложной игра в баскетбол. Для их разрешения требуется совершенно иной подход.

Совместный подход к разрешению конфликтов

Принципиальная возможность достижения исхода «выигрыш - выигрыш» наряду с некоторыми другими факторами заставляет искать альтернативу состязательному подходу при разрешении конфликтов. Здесь необходимо *совместное разрешение конфликтов*.

Когда стороны сотрудничают с целью разрешения конфликтов – удовлетворяются потребности *обеих* сторон. Возможно, что стороны не получают всего, что они хотели, но они получают достаточно для того, чтобы считать себя удовлетворенными. В отличие от соревновательного подхода, совместный подход требует взаимного уважения потребностей друг

друга, коммуникативных навыков, терпения, творчества. А бывают случаи, когда совместные решения дают лучший исход, чем тот, который каждая из сторон могла бы достигнуть за счет выигрыша при соревновательном подходе. Рассмотрим такой пример.

Господин Дрейсон, школьный учитель драмы, назначил на 10 утра репетицию. Когда за пять минут до назначенного времени он вошел в актовый зал, то обнаружил там сотни сидящих в партере восьмиклассников из другой школы. На сцене стояла госпожа Лау, их психолог-консультант, и беседовала с ними. Господин Дрейсон вежливо прервал ее и попросил пройти с ним для обсуждения проблемы.

Если бы каждый из взрослых продолжал действовать согласно заранее намеченному им плану, они бы помешали друг другу настолько, что ни тот, ни другой план не были бы выполнены (исход «проигрыш - проигрыш»). Сначала каждый из них попытался убедить оппонента изменить его первоначальный план и покинуть актовый зал (исход «выигрыш - проигрыш»), но оба в этом не преуспели. И наконец, они нашли совместное решение, которое, к их удивлению, показалось им лучшим исходом, чем тот, который подразумевался каждым из них до возникновения проблемы (исход «выигрыш - выигрыш»):

А. Актеры мистера Дрейсона первые пятнадцать минут будут примерять за сценой костюмы, а за это время госпожа Лау закончит беседу со своей аудиторией.

В. Затем аудитория прослушает две песни в исполнении актеров.

С. И, наконец, школьники из аудитории поделятся с актерами и их преподавателем своими мнениями о выступлении. Один из номеров надо будет вырезать, чтобы сократить продолжительность спектакля.

Господин Дрейсон и актеры получили аудиторию, а госпожа Лау и ее восьмиклассники узнали что-то новое о жизни соседней школы.

Вопреки распространенному мнению, использование сторонами совместного подхода при разрешении конфликтов более продуктивно, чем следование соревновательной модели. Этому есть, по крайней мере, следующие причины:

- **Одна из сторон будет "зеркалить" тактику другой.** Как мы уже упоминали в отношении эскалации, выбор подхода одной из сторон во время конфликта определяется как реакция на действия другой стороны. Выбор одной из сторон соревновательного подхода, возможно, убедит оппонента (если этот оппонент еще не пришел к такому мнению) ответить тем же. Вариантов здесь немного: зачем сотрудничать, если другой получит преимущество? Таким образом, оппонент будет «зеркалить» соревновательное поведение и постарается ответить ударом первой стороне (Аксельрод, 1984, 121).

Проблема в том, что ни одна из соревнующихся сторон обычно не получает всего того, что первоначально намечает. Маня и Сьюзен пойдут домой, разочарованные и так и не пришедшие к соглашению — идти им в парк или в ресторан; господин Дрейсон и госпожа Лау, продолжая действовать согласно своим первоначальным планам, добьются нелучшего результата. Когда стороны сотрудничают, а не соревнуются, обычно ответ второй стороны будет аналогичен шагу первой, и оба этих шага будут носить конструктивный характер. Это повышает вероятность достижения решения типа «выигрыш - выигрыш».

• **Выигрыш сам по себе - это еще не все, что требуется победителю; победитель еще должен воспользоваться плодами своей победы.** Когда баскетбольная команда выигрывает матч, она не нуждается в каком-либо подтверждении этого факта со стороны проигравших. Но когда речь идет о межличностном конфликте, «победитель» часто зависим от проигравшего: *проигравший должен предпринять действия (или отказаться от действий), которые бы позволили победителю достичь своих целей.*

Чувствуя себя проигравшими, люди, как правило, не сворачивают с намеченного пути - они не помогают «победителю». Возможно, что они не выполняют обещанного. Возможно, что выполнят, но не так, как полагалось. Маня, быть может, и пойдет в ресторан со Сьюзен, но своим унылым видом радости подруге не доставит. Госпожа Лау, быть может, и согласится «свернуть» свое выступление, но будет выполнять свое обещание настолько медленно и таким образом, что для господина Дрейсона это создаст дополнительные проблемы.

Медиация немного изменила нашу школу, потому что ребята ею заинтересовались. Очень многие решили, что лучше обратиться к медиации ровесников, чем драться, и это помогло им сохранить дружеские отношения.

Медиатор - учащийся средних классов.

Когда стороны сотрудничают, действия, ожидаемые одной из сторон, будут выполняться с желанием, ведь они будут совершаться стороной, в равной степени в них заинтересованной. И поскольку сотрудничающие стороны получают всё, что им необходимо, даже больше, чем получает победитель при соревновании, то подтверждения этой победы обычно не требуется.

• **Благо для одной стороны** обеспечивается, в том числе, мудростью, проявленной другой стороной. Правду говорят, что «одна голова - хорошо, а две - лучше». Одна из сторон может иметь доступ к информации или ресурсам, которые помогут им совместно найти решение лучшее, чем те решения, которые бы эти стороны нашли поодиночке. Возможно, Сьюзен знает ресторан, в котором столики вынесены в живописный дворик, при этом общий вид и воздух лучше, чем в парке. Возможно, господин Дрейсон знает о чем-то, происходящем в его школе, что было бы ученикам госпожи Лау более интересно, чем репетиция спектакля. Соревновательный подход к конфликту ограничивает ресурсы, которые имеются в распоряжении каждой из сторон, только одной «головой» - собственной. Решения, найденные общими усилиями, более продуктивны.

• **А как насчет отношений в будущем?** Является ли оппонент в конфликте партнером, ребенком, учителем, школьником или бакалейщиком, с большинством из оппонентов мы будем и дальше сталкиваться в жизни. Иногда в последующей жизни нам приходится сталкиваться с людьми, которых мы меньше всего ожидали встретить. Водитель-лихач оказывается новым соседом. Предмет первой школьной любви становится тренером футбольной команды дочери. Бывший коллега оказывается твоим новым начальником.

Состязательный подход к разрешению конфликта обычно отрицательно сказывается на дальнейших отношениях оппонентов. Возможно, дружба Мани и Сьюзен полностью угаснет. Недоверие, разделяющее господина Дрейсона и госпожу Лау, помешает продвижению инициатив, выдвигаемых каждым из них на заседаниях согласительного комитета профсоюза. Люди, в соревнование с которыми каждый из нас вступает при разрешении конфликта, будут в дальнейшем доверять нам меньше - их память сохранит первоначальное впечатление о недостаточном внимании бывшего соперника к их нуждам. И в дальнейшем они не будут

стремиться к сотрудничеству с таким человеком.

Совместный подход к разрешению конфликтов, с одной стороны, способствует поддержанию здоровых отношений. Люди будут доверять тому и искать того, кто готов к сотрудничеству, поскольку знают, что такой человек будет работать с ними рука об руку с целью достижения наилучших совместных результатов. И в дальнейших отношениях, когда долговременные интересы более значимы, чем сиюминутные, ваш подход к разрешению сегодняшнего конфликта скажется непременно (Аксельрод, 1984, 12).

• **Сторонам не стоит ожидать «подвоха».** Конкуренция может привести стороны к пути, ведущему к разрушительным последствиям, и свернуть с такой дороги будет очень нелегко, несмотря на то, что на ней стороны будут поджидать одни разочарования. Это происходит потому, что проигравшие считают: в следующий раз им следует приложить больше усилий. Маня неожиданно вспоминает, что она «забыла» бумажник, вынуждая подругу платить за двоих. Или госпожа Лау начинает распространять слухи о том, что с господином Дрейсоном трудно сработаться. Ложь и насилие при использовании сторонами соревновательного подхода совершенно не исключены. Когда перед соревнующимися возникает вопрос: прибегнуть к подлости или проиграть - подлость представляется лучшей альтернативой.

Когда стороны сотрудничают, они не тратят время и энергию на необязательные трения между собой. И им не надо ожидать «подвоха» и «удара из-за угла» другой стороны. Сотрудничество обеспечивает более безопасное будущее.

Я рассказал своим друзьям и семье (братьям и сестрам), что медиация срабатывает, и когда они «теряют голову» или огорчаются, я пытаюсь поговорить с ними, чтобы они не дрались, а совместно нашли правильное решение. Я говорю им, что драка - не решение конфликта, что гораздо лучше спокойно поговорить, чем игнорировать проблему.

Медиатор - учащийся средних классов.

Несомненно, что при возникновении межличностных конфликтов следует прежде всего пытаться искать совместное решение. Но необходимо учитывать два важных момента. Во-первых, *совместный подход иногда не подходит и неэффективен*. Кроме того, для разрешения межличностных конфликтов существуют и другие подходы, кроме соревновательного и совместного. Кеннет Томас и Ральф Килман (1974) разработали популярную систему классификации «режимов конфликтов», указывающую еще три альтернативных подхода: обходной, примирительный и компромиссный. В том случае, когда возможные потери, связанные с непосредственной конфронтацией при конфликте, значительно превышают преимущества, достигаемые при разрешении конфликта, наиболее приемлемым подходом будет, видимо, *обходной*. *Примирительный* (иначе, уступчивый) подход, наиболее эффективен тогда, когда предметы спора не очень важны для конфликтующих сторон. Компромиссный подход хорошо срабатывает в тех случаях, когда время ограничено, и стороны хотят решить проблему как можно быстрее. Учтите, что термины *сотрудничество* (иначе, совместный подход) и *компромисс* в нашей системе описывают два разных подхода. При сотрудничестве стороны совместно пытаются найти решение, при котором каждая из них получит желаемое. В то же время, компромисс означает, что чем-то необходимо поступиться. Решения, достигаемые при сотрудничестве, всегда позволяют каждой из сторон чувствовать себя победителем, а компромиссные решения иногда кажутся исходами типа «проигрыш - проигрыш».

Но бывают и ситуации, когда наилучшим подходом к решению конфликта будет *соревновательный*. Возможно, что одна из сторон не только уверена в своем превосходстве над

второй, но и в том, что они никогда не встретятся в дальнейшем. Возможно, что в данном споре нет места компромиссу. При подобных обстоятельствах использование соревновательного подхода для разрешения конфликта имеет смысл. Кроме того, бывают случаи, когда одна из сторон не может достичь удовлетворительного решения, несмотря на все попытки сотрудничества с другой стороной. В таких случаях стороны должны прибегнуть к каким-либо иным подходам.

Второй важный момент, который необходимо учитывать, - сотрудничество довольно сложно реализовать на практике. Эффективное разрешение конфликта при сотрудничестве предполагает наличие у сторон хорошо развитых коммуникационных навыков. Участники спора должны уметь внимательно выслушивать, выражать свои потребности и чувства таким образом, чтобы это не провоцировало у оппонента защитную реакцию, а также вырабатывать и оценивать альтернативные решения. Часто необходимо проявлять эти качества, находясь под давлением. И хотя тренинги по разрешению конфликтов способствуют развитию этих навыков, применение их на практике - дело довольно нелегкое.

Кроме того, если говорить о кратковременной перспективе, соревновательный подход всегда представляет собой наиболее выгодный из подходов, то есть вероятность того, что он защитит интересы конкретной стороны, очень велика. Если одна сторона выбирает соревновательный подход, то другая готова к её агрессии. И если та, «другая», изберет иной подход к решению конфликта, то соревнование принесёт «участнику соревнований» максимальную выгоду. И перед стороной, которая осознает потенциальные преимущества сотрудничества, встает проблема: если придерживаться сотрудничества, то оппонент просто воспользуется преимуществами соревнования.

Трудности, возникающие на пути зарождения сотрудничества, стали темой прекрасной книги Роберта Аксельрода «Эволюция взаимодействия» (издательство «Бейсик Букс», 1984). Автор предложил самым известным теоретикам в области теории игр представить на рассмотрение читателей стратегии, позволяющие выиграть симитированный конфликт, а затем использовал компьютерное моделирование для имитации противостояния указанных стратегии. И он обнаружил, что одна из стратегий более чем другие приспособлена для сотрудничества и достижения выигрыша *всеми* сторонами. Эта стратегия, названная «зуб за зуб», дает следующие рекомендации:

- Не завидуйте успеху оппонента. Не стоит «воздавать» сопернику больше, чем он «воздал» вам.
- Не надо первым вступать в соревнование. Если вы так поступите, то вероятно, что и оппонент поступит аналогично, и тем самым вы оба будете ввергнуты в настоящий разрушительный «штопор», который приведет к поражению обеих сторон.
- Немедленно отвечайте взаимностью на подход со стороны оппонента, предполагающий соревнование или сотрудничество. Соперника следует недвусмысленно поставить в известность: вам гораздо больше по душе сотрудничество, чем соревнование, но если вам навязывают соревнование - вам придется в него вступить.
- Не пытайтесь быть «умнее» и перехитрить оппонента. Как правило, в «забеге на длинную дистанцию» это приведет только к негативным последствиям.

Во многих межличностных конфликтах именно сотрудничество в их разрешении дает лучшие результаты. Оно создает доверие, развивает нормальные отношения и при этом позволяет всем заинтересованным сторонам извлечь максимальные преимущества. С другой стороны, вне зависимости от типа рассматриваемого конфликта соревновательный подход предполагает большую трату времени, энергии и ресурсов. При сотрудничестве риск невелик, но

для использования этого подхода необходимы навыки, желание и мужество. И, показывает практика, сотрудничество, как правило, - лучший способ для решения межличностных конфликтов.

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

Итак, мы рассмотрели шесть важных характеристик межличностных конфликтов и те преимущества, которые дает совместный подход по сравнению с соревновательным для разрешения таких конфликтов. Теперь мы переходим к рассмотрению процессов, используемых для разрешения этих конфликтов.

Большинство межличностных конфликтов разрешаются с помощью одного из трех процессов, предназначенных для разрешения конфликтов: переговоров, медиации и арбитража. *Переговоры* - это процесс, при котором стороны пытаются разрешить конфликт путем непосредственного обсуждения между собой. Это - наиболее неформальный из указанных трех процессов, и он происходит спонтанно всякий раз, когда люди обсуждают различия в своих позициях. Сильная сторона переговорного процесса состоит в том, что все зависит только от самих сторон - как сам процесс, так и его результат.

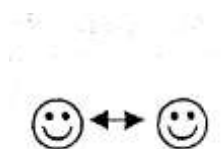
При медиации в процесс вступает третья сторона, цель которой - помочь первым двум договориться. Выслушивая стороны и помогая их общению, медиаторы стараются способствовать нахождению сторонами решений типа «выигрыш - выигрыш». И хотя медиатор и берет на себя ответственность за процесс, оппоненты все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

В случае же арбитража третья сторона контролирует не только процесс, но и исход. Арбитры - иногда называемые «судьями без мантий» - решают, что именно сторонам необходимо делать для разрешения их конфликта, и обычно наделены властью, способной принудить стороны выполнить соответствующее решение. При вынесении своего решения арбитры часто руководствуются как потребностями системы и личными потребностями, так и потребностями самих оппонентов. В спорах между детьми арбитрами часто выступают родители. Преподавателям часто кажется, что они в спорах между школьниками выступают как медиаторы (посредники), хотя на самом деле они выступают арбитрами. Каждый раз, когда не участник конфликта, а третья сторона определяет исход спора (или когда третья сторона использует свою власть, отдавая предпочтение определенному исходу), она, скорее, выступает арбитром, чем медиатором. Арбитраж эффективен тогда, когда стороны; не могут разрешить конфликт сами или с помощью медиатора, и имеет смысл навязать применение правил и норм, принятых в определенной системе. Арбитраж может представлять собой процесс гораздо менее длительный, чем переговоры или медиация.

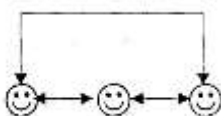
Все три указанных процесса - переговоры, медиация и арбитраж – тесно взаимосвязаны. При переговорах используются элементы как медиации, так и арбитража, а многие арбитры, по крайней мере, поначалу, пытаются выступать как медиаторы. В то же время, при переходе от переговоров к медиации и арбитражу процесс формализуется и лишает стороны права решения. Если на переговорах стороны полностью контролируют как процесс, так и исход, то, сидя перед арбитром, они, в основном, могут полагаться только на его власть.

Переход от переговоров к арбитражу

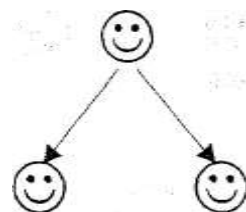
Переговоры



Медиация



Арбитраж



Переговоры

Медиация

Арбитраж



Привлечение третьей стороны

Рост влияния третьей стороны

Главное слово здесь - *прогресс*. Переговоры, медиация и арбитраж - это средства достижения определенного результата, то есть разрешения конфликта. Подобно тому, как для переезда в какое-либо место можно воспользоваться автобусом, машиной или велосипедом, каждый из рассмотренных процессов может привести к одинаковым результатам. Например, такой результат, как возврат одной из сторон похищенного имущества другой к определенному сроку, может быть достигнут как путем неформальных переговоров, так и с помощью медиации или решения арбитра.

Но средства, используемые в ходе конкретного процесса, в действительности влияют на сам результат. Переговоры в меньшей степени требуют вмешательства извне, помогают сторонам создать нормальные отношения и дают им больше возможностей для развития навыков разрешения конфликтов. Таким образом, в идеале для начала стоит попробовать использовать переговоры. Но часто, прибегая к этому процессу, стороны не могут решить конфликт; им нужна помощь. В чем же разница между медиацией и арбитражем, когда дело касается разрешения межличностных конфликтов?

Мне нравится быть медиатором, ибо для меня медиация представляет собой определенный вызов. Иногда это как тайна — когда мы изначально не знакомы со всей историей и даем оппонентам высказаться, "приоткрыть завесу" иск) этой тайной и успокоиться.

Иногда видишь слезы, - но это прекрасно, ведь оппонентам надо понять чувства друг друга.

Медиатор -учащийся старших классов.

СРАВНЕНИЕ МЕДИАЦИИ И АРБИТРАЖА

Различия между медиацией и арбитражем

Приведем самые основные отличия между медиацией и арбитражем:

- **Распределение власти.** Медиация стремится предоставить сторонам определенные возможности, поддержку и право управлять собственной судьбой. Степень вмешательства медиаторов определяется только необходимостью помощи сторонам в построении удовлетворительного решения конфликта. При арбитраже арбитр сохраняет контроль как над процессом, так и над его исходом. Арбитры используют свою власть для принуждения сторон к выполнению принятых ими, арбитрами, решений.

- **Контроль** исхода. При медиации стороны создают собственные решения. Они также могут выйти из процесса, если считают, что он не дает им необходимых преимуществ. И напротив, арбитры, а не стороны, решают исход, руководствуясь собственными соображениями о справедливости (и, при необходимости, не учитывая мнения сторон).

- **Беспристрастность.** Беспристрастность - это основа медиации, и медиаторы сознательно стараются сохранять нейтралитет. Для арбитров же нейтралитет является идеалом, у них есть определенные обязательства перед системой, частью которой они являются, и на их решения могут повлиять, в том числе, и их отношения со сторонами. Это особенно касается неформального арбитража, когда арбитрами выступают родители и преподаватели.

- **Решение/вердикт третьей стороны.** Медиаторы не высказывают своего мнения относительно сути конфликта и вежливо избегают ответа на подобный прямой вопрос. В пределах разумного все вопросы, возникающие на сессии медиации, решаются самими сторонами. В противоположность этому, основной функцией арбитра является формулировка всеобъемлющего решения, подлежащего исполнению сторонами.

- **Дисциплинарная функция.** Медиация представляет собой процесс, совершенно не ориентированный на наказания. И хотя достигнутые соглашения иногда включают пункты, предусматривающие ответственность сторон в случае невыполнения, в идеале за сессией медиации не предпринимается каких-либо действий, которые бы не были оговорены на ней сторонами. Арбитраж *может* предусматривать наказания; как правило, арбитры могут определить наказание, и они наделены властью, способной принудить стороны выполнить их, арбитров, решение.

- **Временная ориентация.** Медиация способствует достижению сторонами удовлетворительных соглашений, направленных на достижение успеха в будущем. Прошедшие события и действия сторон обсуждаются только в той мере, в какой это способствует созданию осмысленных, конструктивных планов на будущее. При арбитраже стороны часто наказываются за свои прошлые действия, и решение арбитра часто зависит от ответа на такие вопросы, как «кто зачинщик» и «кто виноват».

- **Победители и проигравшие.** Цель медиации - помочь сторонам найти решение, при котором ни одна из них не поступает чем-то важным: «выиграть» должен каждый. При этом считается, что лучше не достигнуть соглашения, чем достигнуть такого, которое будет являться неудовлетворительным для сторон. После вынесения решения арбитром стороны часто чувствуют себя победителями или побежденными. Нечасто бывает так, что решением арбитра недовольны обе стороны.

- **Добровольность.** Медиация - процесс добровольный. Стороны обычно сами принимают решение об участии, и они соглашаются считать свой спор решенным только в том случае, когда решение для них приемлемо. Арбитраж - процесс недобровольный. Стороны могут быть вынуждены как принять участие в арбитраже, так и подчиниться вынесенному вердикту.

- **Определение спора.** Медиаторы работают над разрешением спора в соответствии с условиями, определенными оппонентами, а не следуя собственной повестке дня или повестке дня того института, который они представляют. Медиаторы могут предложить сторонам рассмотреть побочные вопросы, но именно стороны решают, стоит это делать или нет. Арбитры определяют спор в соответствии с собственными суждениями, правилами и нормами, которые им предписаны. Арбитры составляют собственную повестку дня, хотя она может недостаточно отражать или даже игнорировать те предметы спора, которые важны для сторон.

- **Спектр рассматриваемых вопросов.** При медиации спектр вопросов, подлежащих

обязательному обсуждению, определяется теми предметами, которые сами оппоненты считают существенными. Медиаторы знают, что существуют и иные предметы, косвенные, которые также необходимо обсудить для успешного разрешения конфликта. Арбитраж не дает сторонам возможности обсудить предметы, не касающиеся спора непосредственно, поскольку это отвлекает внимание арбитра от основных предметов.

- **Конфиденциальность.** Медиаторы гарантируют сторонам значительный уровень конфиденциальности. О любых исключениях, касающихся конфиденциальности, стороны информируются заблаговременно, до принятия участия в сессии медиации. При арбитраже уровень конфиденциальности, распространяемый на информацию, обсуждаемую в процессе сессии, остается, как правило, неопределенным.

Преимущества медиации

При рассмотрении большинства межличностных конфликтов, медиация по сравнению с арбитражем, обладает несомненным преимуществом, поскольку она направлена на принятие оппонентами подхода, предполагающего сотрудничество, а не соревнование. Чтобы продемонстрировать целесообразность использования медиации, рассмотрим еще один небольшой конфликт из школьной жизни.

Луис и Рафаэль - два шестиклассника - конфликтуют уже на протяжении нескольких месяцев. Луис обзывает Рафаэля «жирным», а Рафаэля это очень задевает. Без посторонней помощи мальчики решить конфликт не смогли. Рафаэль обратился за помощью к администратору, ответственному за дисциплину.

- **Медиация признает, что конфликты между сторонами могут быть разрешены только в том случае, если стороны сами этого захотят.** Третьи стороны - медиаторы или арбитры - никогда не могут сами по-настоящему решить конфликт: бремя решения должно возлагаться исключительно на стороны. Если Луис и Рафаэль предстанут перед школьным администратором, ответственным за дисциплину, или арбитром, последний, по всей вероятности, использует свое влияние, чтобы заставить Луиса прекратить его недостойные выпады. Луису, возможно, будут угрожать наказанием или даже накажут, чтобы таким образом предотвратить повторение подобных оскорблений в дальнейшем. В результате, он, возможно, и перестанет обзывать Рафаэля.

Но хотя оскорбления, возможно, и прекратятся. Луис и Рафаэль, скорее всего, будут продолжать злиться и обижаться друг на друга. Такие чувства никогда нельзя отменить приказом свыше. Здесь необходима внутренняя, эмоциональная переориентация, которая может быть выполнена только самими сторонами. Медиация, поддерживая принятие сторонами самостоятельного выбора, более, чем арбитраж, способствует возникновению такого рода переориентации.

Когда я медирую, то помню, что должен оставаться нейтральным. Я просто смотрю и вижу двух человек, которые нашли в себе достаточно мужества, чтобы прийти на сессию медиации.

Медиатор - учащийся средних классов.

- **Медиация признает, что если стороны пришли для того, чтобы разрешить трения, которые между ними имеются, им необходимо чувствовать себя комфортно.** Для того чтобы медиация была эффективной, необходимо доверие сторон к медиатору и процессу. Таким образом, первая задача, которая стоит перед медиатором, - помочь сторонам почувствовать, что они находятся в безопасности. С этой целью он делает следующее: подробно разъясняет сторонам суть процесса, поощряет их на то, чтобы они высказались, слушает, не высказывая оценок, демонстрирует сочувствие той ситуации, в которой оказались стороны, и гарантирует им конфиденциальность. Стороны отвечают тем, что раскрывают информацию и делают свой выбор, что при арбитраже было бы крайне маловероятным. Рафаэль может продемонстрировать, насколько задевают его слова Луиса, сохраняя при этом свое лицо. Луис может признать свою ошибку, не опасаясь того, что медиатор использует это признание против него. Медиация помогает произвести необходимые изменения безопасным образом.

- **Медиация признает важность поощрения доверия и уважения между сторонами.** Делая акцент на проведение переговоров «лицом к лицу», медиация разрушает барьеры между сторонами способом, который арбитражу недоступен. Стороны слушают, и, в конце концов, говорят непосредственно друг с другом, при этом каждая из них не скрывает своих переживаний и чувств. Луис, например, может впервые ощутить боль, которую его слова причиняют Рафаэлю. И хотя они поначалу придерживаются разных точек зрения и даже недолюбливают друг друга - процесс медиации превращает их из противников в людей, которые мало чем отличаются друг от друга. Добровольно принимая участие в процессе, стороны тем самым выказывают оппонентам свое уважение.

- **Медиация признает важность открытого обмена информацией между сторонами.** Медиация позволяет сторонам не только лучше узнать друг друга, но и лучше разобраться в конкретном конфликте. До сессии медиации стороны смотрели на конфликт только со своей точки зрения, и, соответственно, знали только часть общей «истории». Медиация помогает им соединить свои версии и создать общую картину событий. При этом уходит непонимание и проясняется противоречивая информация. Рафаэль слышал, что отчим Луиса – человек грузный, и поэтому замечания Луиса его особенно задевают. Луис понимает, что Рафаэль не пытался создать ему неприятности, обращаясь к администратору, ответственному за дисциплину; Луис просто хотел прекратить обзывания. После того как стороны приходят к согласию по поводу составных проблемы, они делают огромный шаг в направлении соглашения о том, как эту проблему решать.

- **Медиация признает, что именно сторонам лучше всего судить о том, что же будет являться разрешением конфликта.** Медиаторы подталкивают людей, которые лучше всего знакомы с конкретной проблемой - сами стороны - к тому, чтобы те создали свое решение. И, хотя решение арбитра может быть продиктовано соображениями о благе общины и справедливости, если такое решение не предоставляет то, что необходимо сторонам для прекращения их спора, конфликт не исчезнет. Медиация признает стороны «экспертами» в своем конфликте.

- **Медиация признает, что стороны скорее будут склонны к реализации именно тех соглашений, в создании которых они принимали непосредственное участие.** Только стороны могут покончить с конфликтом, так же, как только они и могут реализовать принятое ими решение. Если стороны проделали большую работу по созданию соглашения, то, скорее всего, они будут придерживаться условий этого соглашения. Стороны меньше заинтересованы в соблюдении тех контрактов, которые создал за них арбитр. Даже страх наказания со стороны арбитра не может сравниться с той мотивацией по реализации соглашений, которая возникает у непосредственных создателей этих соглашений.

Соглашение и примирение

И наконец, вспомним о последнем из преимуществ, которые медиация имеет перед арбитражем, о преимуществе, которое наделяет особой силой этот метод разрешения межличностных конфликтов: медиация помогает достичь двух различных уровней разрешения. Мы можем назвать эти уровни *соглашением* и *примирением*. *Соглашение* относится к условиям, создаваемым сторонами для разрешения конфликта. Соглашения затрагивают реальные предметы спора; например, Джо соглашается дать Сэму десять долларов в пятницу перед началом занятий. Большая часть всех сессий медиации - почти 90 процентов из всех школьных сессий медиации - приводит к созданию соглашений, приемлемых для сторон. Эти соглашения могут и не включать всего, что изначально хотели стороны, но они могут дать сторонам достаточно для того, чтобы оппоненты могли разрешить свой конфликт.

Второй уровень разрешения, *примирение*, относится, скорее, к менее осязаемому аспекту процесса. Примирение касается уже не реальных предметов спора, а отношений сторон. Когда стороны достигают примирения, они начинают понимать и ценить чувства, идеи и интерпретацию событий других людей, сознавая, что мы сделали все, что в наших силах, для достижения наилучшего результата. Примирение имеет непосредственное отношение к прощению¹.

Достижению примирения способствуют обязательные элементы медиации – стороны внимательно выслушивают друг друга, говорят непосредственно друг с другом, медиаторы помогают им выказать истинные восприятия и чувства. Ограниченные возможности арбитража в части достижения примирения объясняются тем, что для него само вынесение вердикта имеет значительно больший приоритет, чем окончательное решение сторонами их конфликта. В этом можно убедиться на следующем примере.

Сет и Девон дружили на протяжении двух лет. Они подружились, когда вместе принимали участие в школьном конкурсе талантов. Обоим мальчикам нравится рэп. И хотя они проводят вместе время в школе: шутят, разговаривают с девочками, репетируют свои танцевальные номера, - вне школы они практически не видят друг друга.

На прошлой неделе танцевальная группа Девона выступала в детском центре, и он попросил Сета одолжить ему куртку на время выступления. Сет знал, что Девону всегда нравилась эта куртка, и он одолжил ее на том условии, что Девон вернет ее в хорошем состоянии.

Представление шло с большим успехом, и Девон в восторге сбросил с себя куртку и швырнул ее за кулисы. После окончания концерта Девон уже не нашел куртку на том месте, куда он ее швырнул. Он обыскал все здание детского центра, но пропажи не обнаружил.

Мальчики не смогли решить эту проблему, и с тех пор Сет злится на Девона. Куртка стоила 145 долларов. У Девона таких денег нет. Не зная, что еще можно предпринять, Девон предложил обратиться к медиации.

Если бы этот конфликт решался с помощью медиации, соглашение Девона и Сета могло выглядеть примерно так:

1. Сет и Девон соглашаются, что проблема решена.

2. Девон соглашается выплатить 40 долларов сегодня, а затем отдавать по 15 долларов в течение семи недель, чтобы у Сета было 145 долларов на покупку новой куртки. Деньги будут отдаваться каждый понедельник перед уроком математики.

3 Сет и Девон хотели бы оставаться друзьями в будущем.

Кроме того, примирение может помочь Сету понять, что же произошло с Девоном на концерте, и как случилось так, что куртка была утеряна. Возможно, Девон выскажет глубокое сожаление о факте пропажи, о той проблеме, которую его невнимательность создала для Сета, и, в первую очередь, поблагодарит Сета за готовность одолжить куртку. Возможно даже, что оба мальчика признают, что их дружба была для них важна. И в конце концов ребята простят друг друга, пусть даже это прощение не будет высказано словами.

Если говорить о результате сессии медиации, то он не всегда выражается и в примирении, и в соглашении, - не исключено, что будет достигнут только один уровень разрешения конфликта. Например, даже если Сет будет удовлетворен условиями соглашения, он, возможно, будет продолжать злиться на Девона и не пожелает простить приятеля за то, что тот был так «глуп» и потерял куртку (соглашение без примирения). Или, возможно, Девон и Сет простят друг друга, но не смогут договориться об условиях соглашения, приемлемых для них обоих (примирение без соглашения).

То, что медиация способна помочь примирению участников конфликта, представляет собой одну из сильнейших сторон этого процесса. Примирение позволяет им направить всю свою энергию на разрешение реальных предметов спора. Примирение повышает вероятность того, что соглашения будут достигнуты, и что достигнутые соглашения будут действенными. Ценность примирения проявляется не только в его влиянии на достижение соглашения. Примирившиеся стороны получают следующий ценный опыт: находясь в состоянии конфликта между собой, они *в то же время* проявляли заботу об оппоненте. Этот опыт важен и ценен для обеих сторон, и они смогут использовать его при разрешении своих конфликтов в будущем.

Очевидно, что медиация, по сравнению с арбитражем, обладает вполне определенными преимуществами в части разрешения межличностных конфликтов. Это совсем не означает, что медиация — тот процесс, который следует использовать всякий раз, когда стороны, находящиеся в состоянии конфликта, ищут помощи. Арбитраж происходит быстро, его эффективность проявляется на коротком временном отрезке, он демонстрирует силу власти во всей ее мощи. В той части, которая касается нарушения сторонами правил и свершения определенных действий, которые должны последовать за этими нарушениями, арбитраж представляет собой логичный процесс, четко определяющий подобные последствия. Иногда стороны неспособны достичь соглашения с помощью медиации. В то же время, в целом при разрешении межличностных конфликтов медиация гораздо более эффективна, чем арбитраж, и именно к медиации необходимо, в первую очередь, пытаться прибегать там, где это представляется возможным.

ИТОГИ ГЛАВЫ

В этой главе мы рассмотрели основные положения, относящиеся к конфликтам и к разрешению конфликтов:

¹ Хотя, возможно, разница между соглашением и примирением и не вполне четко осознается школьниками – на интуитивном уровне ребята ее улавливают. Примирение означает, что оппоненты не просто приходят к соглашению о чем-либо, - они решают и окончательно улаживают проблему, восстанавливают отношения. На сессии медиации это различие между соглашением и примирением становится для сторон совершенно ясным.

- Конфликты - это явления, естественные для отношений между людьми и способные оказать положительное воздействие на вовлеченные в них стороны.

- Всем межличностным конфликтам вне зависимости от того, какие стороны принимают в них участие и какие предметы спора в них затрагиваются, свойственна одна и та же динамика.

- Если речь заходит о разрешении конфликтов, то совершенно необязательно, что выигрыш одной стороны оборачивается проигрышем для другой. Часто возможно достижение взаимовыгодного решения.

- Разумное использование подхода, предполагающего сотрудничество при разрешении конфликта, более благоприятно для всех вовлеченных сторон, чем соревновательный подход.

- К самым распространенным процессам, используемым при разрешении межличностных конфликтов, относятся переговоры, медиация и арбитраж.

- В тех случаях, когда стороны, участвующие в межличностном конфликте, нуждаются в помощи, обращение к медиации, как правило, более предпочтительно, чем к арбитражу.

ГЛАВА 2

РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ В ШКОЛЕ

Традиционный подход к управлению конфликтом между школьниками

Конфликт - это нормальная часть жизни в целом, но особенно это справедливо применительно к школьной жизни. В школьном коллективе все втягиваются в конфликты, и школьники особенно часто конфликтуют по самым разным спорным вопросам. Многие из этих спорных вопросов - обзывание, проблемы с друзьями и подружками, сплетни, одалживание вещей без возврата - по мнению взрослых, не имеют важных последствий. Другие школьные конфликты более серьезны и могут быть связаны с физическим насилием, расизмом, бандитскими группировками и сексуальным раздражением. Воспитатели обнаруживают подобные конфликты в течение всего дня и везде, где школьники сталкиваются друг с другом. Они могут возникнуть вне школы и привести к проблемам в здании школы, либо же могут начаться в школе и достичь кульминации за ее пределами.

При рассмотрении межличностного конфликта в школьном варианте основной упор должен делаться на его начале: школьный конфликт возникает главным образом вне аудитории. Конфликты отвлекают внимание администраторов, учителей и учеников от академических задач школы. Даже когда школы выполняют программы по обучению навыков разрешения конфликтов, время, которое ученики тратят на применение этих навыков для разрешения текущих конфликтов - это время, отнятое у занятий языками, искусством, математикой и естественными науками. Тот факт, что межличностные конфликты учеников являются обычными раздорами в школах, требует от воспитателей развивать всеобщую систему управления ими. В идеале система разрешения конфликтов на базе школы должна была бы:

- создавать школьный климат, поощряющий внимание друг к другу, честность, сотрудничество и позитивную оценку индивидуальных особенностей, с тем чтобы школьники меньше вовлекались в конфликты;
- обучать навыкам разрешения конфликтов школьников, для того чтобы они лучше умели самостоятельно справляться с конфликтами
- предлагать услуги по разрешению конфликтов школьникам, которым нужна помощь;
- мотивировать школьников использовать эти службы разрешения конфликтов;
- вмешиваться в конфликты, требующие помощи со стороны как можно раньше, чтобы предотвратить их эскалацию;
- получать удовлетворение от эффективных процессов разрешения конфликтов:
- эффективно использовать школьные средства, время и человеческие ресурсы.

Эту идеальную систему можно представить в виде пирамиды. В основании пирамиды лежат потенциальные конфликты, которые никогда не происходят при положительном климате

школы, задействовании учебного плана, эффективном управлении классом и демократической структуре школы. Определенный процент межличностных конфликтов, которые реально происходят, улаживаются самими школьниками при помощи самоконтроля и навыков переговоров. Конфликты, которые школьники не могут разрешить своими собственными силами, переходят на медиацию с участием медиатора-школьника или взрослого. Наконец, самый маленький процент конфликтов будет урегулирован взрослыми путем арбитрации.

Идеальная система разрешения конфликта (пирамида)



Как выглядит эта система в сравнении с традиционным подходом к управлению конфликтом в американских школах? Давайте посмотрим.

Недостатки традиционного подхода

Школы очень отличаются друг от друга в своей способности создать климат, уменьшающий сферу действия конфликтов между учащимися. Некоторые школы - даже те, которые обслуживают предположительно «трудный» школьный контингент, - прекрасно справляются с этим. Другие же - нет. За немногими исключениями, однако, школы редко предоставляют четкую информацию о том, как разрешать межличностные конфликты. Когда школьники начинают конфликт, они обычно предоставлены сами себе (если только какой-то взрослый не наблюдает за ними).

Ровесники учащихся являются первыми лицами со стороны, осознающими конфликт, но и они скорее усугубляют его. Первым взрослым, узнающим о конфликте школьника, обычно

является классный руководитель. Учитель стоит первым в подходе большинства школ в управлении конфликтами между учащимися. Традиционная мудрость заключается в том, что, если учителя компетентны, то большинство межличностных конфликтов, которые случаются среди их подопечных, не будут развиваться дальше в классных комнатах. В этом есть некоторая доля правды. У учителей есть немало средств, которые они могут применить для управления школьным конфликтом. Некоторые используются превентивно, до того как конфликты возникают или учащиеся глубоко вовлекаются в них. Другие применяются после возникновения конфликта. Эти средства включают в себя:

- **Создание позитивного климата в классной комнате.** Учителя работают со своими учащимися над созданием атмосферы, в которой ученики уважают учителя, друг друга и сотрудничают в своей работе. Такая «постановка климата» является составляющей частью практики большинства учителей.

- **Подавление, смягчение или игнорирование конфликта.** Когда возникает впечатление, что возникнет конфликт, учителя используют приемы, чтобы подавить их развитие. Обычные приемы: попросить школьников успокоиться, пересадить учеников, найти и выдвинуть на первый план положительное в негативном поведении учеников, дать им «тайм аут», всем вместе не обратить внимание на конфликт, поручить школьникам, находящимся в конфликте друг с другом, сделать совместный проект, использовать юмор, быстро занять школьников чем-то еще и т.д.

- **Попросить учеников самим разрешить конфликт.** Когда школьники вовлекаются в конфликт, учителя поощряют их самостоятельно попытаться разрешить конфликт.

- **Медиация конфликта.** Этот вариант, прекрасный в теории, очень трудно осуществить на практике. Самая большая проблема - это время. Большинство воспитателей в средней школе встречаются с 5 - 7 классами каждый день около 45 минут. В каждом классе от 25 до 35 учащихся. Потому учителя не могут заниматься медиацией межличностного конфликта в классе, не отвлекаясь от большинства своих учеников.

- **Арбитрация конфликта.** Это более привычное вмешательство со стороны учителя, хотя недостаток времени также ограничивает его применение. Эффективность арбитрации в конечном счете основана на власти учителя над учеником и уважении ученика к учителю. Проводя арбитрацию, учителя могут обеспечить справедливый результат, а при нарушении каких-либо правил они могут применить подходящие санкции.

Поколение назад эти варианты могли быть более эффективными в управлении ученических конфликтов. Но приемы, на которые учителя основательно полагались: «рассеивание» конфликта, арбитрация, даже создание позитивного климата в классной комнате - никогда не были очень эффективными в конфликтах с сильным эмоциональным компонентом. Когда частота и ожесточенность такого конфликта между учениками возрастает, многие учителя обращаются к варианту, который всегда является последним средством: вызывают учеников из класса к администратору по поводу дисциплины. Как и у классного руководителя, первая задача сторонника жесткой дисциплины - создать окружение в школе, которые уменьшает сферу распространения межличностного конфликта. Но как только сердитые школьники появляются в их кабинете, сторонники жесткой дисциплины почти исключительно используют только один процесс разрешения конфликта: арбитрацию.

Насколько этот подход соответствует требованиям? В силу разнообразных причин традиционный подход к управлению конфликтами между учениками весьма далек от идеала, обрисованного в начале этой главы.

- Он не обучает навыкам разрешения конфликтов, чтобы повысить способность учащихся разрешать их собственные конфликты.
- Он не предлагает активно услуги по совместному разрешению конфликтов, как только стороны вовлекаются в конфликт.
- Он не обеспечивает вмешательства в конфликт как можно раньше. Обычно на учащихся не обращают внимания до того, как их конфликт достиг определенной степени эскалации, и они уже нарушили правила школы.
- Он сводит к минимуму использование переговоров и медиации, процессы – которые больше всего подходят для межличностного разрешения конфликтов. Вместо этого в классе, и особенно в кабинете, применяется почти исключительно арбитрация.
- Он не использует эффективно человеческие ресурсы. Слишком много мелких конфликтов разрешаются старшими администраторами, у которых много других важных обязанностей. Помощник директора, второе лицо в школе, вовсе не должен проводить значительную часть своего дня, выслушивая спор учеников о том, почему один начал задирать другого. На самом деле неограниченное число самих учеников могут делать это так же хорошо - и при этом совершенствовать основные навыки в процессе.

Школьная дисциплина против разрешения конфликтов

Ключ к пониманию того, почему нет традиционного подхода к конфликту между школьниками, заключается в следующем. Большинство школ просто не применяет систематического подхода к управлению конфликтом между учащимися. У них есть скорее дисциплинарная система, которая, за отсутствием иной, и применяется в управлении конфликтом. К сожалению, они не вполне подходят друг к другу. Логическое обоснование типичной школьной дисциплинарной системы можно суммировать следующим образом:

Для того, чтобы школы выполняли свою образовательную миссию, школьники должны вести себя таким образом, чтобы их поведение способствовало учебе? Чтобы обеспечить это, школьники подвергаются строгости, налагаемой на них дисциплинарными правилами. Правила запрещают все, начиная от физического насилия, нанесения ущерба школьному имуществу и применения наркотиков до дразnilок, перебивания и передачи записок в классе. Отрицательные последствия приписываются оскорблениям, чтобы отбить охоту школьников от них. Когда ле нарушения происходят, обидчиков приводят к стороннику строгой дисциплины, назначающему наказание. Об этих правилах информируется весь школьный коллектив.

Насколько эффективны такие дисциплинарные правила в поощрении должного поведения учащихся, остается неизвестным. Но они определенно являются неэффективными в том, чтобы помочь учащимся урегулировать межличностные различия. Рост конфликтов между учащимися в последнее время с очевидностью показало это. Тому есть несколько причин.

- **Дисциплинарные системы не делают различий между нарушениями дисциплины и межличностным конфликтом.** Большинство межличностных конфликтов между учащимися являются конфликтами именно между ними. Они не заключаются в нарушении правил школы. Две школьницы, находящиеся в конфликте, например, по поводу друга-мальчика, могут никогда не перейти к действиям, которые будут представлять собой дисциплинарное нарушение. В результате их конфликт, как большинство межличностных конфликтов между учениками, не привлекает к себе внимания со стороны. В самом деле, ученики должны ждать разрастания своего

конфликта до того, чтобы один из них нарушил правило школы, прежде чем школа обратит на него внимание. Возможность для учащихся разобраться самим или обратиться к своим ровесникам за помощью в разрешении конфликта также утрачена.

Даже когда конфликты обращают на себя внимание системы администрации, то оно сосредоточено главным образом на нарушении дисциплины, а не на личностном измерении конфликта. Совершенно естественно, что двух дерущихся учеников накажут за их поведение, но никак не подведут к разрешению спорных вопросов, которые в первую очередь и вызвали это поведение. Такие учащиеся выдерживают свое 3-дневное исключение из школы, а потом возвращаются на занятия, так и не обсудив свой конфликт сколь-либо глубоко.

- **Дисциплинарная система опирается почти исключительно на санкции и отрицательное закрепление.** Сила школьной дисциплины заключается в ее способности наказывать учащихся, нарушивших правила. Небольшой набор из исключения из школы, кратковременного исключения и оставления после уроков представляет собой окончательные санкции в дисциплинарном арсенале. Теоретически, эта «негативная обратная связь» направляет молодых людей от деструктивного поведения к должному поведению. К сожалению, однако, санкции часто неэффективны и даже вредны школьникам, вовлеченным в межличностный конфликт.

- Санкции скорее усилят конфликт, чем разрешат спорные вопросы в межличностном конфликте. Оба ученика, рассерженные из-за того, что были наказаны из-за другого, будут мстить друг другу с большей силой, когда вернутся в школу.

- Степень, до которой санкции останавливают нарушение школьных правил, является непонятной. Многих учащихся отстраняют от занятий больше одного раза за одно и то же нарушение. Отстранение от занятий само по себе не помогает молодым людям понять, взять ответственность или контролировать свои действия.

- Санкции, подобные отстранению от занятий, подрывают основную образовательную миссию школы путем удаления из школы тех учащихся, которые менее всего могут позволить себе пропускать занятия. И давая им понять, что они не принадлежат школе, отстранение от занятий может способствовать желанию учащихся совсем устраниваться.

- Отстранение и другие санкции часто применяются несправедливо. Некоторые исследования показали, что цветные дети подвергаются этим наказаниям чаще, чем белые дети, совершающие те же нарушения.

- Эффективность отстранения и задержания уменьшается переменами, происходящими в современной семье. В то время как в прошлом удаление из школы было бы встречено с неодобрением и даже привело бы к дополнительному наказанию дома, сегодня это менее вероятно. Некоторые учащиеся наслаждаются временем, проведенным вне школы, когда они могут смотреть телевизор и проводить время с друзьями, которых уже выгнали. Чтобы хоть частично предотвратить это, было придумано «внутреннее» отстранение, когда учеников удаляли из класса, но требовали от них, чтобы они проводили школьный день за выполнением домашних заданий в комнате, за которой установлено наблюдение.

- Конечно, дисциплинарные меры служат важнейшей функцией в школе. Некоторых учащихся следует удалить или даже исключить из-за их поведения. Наказание может отпугнуть учеников от повторения антиобщественных поступков и побудить к хорошему поведению. И учителя, и школьники иногда могут поставить свои взаимоотношения на более продуктивное основание после того, как у них была пауза в общении друг с другом.

Но польза дисциплинарных санкций ограничена. Школам нужны методики, которые не только останавливают неприемлемое поведение, но которые и мотивируют учащихся «поступать правильно». Хотя санкции могут усилить податливость и подчинение, они не побуждают к поведению, принятому в обществе.

Для нашего исследования наиболее показательны, однако, то, что применение санкций весьма мало помогает учащимся решать межличностные конфликты. В конечном счете, школьная дисциплинарная система просто не предназначена для этой цели. Воспитатели, которые стремятся внедрить разрешение конфликтов путем сотрудничества в своих школах, должны создать подходы, работающие независимо от дисциплинарной системы.

Внедрение разрешения конфликтов путем сотрудничества в школах

Для того чтобы разработать эффективную систему управления конфликтом в школе, необходимо иметь в виду два основных соображения. Первое - это то, что школы представляют собой сложные учреждения. Если это возможно, все аспекты структуры школы и ежедневный распорядок должны быть согласованы с принципами разрешения конфликтов путем сотрудничества. Второе заключается в том, что усилия по разрешению конфликтов более успешны в тех школах, где, если можно так выразиться, люди чувствуют, что о них заботятся. Только когда учителя и ученики чувствуют, что их ценят, когда они вовлечены в учебный процесс, когда их мнением интересуются и его ценят, тогда усилия по разрешению конфликта имеют более длительное воздействие.

Воспитатели внедряли разрешение конфликтов путем сотрудничества в своих школах четырьмя основными путями.

Четыре основных пути, которыми воспитатели внедряли разрешение конфликтов путем сотрудничества:

Учебный план

Воспитание персонала

Административный

Программный

Учебный план. Цель учебного подхода - внедрить разрешение конфликтов в академическую программу школы. Школы осуществляют это различными путями. Один из них - обучать навыкам непосредственно на занятиях по разрешению конфликтов или на занятиях, которые могут включать разделы по разрешению конфликтов (здоровье, гражданское право, юридические консультации). Учащиеся изучают основы теории конфликтов и участвуют в упражнениях, закрепляя на практике навыки и применяя их к своей собственной жизни. (Чтобы овладеть навыками по разрешению конфликтов, как и другими навыками, необходима практика). Другой путь состоит в том, чтобы внедрить разрешение конфликтов в расписание основных предметов, таких как история, английский язык и даже математика. Учащиеся могут анализировать и разыгрывать конфликты в виде рассказа или истории, используя принципы разрешения конфликтов путем сотрудничества. Значение усилий по внедрению разрешения конфликтов в учебный план заключается в том, что они обеспечивают вовлечение в разрешение

конфликтов всех учащихся в школе. Сложности заключаются в гарантии эффективного составления учебного плана, обеспечение возможности учащимся использовать свои навыки на примерах конфликтов из реальной жизни и нахождения места в уже перенасыщенном учебном плане для внедрения этого материала.

Обучение штата. Трудно ожидать от учащихся, что они будут разрешать конфликты путем сотрудничества, если этого не будут делать учителя и администраторы. Второй подход, следовательно, фокусируется на обучении персонала. (До последнего времени в подготовку учителей не включалась информация по разрешению конфликтов). Путем презентаций или более экстенсивных курсов учителя узнают, как моделировать разрешение конфликта путем сотрудничества, непосредственно обучить ему школьников и использовать такие приемы, как классные встречи, классные договоры и совместное обучение в их поддержку. Результаты заключаются в совершенствовании управления классом, лучшем применении совместных обучающих принципов и более удовлетворительных отношениях между учителями и учащимися. Сила подхода «образование персонала» заключается в том, что он достигает человеческой основы школы - учителей. Если школьные воспитатели являются сторонниками разрешения конфликтов, у любого усилия гораздо больше шансов на успех. Ограничения заключаются в том, что трудно предоставить достаточно времени для тренинга (обучения), чтобы добиться длительного воздействия на обучающую практику учителей, некоторые учителя не заинтересованы в разрешении конфликтов, и сам по себе учительский состав может никогда не дойти непосредственно до учащихся.

Административный. Третий путь интегрировать принципы разрешения конфликтов в школу - через ее административную систему. Примеры такого подхода включают предоставление возможностей администраторам, учащимся и учителям управлять школой совместно (путем сотрудничества); изменение дисциплинарной политики с включением медиации сверстников; поощрение взрослых к медиированию споров между их учащимися и друг с другом; а также тренинги участников переговоров со стороны профсоюза и школьной системы по принципам и приемам разрешения конфликтов. Каждая из этих идей имеет свои собственные достоинства и ограничения, но все они закрепляют практические уроки по самой сути разрешения конфликтов путем сотрудничества.

Программный. Окончательный подход к введению навыков разрешения конфликтов в учебный процесс - и именно на нем сосредоточено внимание этой книги - заключается во внедрении таких программ разрешения конфликтов, как медиация ровесников. В этих программах учащиеся сначала обучаются навыкам разрешения конфликтов и медиации, а потом им дается возможность практиковать и развивать свои навыки, помогая своим ровесникам разрешать конфликты. Недостатками программного подхода является то, что программы могут быть сложными для выполнения, и что хотя многие учащиеся пользуются услугами медиации ровесников, только небольшая часть проходит через интенсивный тренинг. Сильная сторона программного подхода: он непосредственно обучает учащихся навыкам разрешения конфликтов, направляет потребность системы в службе разрешения конфликтов и позволяет школьникам применять свои навыки по разрешению конфликтов там, где они нужнее всего - в реальных конфликтах. Этот последний пункт дает программным подходам уникальное преимущество. Используя действительный конфликт между школьниками, наилучший источник знаний о разрешении конфликтов, в качестве средства обучения навыкам разрешения конфликтов, медиация ровесников превращает установленную обязанность в учебное средство. В результате все больше школьных систем принимают программы по медиации ровесников как центральное звено своих усилий по управлению конфликтами между школьниками.

При внедрении в школах разрешения конфликтов путем сотрудничества цель состоит в том, чтобы разработать действия, которые вызывают перемены на всех этих уровнях: обучение

учителей, изменение учебных планов и программ, подобных медиации ровесников. Поскольку работа на одном из этих уровней усиливает работу на других, вместе они оказывают более глубокое воздействие на учащихся, чем каждый из них отдельно. В идеале школьники должны на каждом шагу находить смоделированные для них процессы разрешения конфликтов путем сотрудничества.

ИТОГИ ГЛАВЫ

В этой главе мы рассмотрели, как школы разрешают конфликты между учащимся. Самые важные уроки таковы:

- Даже когда обучение навыкам разрешения конфликтов является частью учебного плана, действительный школьный конфликт является по существу внеучебным.
- В идеале школам следует иметь всеобщую систему для управления конфликтом между учащимися.
- По различным причинам традиционный подход школы к конфликту между учениками не является идеальным.
- Школьная дисциплина - это не то же самое, что разрешение конфликта, и сама по себе дисциплинарная система неадекватна для разрешения межличностного конфликта между учащимися.
- Разрешение конфликтов путем сотрудничества может и должно быть интегрировано в школы через учебный план, обучение персонала и административную практику, как и путем введения эффективных программ, подобных медиации ровесников.

ГЛАВА 3

МЕДИАЦИЯ РОВЕСНИКОВ

Краткая история медиации ровесников в школе

Медиация ровесников имеет свои корни не в сфере образования. В 1970-е гг. администрация президента Джимми Картера поощряла создание первых центров правосудия между соседями. Цель этих центров, вскоре получивших известность как «программа соседской (community) медиации», заключалась в предоставлении альтернативы судам, как места, где граждане могли бы встречаться для разрешения своих конфликтов. Люди, стоявшие у истоков соседской (community) медиации, утверждали, что медиация была более эффективным процессом для разрешения широкого круга конфликтов, чем судебное разбирательство, особенно если стороны поддерживали длительные отношения друг с другом.

В типичной программе соседской (community) медиации соседи-волонтеры обучались медиировать споры, возникающие в общине. Споры, которые они медиировали, включали в себя споры между соседями, членами семьи, землевладельцами и арендаторами, потребителями и торговцами, друзьями и мелкими бизнесменами. Хотя некоторые споры разрешались непосредственно местными жителями, многие программы обращались к местным судам и социальным службам, которые могли обеспечить устойчивый поток дел.

Представление об индивидуальных полномочиях и полномочиях общины имело фундаментальное значение для движения соседской медиации, возраставшей в ходе социально-политического подъема конца 1960-х гг. Лидеры в этой области хотели предоставить навыки и полномочия разрешать конфликты гражданам, участвовавшим в них. Помогая людям изменять свои межличностные отношения, они надеялись создать более сильные общины и лучшую жизнь.

Успех первых программ медиации был впечатляющим. На подавляющем большинстве сессий медиации сторонам удавалось вырабатывать соглашения, эффективно разрешавшие их конфликты. Стороны сообщали о высоком уровне удовлетворения процессом, и часто в результате участия в медиации их отношения если не улучшались, то сохранялись. Кроме того, медиаторы в общине считали, что эта работа исключительно результативна. Когда исследования начали показывать, что стороны выполняли соглашения, принятые в результате медиации, чаще, чем по распоряжению суда, даже скептики начали обращать на это внимание. Концепция соседской (community) медиации распространилась по стране.

В начале 1980-х гг. определенное число программ соседской медиации попыталось повторить свой успех в школах, обучая учащихся медиировать конфликты своих ровесников. Это движение в школы было основано на четырех предположениях:

1. Что конфликт является нормальной частью жизни, которую можно использовать как возможность для учебного и личностного роста школьников.

2. Что поскольку конфликт неизбежен, обучение навыкам разрешения конфликтов представляется важным с «образовательной» точки зрения и существенным для долговременного успеха молодых людей, такими же, как изучение геометрии или истории.

3. Что в большинстве случаев школьники могут разрешить свои конфликты с помощью других школьников так же эффективно, как и с помощью взрослых.

4. Что поощрение конфликтующих учащихся разрешать причины настоящего конфликта путем сотрудничества обычно является более эффективным методом предотвращения будущих конфликтов (и развития ответственности школьников), чем административные наказания за

прошлые поступки.

Попытки интегрировать медиацию в школы проходили не без трудностей. Но школьные медиаторы - известные под различными названиями (менеджеры конфликтов, медиаторы-ровесники, медиаторы конфликтов и т.д.) - работали столь же эффективно, как и их взрослые партнеры. И в последующее десятилетие возник ряд причин, побуждающих создать идеальные условия для роста медиации ровесников:

- Школы испытывали многочисленные проблемы и подвергались критике со всех сторон. Одной из самых нерешенных проблем было то, что, несмотря на все усилия воспитателей, количество конфликтов между школьниками и случаев насилия возрастало. В результате школы хотели поискать помощь нетрадиционным способом, вне образовательного учреждения.

- Некоторые культурные силы оказывали возрастающее давление на детей и привели к ухудшению их социальных навыков. Школьники просто стали менее дисциплинированными. Хотя многие воспитатели жаловались, что заниматься социальными интересами и потребностями в развитии учащихся приходилось за счет академических уроков, оказалось, что выбора не было. Медиация ровесников оказалась эффективным способом исправлять социальные недостатки учащихся в школе.

- У воспитателей появился интерес к воспитательным программам ровесников в целом. Учителя начали видеть положительные стороны в обучении молодых людей помогать друг другу во многих вещах: консультировании, наставничестве, «менторстве», помощи молодым ровесникам переходить к верхним ступеням и т.д.

- Медиация ровесников означала сравнительно небольшой риск для школ, осуществлявших ее. Все другие средства, применявшиеся воспитателями для урегулирования конфликта между учащимися: отстранение от уроков (suspension), задержание (detention), беседы с родителями и т.д. - оставались на своем месте. Медиацию ровесников можно было даже использовать в дополнение к этим традиционным дисциплинарным мерам.

- Медиация ровесников - это конкретный процесс, позволяющий студентам вносить измеримый вклад в качество школьной жизни. Как таковая, медиация ровесников обеспечила практическую возможность применить навыки, к обучению которых в школе с гораздо меньшим успехом в течение многих лет побуждали многие воспитатели, особенно «мирные воспитатели».

- Медиация ровесников - это наглядный и дружественный процесс общения. Это означает, что спонсирующие фонды могли видеть, как «работают» их доллары, новые средства могли запечатлеть медиаторов-ровесников в интересных человеческих историях, а воспитатели могли показывать программу на конференциях и собраниях школьного комитета.

- Рост соседской медиации и изменения в юриспруденции, психологии и образовании привели к растущему пониманию роли медиации среди широкой публики. Это побудило воспитателей, родителей и членов школьных комитетов быть более восприимчивыми к медиации ровесников.

В 1984 г. небольшая группа соседских (community) медиаторов и воспитателей встретилась, чтобы образовать Национальную ассоциацию медиации в сфере образования. В то время существовала лишь горстка программ медиации ровесников. Сегодня, спустя десятилетие, в школах каждого штата США есть несколько тысяч подобных программ. Крупные школьные системы, подобные таким, как в Нью-Йорке, Сан-Франциско и графстве Брауорд, Флориде, выполнили программы медиации для учащихся во многих из своих школ. И интерес к медиации ровесников не ограничивается Соединенными Штатами. Воспитатели в Европе, Центральной и

Южной Америке, Африке и Азии адаптируют медиацию ровесников к своим собственным потребностям и культурам.

На первых порах большинство людей, вовлеченных в медиацию ровесников, были медиаторы, занимающиеся соседской медиацией, но вскоре воспитатели, связанные с правоведением, обучением миру и другие внедрили медиацию ровесников в свои собственные курсы. Даже обучающие программы учителей начали включать курсы по разрешению конфликтов и медиации как часть своего учебного плана. Как следует из сказанного, все указывает на то, что рост этой идеи будет продолжаться не ослабевая, пока каждая школа, у которой есть такая потребность, не будет иметь программу медиации ровесников в той или иной форме.

Сильные стороны школьников в качестве медиаторов

Программы по медиации ровесников не только делают упор на эффективности процесса медиации для разрешения межличностных конфликтов. Они разработаны таким образом, чтобы учащиеся сами занимались медиацией. Частично это является признанием неизбежных ограничений, с которыми сталкиваются взрослые, медируя конфликты молодых людей. (Учащиеся часто чувствуют, что взрослые «пытаются побудить нас сделать что-то», что усложняет воспитателям создание окружающей среды, необходимой для успешной медиации). Но более существенно то, что учащиеся приносят в эту работу свои уникальные достоинства:

- Школьники понимают своих ровесников. Несмотря на самые лучшие намерения, пропасть непонимания всегда будет разделять поколения. Молодые люди знают по опыту, что такое быть школьником именно сейчас, при данных обстоятельствах. Они знают, какому давлению подвергаются молодые люди, понимают их отношения и язык; они знают: то, что думают их ровесники, - важно и почему. Это дает им как медиаторам естественное преимущество.

- Школьники соразмеряют процесс с возрастом. Работа Роберта Селмана показала, что подход молодых людей к решению проблем меняется с их развитием. Сначала эгоцентричные и импульсивные, они в принципе проходят через несколько стадий, пока научатся сотрудничать для разрешения конфликтов. Использование в работе медиаторов-ровесников подтверждает, что споры учащихся оформлены в сообразных развитии рамках. (Взрослые часто говорят через голову учащихся). Кроме того, сотрудничество как важнейшая характеристика процесса медиации ориентирует школьников на более высокий уровень развития.

- Школьники доверяют своим ровесникам, потому что у тех нет власти над ними. Когда школьники занимаются медиацией, они вызывают уважение уже тем, как они ведут себя во время заседаний. У них нет власти над своими ровесниками. Соответственно, учащиеся чувствуют, что у них есть возможность лучше контролировать свои споры. И не имея власти, которой можно было бы сопротивляться, они вынуждены контролировать себя и друг друга.

- Учащиеся вызывают уважение своих ровесников. Молодые люди смотрят на своих ровесников, ожидая от них реализации многих своих основных потребностей. В некоторых отношениях ровесники школьника вызывают больше уважения, чем взрослые. Когда школьники-медиаторы зрело и уравновешенно проводят сессию, это позитивно влияет на стороны, побуждая ровесников воспринимать процесс серьезно.

- Школьники нормализуют процесс разрешения конфликтов. Учащиеся привыкли встречаться со сторонниками строгой дисциплины или другими взрослыми, когда они находятся в конфликте. Это отбрасывает тень на разрешение конфликтов. В медиации ровесников, однако, стороны сидят и разговаривают с другими школьниками. Это не отличается от обычной жизни. Медиаторы-ровесники нормализуют разрешение конфликта и косвенным образом дают понять, что обсуждать проблемы - это в порядке вещей.

Молодые люди исключительно подходят для того, чтобы медиировать свои собственные конфликты, и это частично свидетельствует в пользу эффективности медиации ровесников. Теперь давайте посмотрим на то, каким образом действуют программы медиации ровесников.

Программа медиации ровесников

Программы медиации ровесников используют разработки, сходные с соседскими (community) программами, которые и вдохновили на их возникновение. Получив поддержку программы в стенах школы, группа школьников различного возраста выбирается для участия в интенсивном тренинге по медиации и разрешению конфликтов. Программы тренинга длятся везде от 20 до 25 часов и обучают школьников общим и специфическим навыкам, которые они будут использовать как медиаторы. Большинство тренинговых программ включают занятия (сообразно возрасту) по:

- Теории разрешения конфликтов .
- Стилям разрешения конфликтов
- Ведению переговоров и разрешению проблем
- Процессу медиации
- Коммуникациям и активному слушанию
- Выражению потребностей и чувств
- Умению конструктивно критиковать и воспринимать конструктивную критику
- Как завоевать доверие
- Как сохранять контроль
- Как оставаться спокойным под прессингом
- Нейтральности
- Работе в команде
- Умению вести записи
- Передаче информации
- Строительству соглашения
- Умению критически мыслить
- Как писать соглашения:
- Конфиденциальности.
- Пониманию пристрастности и предубеждения

Обучение медиации идет в высоком темпе и направлено на учащихся всех уровней и академических способностей. Обучающая методика включает лекции, демонстрации, письменные упражнения, игры, упражнения в малых и больших группах и, что наиболее важно, ролевые игры

настоящих сессий медиаций. Учащиеся и учителя часто занимаются тренингом вместе, узнавая друг от друга и применяя свой личный опыт в конфликте как рекомендацию. В заключении тренинга участники имеют представление о навыках медиации и теории, что позволяет им медиировать реальные споры.

Школьные администраторы, руководящие программами медиации, рассматривают их как важное ценное приобретение в дополнение к своей дисциплинарной системе. Штат и учащиеся решают, какие типы споров подходят для медиации: обычно все споры, кроме тех, где применяется оружие, наркотики или серьезное физическое насилие, - и в некоторых случаях рекомендуют медиацию в дополнение к традиционным дисциплинарным мерам. Участие в медиации ровесников почти всегда добровольно. Обращения принимаются от любого члена школьного коллектива взрослыми координаторами медиации. Этот координатор просматривает все аспекты программы, включая объяснение спорящим сторонам процесса медиации, расписание сессий медиации, наблюдение за медиаторами и мероприятия, следующие после случаев медиации.

Сессии медиации ровесников обычно занимают меньше времени, чем учебное занятие, и около 90% этих сессий завершаются соглашениями, которые приемлемы для всех заинтересованных сторон. Те немногочисленные сессии, которые не вырабатывают приемлемых решений, отсылают свои дела назад через обычные дисциплинарные каналы. Важно заметить, что программы медиации ровесников предназначены не только для особенно «трудных» школьников. Большинство сторон на сессиях медиации ровесников - это обычные, относительно благополучные учащиеся.

Процесс медиации ровесников

Хотя в программах медиации есть различия, большинство сессий медиаций ровесников в средних школах и вузах выглядят примерно следующим образом:

- **Набор.** Взрослый координатор встречается с конфликтующими учащимися, отвечает на их вопросы о медиации ровесников и спрашивает их, не хотели ли бы они попробовать эту процедуру. Если они согласны, координатор выбирает подходящих школьников-медиаторов и назначает время сессии на возможно более скорый срок.

- **Совместное заседание.** Пара обученных медиаторов-школьников встречается вместе со сторонами, начиная формальный процесс медиации. Совместное заседание включает следующие шаги:

1. Характеристика обстановки: учащиеся-медиаторы описывают процесс, устанавливают основные правила, отвечают на вопросы и подтверждают готовность сторон участвовать.

2. Выслушивание истории: каждая сторона получает возможность без перебивания описать ситуацию. Медиаторы внимательно выслушивают и обобщают презентацию каждой стороны.

3. Определение проблемы: медиаторы задают вопросы сторонам, чтобы раскрыть чувства, выяснить различие восприятия и помочь сторонам полнее понять ситуацию. Стороны также могут задавать вопросы друг другу.

4. Выработка альтернативных решений: медиаторы спрашивают каждую сторону, чего они хотят, чтобы решить конфликт. Затем стороны подвергают мозговому шторму возможные решения и с помощью медиаторов ведут переговоры о соглашении их конфликта. Это продвигает процесс к этапу написания соглашения или к :

- **Необязательные частные заседания и закрытые совещания (caucuses).** Иногда медиаторы-ровесники встречаются с каждой стороной отдельно, в то время как другая сторона ожидает вместе с координатором. Это называется частное заседание (private session). Частные заседания позволяют медиаторам глубоко исследовать спорные вопросы и позволяют сторонам изменять позиции и поделиться частной информацией, сохраняя свое лицо. Закрытые совещания похожи на обсуждения между учащимися-медиаторами без присутствия какой-либо стороны.

- **Написание соглашения и закрытие.** Если сторонам удалось достичь соглашения по урегулированию их конфликта, медиаторы записывают условия, просят стороны подписать их и дают каждому копию. Школьники-медиаторы завершают заседание, поблагодарив стороны и предложив свои услуги в будущем. Перед тем как разойтись, стороны дают письменную оценку процесса. Иногда стороны отсылаются, к другим школьным программам, но чаще всего они возвращаются в класс.

Дальнейшие мероприятия (follow-up). Взрослые координаторы и/или учащиеся медиаторы проверяют, действует ли соглашение и предлагают помощь. Эти последующие мероприятия могут происходить где-угодно на протяжении периода от одного дня до одного месяца после сессии медиации.

Преимущества медиации ровесников

Воспитатели, осуществлявшие программы медиации ровесников, свидетельствуют об их немалых преимуществах. Сотни педагогов, разделенных огромным расстоянием, докладывают о сходных результатах при весьма различных обстоятельствах. Хотя здесь очень важно проявлять осторожность, поскольку многие из этих заявлений незначительны и основаны на анекдотических свидетельствах, все же похоже, что программы медиации ровесников в определенной степени оказывают позитивное воздействие на все перечисленные ниже сферы.

- **Медиация ровесников разрешает конфликты между учащимися.** Самое фундаментальное преимущество медиации ровесников - это то, что она эффективно разрешает конфликты между учащимися. Около 90% всех сессий медиации завершаются соглашением, удовлетворяющим не только стороны, но и учителей, администраторов и родителей. А когда учащиеся решают закончить конфликт на медиации, он разрешается во благо. Это происходит, поскольку медиаторы поощряют своих ровесников обсуждать все спорные вопросы, а не только предшествующие инциденты. Даже в случаях, когда письменные соглашения нерезультативны, стороны часто изучают ситуацию достаточно, чтобы сгладить этот конфликт.

- **Медиация ровесников учит школьников важным жизненным навыкам.**

«Зарождающаяся глобальная экономика нуждается в работниках, которые умеют анализировать новые ситуации, подходить к креативным решениям и брать ответственность за решения относительно выполнения своей работы» (Fiske, 1991. 21).

Навыки разрешения конфликтов, точно так же как умение читать и писать, являются важнейшими для плодотворной жизни. Молодым людям необходимо уметь эффективно общаться, оценивать последствия своих поступков, вырабатывать и оценивать альтернативные решения проблемы и сосуществовать с людьми, с которыми они не согласны. Медиация ровесников обучает этим фундаментальным навыкам и отношениям

- **Медиация ровесников формирует у школьников навыки разрешения конфликтов через практику реальной жизни.**

Все навыки требуют практики для достижения мастерства, а медиация ровесников -

позволяет учащимся развивать их навыки разрешения конфликтов там, где они наиболее важны: в конфликтах реальной жизни. Медиирование реальных конфликтов в школе поощряет также использовать эти навыки за ее пределами. Выступление в роли медиатора помогает школьникам справляться с конфликтами в своей собственной жизни и в их коллективах, по-новому освещая перспективы и навыки. Комментарии типа: «мы с мужем не можем договориться без того, чтобы Бленда не пришла помочь нам разрешить спор» или «Что вы сделали с моим сыном? Он теперь слушает меня!» - нередко можно услышать от родителей медиаторов.

- **Медиация ровесников стимулирует учащихся разрешать свои конфликты путем сотрудничества.** Медиация ровесников мотивирует их решать споры путем разговоров, а не столкновений. Программы достигают это различными способами. В результате предпринятых усилий оказывается, что именно медиация - это процесс, подходящий для учащихся. Они находятся под контролем, заседания носят конфиденциальный характер, и можно многое выиграть, мало что потеряв. Школьники узнают о том, что медиация реально действует, от друзей-медиаторов или тех, которые были сторонами. Ответственные за дисциплину и учителя ориентируют учащихся на медиацию ровесников как альтернативу арбитражи. В конечном счете значительный процент сессий медиации начинается по инициативе самих школьников.

- **Медиация ровесников углубляет воспитательное воздействие школы.** Медиация ровесников использует основное отвлечение от учебы - межличностный конфликт – как воспитательное средство. В то время как медиаторы моделируют адаптированные к социальной среде методы разрешения конфликта, школьники, представляющие стороны, практикуются, разрешая свои разногласия с помощью критериев справедливости и взаимной выгоды, а не силы и угроз. Столкновение со своим противником там, где нет угрозы наказания, а это и происходит на медиации, побуждает школьников брать ответственность за свои поступки.

- **Медиация ровесников предоставляет возможности учащимся.** Точно так же как учителя не обучают алгебре, решая задачи за учащихся, взрослые не могут научить молодых людей разрешать конфликты, делая это за них. Медиация ровесников обучает учащихся навыкам, а затем поощряет их разрешать свои собственные конфликты на заседании под наблюдением. Она также дает школьникам возможность для разрешения конфликтов, которые могли бы никогда не привлечь внимания взрослых. И хотя медиация позволяет учащимся разрешать свои собственные конфликты, это не освобождает их от ответственности за свое поведение. Школьная дисциплинарная система остается в силе.

- **Медиация ровесников повышает самооценку.** Самооценка все больше рассматривается как важный элемент успеха учащихся, а медиация ровесников повышает самооценку различными путями. Медиаторы испытывают на опыте свою способность оказать глубокое воздействие на жизнь других, а результат оценивается взрослыми и такими же учащимися. Стороны участвуют в процессе, позволяющем им нести ответственность за свою жизнь и приносящем им ощущение удовлетворения от успеха. Когда сессия медиации проходит успешно, у всех участников возникает чувство, будто они сделали что-то достойное.

- **Медиация ровесников учит учащихся многое понимать.** Учащиеся приобретают понимание многих вещей, участвуя в медиации ровесников. Наиболее важно то, что они узнают, что многие конфликты не могут быть сведены к «правильно - неправильно», «мы - они», а являются результатом неправильного восприятия, неправильного понимания и вполне законного различия потребностей (интересов). Медиация ровесников также помогает учащимся оценивать различия между людьми. Школьники различных рас, возраста, религиозной и социальной принадлежности общаются и работают вместе, чтобы решить важные проблемы путем медиации. В заключении одного тренинга по медиации ровесников девочка из 10-го класса объяснила, что, когда впервые увидела в команде обучающихся девочек другой расы, она подумала про себя: «Я постараюсь обойти этих девчонок». После тренинга она поняла, как «глупо» это было, и насколько «нельзя судить о людях по тому, как они выглядят». Учащиеся, участвующие в

программе медиации, начинают лучше понимать и другие вещи. Они учатся критиковать и воспринимать критику. Они оценивают необходимость идти на риск и делать ошибки, чтобы узнать что-то новое. Они понимают, как можно, помогая людям, помочь самим себе. Все вместе взятое, это объясняет, почему опытные медиаторы-школьники проявляют необычный уровень зрелости и выдержки.

- **Медиация ровесников требует от учащихся максимума.** Один проницательный ученик средней школы, комментируя процесс медиации, кратко сформулировал это так: «Медиация требует от нас делать все возможное; а это не часто случается в школе». Многие школьные правила: пропуски на входе, рассаживание по местам, дисциплинарная политика, расписание старшеклассников - косвенным образом предполагают, что школьники не способны поступать ответственно. Процесс медиации, напротив, предоставляет место, где молодые люди могут полностью раскрыть весь свой потенциал. В этом плане школьники постоянно впечатляют педагогов своим креативным мышлением, готовностью прощать и своей склонностью действовать в соответствии с мотивами, а не своими интересами. Это характерно как для сторон, так и для медиаторов. Медиация бросает вызов учащимся, предоставляя им возможность быть лучше, чем они могут быть, и обычно они принимают этот вызов.

- **Медиация ровесников задействует всех учащихся, даже тех, кого рассматривают как «трудных» (at-risk).** Медиация ровесников позволяет учащимся изучать изнутри и управлять наиболее важной частью своей жизни. В этом качестве она противостоит учебному плану, который иногда кажется абстрактным и удаленным от их реальных проблем. Даже учащиеся с хроническими проблемами в поведении приходят к тому, что оценивают медиацию. Она предоставляет им возможность, сохранив лицо, уладить свои конфликты, и многие из этих учащихся изменяются в лучшую сторону, когда проходят обучение в качестве медиаторов. Стать медиатором означает для «трудного» школьника больше, чем получить важные жизненные навыки, это дает ему столь необходимую возможность внести свой вклад в свою школу.

- **Медиация ровесников дает возможность тратить больше времени на обучение.** Хотя это трудно измерить, возникает впечатление, что программы медиации ровесников дают возможность тратить больше времени на учебу. Уменьшение числа временных отчислений из школы, которое может последовать за выполнением программы медиации ровесников, означает, что школьники проводят больше времени в классе. Своевременное и прочное разрешение конфликтов означает, что у учащихся меньше поводов для беспокойства, когда они на занятиях. Сторонникам дисциплинарных мер приходится тратить время только на конфликты, связанные с нарушением школьных правил, или же на конфликты, разрешение которых находится вне пределов возможностей школьников-медиаторов. Что же касается учащихся, решающих конфликты путем медиации, то учителя тратят меньше своего ценного времени на дисциплину, а больше занимаются непосредственно их обучением.

- **Медиация ровесников носит превентивный характер.** Медиацию ровесников используют не только после того, как конфликт вылился в насилие, она различными способами помогает предотвратить перерастание конфликта в насилие. Развитие навыков по разрешению конфликтов как медиаторами, так и в целом учащимися позволяет им прийти к медиации вскоре после возникновения конфликта и до его эскалации. Даже после того, как конфликт вылился (в насилие), медиация может предотвратить его переход в более острый конфликт. Большинство конфликтов с несколькими участниками можно предотвратить, если межличностные по своей сути конфликты разрешаются своевременно. Медиация ровесников может также быть благом для других превентивных усилий. Программы медиации ровесников оказывают положительное воздействие на многие факторы, с которыми связаны такие проблемы, как покушение на имущество и подростковая беременность (низкая самооценка, отсутствие навыков принятия решений, отрицательное воздействие ровесников).

- **Медиация ровесников улучшает климат в школе.** Медиация ровесников оказывает

положительное воздействие на «школьный климат». Программа способствует развитию чувства принадлежности к школе, причастности к ее жизни и контроля над нею. Она уменьшает напряжение, возникающее от нерешенных и нарастающих конфликтов. Она улучшает общение среди учащихся и между учащимися, учителями, администрацией и родителями. Она помогает сохранить старые дружеские отношения и способствует возникновению новых в случае, когда бывшие противники становятся друзьями. Все это помогает школам стать более безопасными местами общения и более эффективно справляться со своими задачами.

- **Медиация ровесников отвечает как психологическим потребностям учащихся, так и профессиональным интересам воспитателей.** Молодые люди требуют все возрастающей степени автономии и контроля над своей жизнью. В то же время их незрелость и отсутствие опыта могут привести к тому, что они сделают ошибки, поведут себя безответственно и обидят друг друга. Таким образом, воспитатели должны найти баланс между автономией и наблюдением (контролем). Медиация ровесников согласует эти различные потребности (интересы), предоставляя структуру, в которой школьники свободны сделать свой собственный выбор. Пока они подчиняются правилам медиации, учащиеся контролируют свою судьбу. Молодые люди довольны, потому что они контролируют ситуацию: воспитатели удовлетворены, потому что их учащиеся остаются под наблюдением - это решение, когда обе стороны выигрывают!

- **Медиация ровесников предлагает школам «сбалансированный в гендерном отношении» метод разрешения конфликтов.** В результате недавно проведенных исследований было выдвинуто предположение, что мужчины и женщины строят свое поведение в жизни вокруг различных моральных центров. Мужчины решают, что является приемлемым с точки зрения морали, исходя из того, что называется «справедливостью»: абстрактных концепций прав, правил или законов. Женщины же используют стандарты, основанные скорее на «заботе» - взаимоотношениях с другими людьми и ответственностью перед ними. В то время когда мужчины объяснят, что кража - это плохо, потому что у людей есть право собственности, женщины скорее скажут, что кража - это плохо, потому что она наносит ущерб другому человеку.

Американские школы, отражая американское общество, используют преимущественно процессы разрешения конфликтов, ориентированные на права (например, администраторы, ведущие арбитрацию в соответствии с школьными правилами). Таким образом, для школ важно применять процессы разрешения конфликтов, которые включают как женский, так и мужской способы знания». Состав учащихся обычно на 50% женский, и молодые люди, независимо от их пола, развивают свои моральные критерии в период посещения школы. Делая акцент на взаимоотношениях, поскольку это позволяет учащимся поступать в соответствии со своими собственными интересами, медиация ровесников представляет собой важное дополнение к подходу школ к управлению конфликтами.

Медиация ровесников оказывает однозначно позитивное воздействие на жизнь молодых людей. Обучение учащихся разрешать их собственные конфликты не только улучшает их жизнь, но и оказывает положительное влияние на школы, в которых они учатся.

ИТОГИ ГЛАВЫ

Эта глава представила некоторые сведения из предыстории, процесса и преимуществ медиации ровесников, включая следующие важные моменты:

- Медиация ровесников в школе имеет свои корни в движении соседской медиации.
- Многочисленные социальные и воспитательные факторы соединились вместе, чтобы

привести к быстрому росту и принятию медиации ровесников.

- У учащихся есть уникальные преимущества перед взрослыми при медиации споров между другими молодыми людьми.

- Очевидно, что программы медиации ровесников принесут немалую пользу учащимся, учителям и школам.

ГЛАВА 4

ЗАВОЕВАНИЕ ПЕРВОНАЧАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ

На начальной стадии реализации программы вам следует найти ответы на два основных вопроса. Не забывайте о них, читая эту главу:

- Достаточно ли значительны межличностные конфликты школьников для того, чтобы оправдать реализацию программы медиации ровесников.
- Поддерживается ли программа администрацией, учителями, родителями и школьниками.

Сначала немного прервемся и рассмотрим процесс преобразования школы.

ПРЕОБРАЗОВАНИЕ ШКОЛЫ¹

Конфликты между школьниками не являются из ряда вон выходящими событиями. Они происходят каждый день, и в их разрешение вовлечены все члены школьного коллектива: от учащихся до администраторов высшего ранга. Именно поэтому медиация ровесников не может представлять собой просто еще одну специальную дополнительную программу, внедряемую в школе, — она должна быть органично интегрирована в повседневный школьный процесс. Программы медиации ровесников способны реализовать свой потенциал только в условиях перемен, затрагивающих как *систему* школы, так и ее коллектив.

Это трудная задача. Преобразования в любой системе - это сложный и длительный процесс. Но именно в школах этот процесс встречает наиболее сильное сопротивление. Три свойственные школам особенности способны сорвать планы даже самых опытных новаторов. Первая из них заключается в том, что цель школы аморфна. Хотя педагоги и сходятся в том, что школа должна обучать, это определение является концептуальным понятием, подразумевающим разнообразные методы и имеющим конечный результат, описать который достаточно сложно. Несмотря на имеющиеся хорошо сформулированные определения цели школы, вопрос остается открытым, и число его интерпретаций представляется равным количеству лиц, имеющих отношение к школе.

Вторая причина, обуславливающая трудности преобразований в школе, заключается в том, что школа представляет собой так называемую слабосвязанную систему. В организациях такого типа изменения в одной части не обязательно приводят к изменению в другой. Каждый работник обладает большой свободой в выборе способа, которым он преподносит «указания» системы. Школьные учителя - самый наглядный тому пример: они управляют дисциплиной, оценками, течением внутриклассного взаимодействия, выбирают способ подачи программы, а иногда и ее содержание. Как заключил один из учителей: «Администрация может спускать директивы сверху, но как только учитель закрывает дверь класса, он делает то, что хочет» (Сарасон, 1990)². В подобной среде проведение каких-либо изменений системного порядка - задача исключительной сложности.

Третьим препятствием для преобразования школы является тот факт, что школы относятся к организациям, устроенным по устаревшей (так называемой «индустриальной») модели, популярной еще в 19-ом веке. Организации этого типа имеют такие характерные признаки, как централизованная администрация, стандартизация и ограничение деятельности до выполнения простых и повторяющихся обязанностей, которые не

1 Вступление к этой главе во многом обязано работам С.С. Сарасона, особенно «Предсказуемый провал реформы образования», «Нельзя ли изменить курс, пока не поздно» (1990).

2 Первоначально процитировано в работе Эдварда Паула *The Classroom Crucible* (Испытание школьным классом), 1991. При том что это явление препятствует совершенству школы, оно имеет и положительную сторону: школьники обучаются по-разному, им предлагается широкий диапазон учительского подхода, и они, по крайней мере, могут выбрать нескольких учителей, соответствующих их требованиям.

способствуют эффективности даже в промышленности, не говоря уже о школах. Хотя в некоторых школах произошли изменения, большинство продолжает управляться в соответствии со строгой иерархией. Это приводит к тому, что люди, работающие в школе, не чувствуют возможности повлиять на ход важных для них вещей. Администрация подчинена школьному совету, учителя - администрации, школьники - учителям, и никто при этом не чувствует себя хозяином своего положения.

Эти три особенности школы - аморфная цель, слабосвязанная система и иерархичный способ управления - создают достаточно сложные препятствия для преобразований. Они также объясняют причину многих неудач. Некоторые самые опытные и квалифицированные педагоги соглашались с Сеймуром Сарасоном, опытным экспертом по школьному преобразованию, который написал: «Особенности, традиции и динамика организации школьной системы являются фатальными препятствиями на пути к достижению даже самых скромных целей» (Сарасон. 1990).

Следует подчеркнуть, что в учреждениях, где сотрудники чувствуют недостаток полномочий, задача медиации ровесников - предоставить эти полномочия. И предоставить их не лишь бы кому: хотя в выигрыше остаются все. прежде всего, от медиации ровесников выигрывают сами школьники - самое последнее звено в цепочке полномочий. Это демонстрирует радикальность программы медиации ровесников. Чтобы программа сработала успешно в традиционных школах, в них должна произойти значительная переориентировка в структуре и взглядах.

Шесть принципов преобразования школы

Шесть принципов преобразования школы помогут преодолеть этот сложный процесс. Руководствуясь ими, вы увеличиваете свои шансы на успех.

1. Начните с изучения потребностей школы. Обдумывая программу медиации ровесников, первое, что следует выяснить. - это нужна ли вашей школе эта программа. Удивительно, но этот очевидный вопрос забывают. Вероятно, считается, что если конфликты в школе - явление нормальное, то все школы выигрывают от медиации ровесников. Однако не всякая степень конфликтов оправдывает вложение средств и - энергии, необходимых для внедрения программы. Она нужна для большинства школ, но не для всех. Единственный способ выяснить это - изучить потребности школы.

2. Заручитесь поддержкой руководителей школы. Полномочия – способность осуществлять контроль или влиять на других - разделены в большинстве школ в соответствии с типичной пирамидальной иерархией. Только при поддержке тех, кто обладает максимальными

полномочиями, усилия инициаторов программы медиации принесет плоды. Исследования показывают, что ключом к любым успешным преобразованиям, является поддержка директора. Эта поддержка не должна быть абстрактной, стремление директора быть организатором дискуссий - обязательно. Персонал тоже активнее поддерживает программу при участии в ней своих руководителей. Некоторые инструкторы программы медиации ровесников считают эту поддержку настолько важной, что не работают в школах, где директор не участвует в программе.

3. Поощряйте участие всех членов школьного коллектива. Один директор на вопрос о поддержке программы медиации ровесников в своем коллективе ответил: "Да, учителя информированы о моих планах". Иметь поддержку со стороны руководителей - это одно дело, а инициировать программу сверху донизу - другое. В конечном счете, успех программы медиации вытекает из сотен индивидуальных решений учителей и школьников, а не из директив одного или нескольких администраторов. Лучший способ завоевать такую широкую поддержку - это вовлечь людей с самого начала. Перефразируя Сарасона, можно сказать: каждый, на кого рассчитана программа, должен состоять в определенной взаимосвязи с ее формулировкой и проведением (Сарасон, 1990). Хотя поддержка сверху исключительно важна для перемен, они будут осуществляться основной массой людей, которые работают и учатся в школе.

4. Работайте со школой как с системой. Реформа образования не может проводиться частично. Она должна касаться всей школьной системы. Вы должны определить, соответствует ли программа медиации общим задачам вашей школы. Иначе, какие изменения в педагогике, структуре, программе, администрации следует произвести для усиления и углубления воздействия уроков, проводимых медиацией ровесников. Программа работает успешнее в школах, которые уже находятся в состоянии «высвобождения», где администрация, коллектив и школьники уже воодушевлены на совместную работу, где дисциплинарная система справедлива и последовательна, индивидуальность поощряется и где школьники и учителя чувствуют себя уверенно. При быстрых изолированных корректировках внутри многофункциональной школы воздействие программы медиации ровесников будет очень незначительно.

5. Подготовьтесь к долговременной работе. Любые изменения в школе требуют последовательных действий и длительного времени. Введение программы медиации не исключение. Требуется время, чтобы учителя и школьники имели возможность поработать с программой, чтобы добиться и увидеть результат, чтобы вызвать доверие к программе у людей, которым она служит. Инициаторы программы, обещающие блистательные результаты за год, обречены на провал. Им нужно сохранять терпение и целеустремленность, пока программа постепенно не обретет признание. Постарайтесь обеспечить себя средствами, тренингом, сотрудниками, помещением и поддержкой администрации на максимально длительный период.

6. Осознайте, что преобразование школы - это постоянно развивающийся процесс. Каждая попытка школьной реформы иницирована на разрешение определенной проблемы. Это может быть высокий уровень отстранений от занятий (в качестве наказаний), недовольство учителей или конфликты между школьниками. Однако при разрешении одной проблемы обязательно возникают другие. Это особенно присуще программе медиации ровесников, которая очень эффективно разрешает много межличностных конфликтов, но при этом создает такое же их количество. Преобразование в школе - это постоянно развивающийся процесс, а не решение одной исходной проблемы. Здесь не может быть конечной точки, и понимать этот процесс нужно как эволюционный с самого начала.

Если вы будете руководствоваться этими базовыми принципами, вашим первым шагом на пути к завоеванию поддержки программы медиации ровесников является презентация ее концепции людям, работающим в школе. Давайте подумаем, как это сделать.

Представление медиации ровесников

У педагогов есть масса стереотипов, но это такая же неоднородная группа людей, как и любая другая группа американского общества. Единственное обобщение, которое, однако, можно сделать с некоторой долей уверенности, - это то, что у педагогов есть здоровый скептицизм в отношении «новых» идей. На глазах опытных педагогов сменилось столько направлений в воспитательной работе, им предлагали столько советов о том, как справляться с их работой, которая все время усложняется, что у учителей пропадает интерес к этим новшествам. Очередное увлечение в воспитании сменяется новым, а учителя должны возвращаться в классы, оставаясь один на один с учениками.

На первый взгляд, медиация ровесников кажется еще одной безумной идеей, противопоставляющей себя представлению педагогов об ответственности учителей и способностях учащихся. Многие педагоги долго полагали, что наказание учеников, которые плохо ведут себя, - это самый эффективный способ удержать их от последующих нарушений дисциплины. Власть *над* школьником рассматривалась как ключевой момент. Но медиация ровесников предлагает другой подход к изменению поведения учащихся, а именно: он не утверждает власть над школьниками, а предоставляет им самим определенные полномочия. В этом свете медиация ровесников может показаться наивной и плохо продуманной затеей.

Если попросить педагогов поддержать медиацию ровесников, то тем самым можно попросить их изменить свое отношение к ней. И как мы уже отметили, эта перемена не происходит легко. Убеждения и привычки опытных учителей с трудом меняются в процессе многолетнего формального образования и решения проблем «в рабочем порядке». Для того чтобы изменить свою профессиональную практику, учителям, возможно, необходимо не меньше «забыть» старого, чем узнать нового.

Помните об этом, когда вы приближаетесь к рискованной задаче получения поддержки медиации ровесников. Ваша цель больше, чем информировать воспитателей о программе; вы хотите поощрить их *работать с вами*, с тем чтобы медиация школьников достигла успеха. Следующие шесть советов помогут вам наиболее эффективно представить программу.

1. Определите потребности и интересы участников программы. Члены педагогического персонала приведут медиацию ровесников к успеху, только если они осознают, что эта программа отвечает их собственным интересам или интересам их учащихся. Таким образом, отправная точка следующая: вы должны спросить у педагогов: что им необходимо? А затем выслушать их.

С какими проблемами сталкиваются учителя, разбирая школьные конфликты? Чего бы они добивались, если бы им пришлось разрабатывать решение этих проблем? Хотят ли они обучать школьников жизненным навыкам разрешения конфликтов; хотят ли они уменьшить драки и количество удалений с уроков; хотят ли они повысить чувство «хозяина» школьника в своей школе? Будет ли внедрение программы медиации ровесников необходимым шагом в направлении, соответствующем их целям?

Приложите все усилия, чтобы привлечь людей для разрешения проблем, которые они сами определяют. Если во время этого процесса вы обнаружите, что медиация ровесников - неподходящая программа в данном случае, то это будет к лучшему. Если же, однако, выяснится, что медиация ровесников подходит, тогда еще лучше. Программа будет более эффективной в обоих случаях, потому что она согласуется с целями воспитателей, и потому что люди более преданы программам, когда они поучаствуют в их разработке.

Иногда отдельные члены педагогического персонала с трудом осознают системные проблемы, связанные с конфликтом школьников. Вы можете убедить их в важности таких проблемах, предоставляя данные из общешкольных показателей, а именно: количество обращений

в кабинет школьного начальства, драк, отстранений от занятий и исключений. Или же проанализируйте отдельный конфликт между учениками, о котором знает педагогический коллектив. Разбирая такой конфликт, вы можете осветить дальнейшие перспективы развития школы. Обсуждение того, как школа могла бы прореагировать на этот конфликт иначе, является одной из возможностей продемонстрировать, каким образом могла бы пригодиться медиация ровесников.

2. Осуществляйте эффективную связь: с самого начала применяйте навыки медиации. Тот, кто выступает с какой-то информацией, вызывает такой же интерес, как и сама информация. Таким образом, вам следует моделировать тот подход к решению проблемы, который вы предлагаете своим коллегам. Будьте честными с ними и призывайте их, в свою очередь, также быть честными. Выслушивайте их проблемы, не уклоняйтесь от жестких вопросов и допускайте, что вы не всегда знаете ответ. Подходите к процессу как возможности для решения проблем путем сотрудничества и старайтесь не занимать позицию защиты или воспринимать критику лично в свой адрес. Будьте терпеливы. Если вы будете относиться к педагогам с тем же уважением и вниманием, с которым медиаторы относятся к сторонам, прежде чем убедить их в достоинствах программы, это займет немало времени. Именно вы сами и являетесь самым ценным источником в ходе завоевания поддержки для медиации ровесников.

3. Подчеркните преимущества медиации учащихся. В процессе создания поддержки медиации ровесников становится очевидным, что важно подчеркнуть связанные с ней преимущества. (См. главу 3 о детальном списке этих преимуществ). Осветите воспитательную ценность программы, обратите внимание на то обстоятельство, что она постоянно разрешает конфликты, забирая очень мало времени у учителей, а также на то, что она помогает формированию самооценки детей. В идеале преимущества медиации ровесников помогут воспитателям, с которыми вы работаете, решить свои собственные проблемы.

4. Обсудите пределы программы и ее трудности. Медиация ровесников - эффективная программа, но это не панацея от проблем, стоящих перед педагогами. Именно в связи с тем, что программы медиации ровесников настоятельно требуют осуществления, вам требуется помощь учителей. И вас, и программу будут рассматривать серьезнее, когда вы совершенно открыты относительно работы, проводимой ради успеха медиации ровесников, «испытывая» свою аудиторию таким образом, вы получите лучшее представление о степени поддержки ваших усилий.

5. Продвигайтесь не спеша. Работая над поддержкой программы медиации ровесников, лучше не торопить ход событий. Особенно важно это помнить, когда значительный интерес к медиации ровесников вызван критической ситуацией в школе, такой как стрельба или конфликт большой группы. Хотя подобные инциденты обеспечивают принятие этой программы, они не гарантируют автоматического появления поддержки, необходимой для того, чтобы это действительно заработало. Воспитатели привыкли видеть, что программы приходят и уходят, а завоевание уровня поддержки, необходимого для реализации медиации ровесников, обычно требует времени. Когда это возможно, лучше перестрахуйтесь и используйте свое время.

6. Показывайте так же хорошо, как говорите. Один из лучших способов вызвать интерес, поддержку и понимание медиации ровесников - предоставить возможность наблюдать демонстрацию сессии медиации. Если это возможно, пригласите координатора и школьников-медиаторов из другой школы помочь вам в такой презентации. Школьники-медиаторы «продают» медиацию ровесников лучше, чем на это способны родители. Они отвечают на вопросы - даже на те, которые задают специально, чтобы поставить их в тупик, подвергая сомнению их зрелость и с пониманием, что всегда производит впечатление. Использование учеников также немедленно снимает один из основных вопросов воспитателей: действительно ли у школьников есть способность медиировать конфликты? Если у вас нет возможности продемонстрировать

непосредственную медиацию школьников, используйте видео. В случае медиации ровесников действительно лучше увидеть, чтобы поверить.

Рассмотрим десять распространенных сомнений относительно медиации ровесников

Представляя медиацию ровесников членам своего школьного коллектива, вы, очевидно, услышите все мыслимые возражения против нее. Некоторые возражения будут чисто теоретическими и будут касаться характера образования, психологических способностей учащихся или уместности применения личной и политической власти. Другие будут касаться практических программных вопросов эффективности, расписания, а также потенциальных возможностей насилия в ходе медиации.

Рассмотрим эти возражения, независимо от угла зрения. Работа инициатора программы заключается в том, чтобы побуждать людей прямо выражать все свои тревоги относительно медиации ровесников. Только высказанные волнения могут эффективно рассматриваться и только развеяв опасения, можно добиться активной поддержки программы.

При правильном подходе далее те возражения, которые высказываются теми, кто настроен против этой концепции, будут иметь скорее противоположное воздействие. Приведение потенциальных ограничений медиации ровесников одновременно проясняет сильные стороны программы. Хотя она и не лишена недостатков, трудно отрицать, что потребность медиации ровесников в большинстве школ возрастает и что в процессе она обучает молодых людей важным навыкам. Понимание недостатков программы только помогает людям использовать ее должным образом.

Помните, что осуществление программы медиации ровесников должно быть также и личным опытом. Спустя недели и месяцы, в течение которых вы работаете над программой, возможно, вам самим придется столкнуться с теми же проблемами. Ниже изложены десять наиболее широко распространенных возражений против медиации ровесников, представленных от первого лица, за которыми следует краткое изложение ответа.

Возражение 1. Медиация ровесников ставит под угрозу имеющуюся у меня возможность наказывать школьников за их поступки. Медиация ровесников представляет собой *дополнение* к методам разрешения конфликта, имеющимся у педагога. Она ничего не отменяет из того, что педагоги уже делают, чтобы справиться с недостойным поведением школьников.- Учащихся по-прежнему можно выгнать, исключить или подвергнуть их любой другой санкции, которая является эффективной. Кроме того, педагоги контролируют, какие именно конфликты идут на медиацию.

Возражение 2. Медиация ровесников сводит к минимуму мою обязанность говорить школьникам, что их поведение неприемлемо. Это опасение сходно с предыдущим. Педагоги несут ответственность за то, чтобы: а) информировать школьников, когда их поведение недопустимо, и в) помочь им узнать социально приемлемые (prosocial) пути решения своих конфликтов. Некоторые опасаются, что медиация ровесников помешает им делать это. Например, два ученика, столкнувшиеся друг с другом в драке по поводу мнимых слухов, могут вполне выяснить спорные вопросы на сессии медиации ровесников. Но если никто не скажет им, что драка - это неправильный метод, в следующий раз, когда кто-то распустил о них сплетни, они могут опять подраться.

Главное здесь - понимать разницу между дисциплинарной функцией и функцией медиации в школе. Для воспитателей важно поощрять, а иногда и наказывать учащихся за их поведение. В случае антиобщественных поступков это эффективно, но не помогает школьникам решать свои проблемы. Администратор может проинформировать двух учеников, что драка неприемлема, но само по себе это не устранит их трудностей. Школам необходимо обеспечивать для учащихся методы, позволяющие им проговаривать конфликты.

Одна из сильных сторон медиации ровесников - это то, что она учит школьников социально приемлемым подходам к разрешению конфликтов. Процесс медиации сталкивает учащихся с последствиями их поступков таким образом, что это имеет исключительно большое значение для воспитания. Он позволяет школьникам открыть для самих себя, что, в конечном счете, драки и насилие почти всегда ничего не решают.

Возражение 3. При существующем положении вещей в мире, я скорее намерен учить школьников быть бескомпромиссными защитниками своих прав, чем медиаторами, склонными к компромиссу. Это возражение исходит из опасения, что обучение школьников медиации сделает их слишком «мягкими»: готовыми чересчур пожертвовать тем, что они заслуживают, ради соглашений и недооценивать потребность упорно добиваться того, что, как они считают, является правильным. По мнению педагогов, организаторы и защитники, а не медиаторы способствуют социальным переменам.

Конечно, важно учить школьников защищать то, во что они верят. Настойчивость является существенной частью межличностного - как и любого другого - разрешения проблем. Но это не умаляет не менее важной потребности учить учащихся работать в духе сотрудничества с другими для разрешения конфликтов. Педагоги должны сообщить школьникам, что не все конфликты подходят для медиации. Но для многих, подходящих для нее, медиация ровесников является исключительно эффективной программой. Необходимо учить школьников работать вместе для разрешения этих конфликтов.

Возражение 4. Поскольку медиация ровесников отнимает время у академических занятий, школа — не подходящее место для обучения школьников таким социальным навыкам. Некоторые педагоги справедливо расстроены тем, что каждый год у них оказывается меньше времени для работы над академическими дисциплинами со своими учениками. Они предпочитают не тратить учебное время на программы, кажущиеся им не имеющими отношения к делу (такие, как медиация ровесников).

Легко понять эти чувства. В идеале молодые люди должны были бы приходить в школу, обладая соответствующими возрасту социальными навыками, которые сделали бы медиацию ровесников менее необходимой. Но в нашем далеко не идеальном мире недостаток навыков общения наряду с последствиями множества других социальных проблем отрицательно сказывается на способности учителей обучать академическим предметам, независимо от того, сколько времени на них отводится. Как отметили Селман и Глидден: «Нравится это или нет, учителя, директора и другие специалисты, работающие в сфере образования, каждый день тратят столько же энергии на воспитание социальной среды, окружающей детей, как и на их дальнейшие академические успехи» (Селман и Глидден, 1987, 18).

Медиирование школьных конфликтов действительно требует времени. Но, эффективно разрешая конфликты, оно потенциально обеспечивает больше времени для академических занятий. Занятия не прерываются конфликтами; школьники могут сосредоточиться на своей работе и не отвлекаться на межличностные проблемы; конфликты, из-за которых будут все-таки

происходить драки, будут разрешаться, не угрожая вновь сорвать учебный процесс. Школы могут также вставлять в расписание сессии по медиации, чтобы свести к минимуму вмешательство в академические занятия, и обучить достаточно медиаторов, чтобы ученики не пропускали занятия регулярно.

Мы можем сожалеть о том, что педагогам приходится обучать школьников социальным навыкам, но в данный момент, очевидно, что нет другого варианта. Программы, подобные медиации ровесников, нужны для того, чтобы школы могли нормально функционировать.

Возражение 5. Молодые люди не могут медиировать так же эффективно, как взрослые. Межличностные конфликты, даже среди детей, иногда связаны с психологическими тонкостями, находящимися за пределами понимания школьников-медиаторов. Это приводит к опасению, что медиация ровесников обделяет учащихся, когда медиацией их конфликтов занимаются не взрослые, а другие ученики.

Действительно, хотя молодые люди не могут заниматься медиацией с тонкостью, присущей взрослым (а на самом деле многие из них могут), они делают это на уровне психологического (интуитивного) понимания, присущего их возрасту. А это все, что необходимо для разрешения огромного большинства межличностных конфликтов между учащимися, конфликтов, касающихся таких проблем, как поддразнивание, исключение из группы, сплетни, проблемы с другом или подругой, и даже таких вопросов, как расизм. Координатор может также убедиться, что конфликты, требующие вмешательства взрослых, разрешаются с их участием.

Кроме того, медиация - это такой процесс, который сам по себе «прощает» ошибки медиаторов. Когда люди, находящиеся в конфликте, собираются вместе, намереваясь создать свое собственное решение проблемы, и когда их сопровождают обученные ровесники, делающие все возможное, чтобы помочь им, это неизменно получается. Многие координаторы программы - как в программах на базе школ, так и в соседских программах - наблюдали, как ровесники-медиаторы делали, казалось бы, роковые ошибки, только для того, чтобы увидеть, что сессия продвигается дальше и завершается соглашением, удовлетворяющим все стороны.

Возражение 6. Школьники могут не выполнять соглашение, которое они создают на медиации. Педагоги в начале часто обеспокоены тем, что соглашения, созданные в ходе медиации, будут разорваны, а это приведет к тому, что школьники окажутся в худшем положении, чем до медиации. Медиаторов, однако, учат, что лучше не доводить дела до соглашения, чем позволить сторонам прийти к соглашению, которое не будет работать. По этой причине, а также потому что соглашения добровольно создаются самими сторонами. 90% соглашений, заключенных на школьной медиации в масштабах всей страны с течением времени выполняются. Если по какой-то причине соглашения действительно разрываются, у школы есть другие возможности, необходимые для разрешения ситуации (включая, возможно, вторую сессию медиации).

Возражение 7. Медиация ровесников - это просто увлечение, о котором скоро забудут. Поскольку конфликт является неизбежной частью жизни и количество конфликтов в современной жизни будет только возрастать, очевидно, что эта работа будет продолжаться. Медиация ровесников и программы по разрешению конфликтов учат практическому знанию и навыкам, которые помогают школьникам более эффективно управлять конфликтом. Хотя формы обучения навыкам разрешения конфликтов могут меняться, такое обучение никогда не исчезнет полностью.

Медиация ровесников или, по меньшей мере, уроки, являющиеся ее основами, останутся.

Возражение 8. Медиация ровесников - это прекрасно, но я бы предпочел, чтобы все наши учащиеся, а не только некоторые избранные, обучались на медиаторов. Обучение навыкам разрешения конфликтов всех учащихся в рамках Школы - важная цель, и в идеале это могло быть частью осуществления процесса в любой программе медиации ровесников. По факт остается таковым, что школьники по-прежнему будут вступать в межличностные конфликты, и, за исключением начальной школы, эти конфликты трудно медиировать во время уроков. Конфликты между учащимися требуют реакции вне занятия по расписанию, а медиация ровесников оказалась одним из наиболее эффективных ответов.

Возражение 9. Школьники могут неправильно использовать процесс. Опасение здесь заключается в том, что школьники могут различными способами воспользоваться возможностями медиации ровесников. Они могут затеять драку, чтобы выйти из класса. Они могут не быть правдивыми на сессии. Возможно, они создадут соглашения лишь для того, чтобы положить конец медиации, а после завершения сессии опять драться.

Однако медиация ровесников - это процесс, которым очень трудно злоупотребить. Если стороны не преданы процессу, это быстро становится ясным координатору в ходе вступительного интервью или медиаторам во время сессии. Даже если школьники начинают с намерением неправильно воспользоваться медиацией ровесников, они часто обнаруживают, что их интересы лучше всего будут удовлетворены при попытке получить то, что они хотят, посредством процесса. Что касается лжи, у школьников не больше причин врать на медиации, чем в кабинете администратора (лица, ответственного за дисциплину). На самом деле, поскольку медиация является конфиденциальной (за исключением информации, которая может угрожать жизни), молодые люди скорее склонны говорить правду на медиации. Ученик, злоупотребляющий медиацией ровесников, не представляет собой серьезной проблемы.

Возражение 10. Что делать, если драка начнется на сессии? Некоторые педагоги обеспокоены, что стороны, представленные школьниками, исключительно ради компании, повздорят и начнут драку друг с другом в ходе сессии. Но это не представляет собой проблемы в значительной степени из-за многочисленных превентивных мер, которыми сопровождается процесс: перед сессиями проводятся периоды охлаждения, принимаются правила, запрещающие применение насилия, выбираются медиаторы, которых уважают, и т.д. Кроме того, обычно либо в комнате, либо поблизости во время сессии находится взрослый. Если что-то происходит, школьники обычно становятся удивительно спокойными, уравновешенными и далее уважительными по отношению друг к другу в ходе большинства сессий медиации.

Найти свою аудиторию

Как только вы готовы представить медиацию ровесников, важно знать, кому именно вы должны представить ее? Хотя ваша цель - собрать настолько широкую группу сторонников, насколько это возможно, начинать в разных школах придется по-разному, и это будет предопределяться рядом факторов.

Первый фактор - это вы сами. В качестве инициатора программы, вы являетесь ключом к успеху этой первой начальной фазы. Оцените свою позицию, контакты и школьную культуру; затем используйте эту информацию наилучшим для себя образом. Учитель мог бы поговорить с детьми, которым можно доверять, директор мог бы описать программу на встрече заведующих отделами, координатор соседской медиации мог бы подойти к члену школьного комитета. Начните с тех, к кому вам проще подойти.

Второй фактор заключается в выявлении людей, которые проявят наибольший интерес к идее. Проявлял ли консультант-психолог интерес к разрешению конфликтов в прошлом? Есть ли комитет преподавательского состава, использующий много(мульти)культурное образование, который мог бы рассматривать медиацию ровесников как средство достижения своих дальнейших целей? Возможно, член школьного комитета проявил особый интерес к вопросам насилия в школах. Начните с тех, кто может быть предрасположен к идее медиации ровесников, и вы быстро расширите ядро группы своих сторонников.

Заключительный фактор связан с тем, каким образом в этой школе принимаются решения.

Если ваша школа имеет традиционную структуру, обычно имеет смысл подойти сначала к вашему непосредственному начальнику (ответственному) (зав. отделом, house master, лидер группы, директор, superintendent). Если в вашей школе практикуется школьное управление (самоуправление), тогда подойдите в соответствующий комитет. Помните также о том, что сама по себе организационная структура может не дать информации о том, кто действительно авторитетен в школе. Убедив нескольких уважаемых учителей или администраторов, можно повлиять на очень многих, чтобы поддержать ваши усилия.

Не менее важно, чем найти нужных людей, - не проглядеть «ненужных». Всеми средствами избегайте нажить врагов внутри системы. Ответственный за дисциплину, ощущающий угрозу со стороны программы, член школьного комитета, чье ego (я) ущемлено тем, что его не пригласили на встречу, громкоголосый родитель, отдающий предпочтение другой идее, - все могут испортить вам жизнь. Сторонникам медиации ровесников необходимо использовать их навыки сразу, чтобы продвинуть свою программу, никого не отдаляя.

Каждая группировка в школе имеет свои специфические опасения по поводу медиации ровесников. Стремясь получить поддержку каждой из них, имейте в виду следующие особые соображения.

Администраторы

Важность административной поддержки для длительной жизнеспособности программ медиации ровесников нельзя переоценить. Слишком часто инициаторы программ школьной медиации сводят к минимуму роль директора (principal) в осуществлении этой программы. Возможно они знают, что директора не поддерживают их: возможно, они опасаются, что не получат эту поддержку, если попросят о ней. В любом случае они начинают программу без благословения администрации. «Стоит нам только начать эту программ, - убеждают они себя, - как мы сможем продемонстрировать ценность медиации ровесников и завоевать поддержку дирекции».

У подобного подхода мало шансов на долговременный успех. После первого года действия программы ее результатам, отраженным в статистике, будет недоставать неоспоримого накала, необходимого для того, чтобы убедить скептически настроенных администраторов. (Программы медиации, которые имеют ограниченную поддержку заведения, постоянно недоиспользуются). Без помощи директора, необходимой для преодоления структурного сопротивления системы и проявления его в поведении сотрудников, многие начальные усилия медиации терпели неудачу после первого года программы.

Даже директора, у которых «нет серьезных возражений» против медиации ровесников, могут в конце концов воспрепятствовать ее успеху. Существует разница между случайной поддержкой этой идеи в принципе и тем, чтобы пройти через спорные действия, которые превратят ее в реальность. Ниже перечислены некоторые из сложных решений, с которыми администраторы неизбежно сталкиваются, начиная программу медиации:

- позволять школьникам и учителям пропускать занятия, чтобы посещать тренинг по медиации, а позднее – медиировать;
- находить и оплачивать замену для учителей, которые участвуют в тренинге по медиации;
- освобождать членов педагогического персонала, частично либо на полное время, для координации программы медиации;
- выделить отдельное помещение, где будут проводиться сессии медиации. (Во многих

школах помещений явно не хватает - они нарасхват);

- выделять средства на тренинг и другие потребности программы;
- проводить работу с персоналом, управляющими, членами школьного комитета и другими ответственными лицами в направлении продолжения финансовой и моральной поддержки программы.

Любому администратору придется принимать трудные решения. Учитывая ограниченные ресурсы школ, даже школы, наиболее преданные медиации, могут отступить. Но определенно, что без поддержки главной администрации эти решения не будут приняты в пользу программы медиации. Для того, чтобы завоевать эту поддержку, вы можете сделать следующее:

- Администраторы, в конечном счете, несут ответственность за то, что происходит в их школах, и дисциплина учащихся - это та редкая сфера, в которой они непосредственно помогают школьникам в решении проблем. Следовательно, жизненно важно, чтобы администраторы понимали и чувствовали себя комфортно в отношении программы. Вовлечение их в разработку и осуществление этого начинания с самых ранних стадий будет означать много для его конечного успеха.

- Попросите директоров и других представителей администрации поддержать программу словом и делом. Им следует, кроме поощрения использования процесса медиации в классных комнатах и на сессиях медиации, использовать его в своих собственных кабинетах. Один директор даже участвовал в сессии медиации вместе с группой школьников. Это дало ясно понять школьному коллективу, что медиация ровесников является важной частью школьной жизни.

Администраторы, ответственные за дисциплину

Администраторы, ответственные за дисциплину, имеют несравнимый уровень контроля над подходом школы к управлению конфликтом. Они тратят значительную часть своего рабочего дня, иногда до двух третей его, улаживая конфликты между школьниками. (Один заместитель директора в большой средней школе подсчитала, что она каждый день разбирает двадцать межличностных конфликтов). Перенаправляя конфликты, которые поступают в их кабинеты, эти люди могут убедиться, что медиация ровесников будет иметь глубокое воздействие на школу. Если администраторы, ответственные за дисциплину, не будут направлять школьников на медиацию, многие медиаторы-ровесники останутся без работы. Таким образом, отношения доверия и сотрудничества между программой медиации и ответственными за дисциплину в школе имеют решающее значение для вашего успеха.

Когда вы представляете медиацию ровесников ответственным за дисциплину, чтобы заручиться их поддержкой, подчеркните следующие три момента:

1. Программы медиации ровесников никоим образом не компрометируют дисциплинарные полномочия, они являются дополнительным средством для лиц, ответственных за дисциплину. Ответственные за дисциплину могут по-прежнему следить за наказаниями и использовать любой другой подход к дисциплине, которые они находят эффективными. Ответственные за дисциплину рекомендуют медиацию на свое усмотрение, и она может быть использована даже в дополнение к традиционным процедурам.

2. Некоторые лица, ответственные за дисциплину, опасаются, что осуществление программы медиации ровесников уменьшит эффективность их деятельности. Например, школьник может решать конфликт путем медиации, а затем появиться месяц спустя в кабинете замдиректора за драку. Если ответственный за дисциплину не проинформирован о предыдущем

инциденте, это ставит его/ее в невыгодное положение при рассмотрении ситуации. Чтобы предотвратить подобные случаи, выразите свое желание работать в тесном контакте с ответственными за дисциплину, чтобы создать процесс, в котором они будут себя комфортно чувствовать.

3. Убедитесь, что ответственные за дисциплину не расценивают влияние медиации ровесников как посягательство лично на их присутствие. Школам все еще необходимы ответственные за дисциплину. Многие ситуации: нарушение школьных правил; конфликты с применением наркотиков, оружия или серьезного насилия; конфликты, которые не могут быть разрешены путем медиации - требуют внимания лиц, ответственных за дисциплину. Медиация ровесников является эффективной, в том числе и потому, что ответственные за дисциплину ждут своего часа, если школьники не смогут прийти к своему собственному соглашению. Справедливая и последовательная дисциплинарная политика необходима в школе всем, в том числе и медиации ровесников.

Как только они почувствуют себя комфортно относительно концепции медиации ровесников, большинство ответственных за дисциплину будут рады направлять школьные конфликты на сессии медиации. Это экономит их время (которое они могут посвятить другим важным обязанностям), в то же время школьники обучаются важным навыкам. Пригласите лиц, ответственных за дисциплину, принять участие в тренинге по медиации, чтобы дать им непосредственное представление о процессе медиации и опытности учащихся медиаторов.

Два заключительных соображения. Имейте в виду, что некоторые ответственные за дисциплину получают удовольствие от медиации и проявляют немалое мастерство, помогая школьникам в разрешении конфликтов. За многими программами по медиации ровесников у которых небольшое количество дел, можно различить фигуру ответственного за дисциплину, который не решается оставить эту часть работы, которая может быть столь приятной. Заметьте также, что люди, которые проделывают основную часть работы по разрешению конфликтов в школе, могут быть вовсе не теми, кто отвечает за дисциплину. Это могут быть учителя, тренеры или консультанты-психологи, к которым школьники обращаются в первую очередь со своими конфликтами. Важно получить поддержку этих лиц, потому что они могут внести значительный вклад в успех программы.

Учителя

Программа медиации ровесников не может начаться без поддержки учителей. Как писали Фуллан и Харгривс «перемены в образовании, в которых не участвуют и которые не поддержаны учителями, обычно оборачиваются переменами к худшему или же вовсе не приводят ни к каким изменениям» (Фуллан и Харгривс, 1991. с. 14). Таким образом, инициаторам программы медиации необходимо сделать учителей своими союзниками и активными участниками, способствующими успеху программы.

Обычно у учителей есть три главных опасения относительно медиации ровесников:

1. Многие учителя опасаются возможного воздействия медиации ровесников на учебные занятия. Действительно, слишком многие программы посягают на время, которое ученики проводят в классе. Таким образом, вам следует работать в тесном контакте с учителями, чтобы свести, насколько это возможно, к минимуму эту проблему. Ниже изложены некоторые соображения по этому поводу:

- планируйте проведение медиаций в неучебное время;

- потребуйте, чтобы медиаторы не снижали своих академических показателей, иначе им не будет разрешено медиировать;
- вызывайте медиаторов из класса, только если у них есть разрешение учителей;
- вызывайте медиаторов с дополнительных, а не основных учебных занятий;
- вызывайте медиаторов только с тех уроков, по которым они хорошо успевают; и
- не вызывайте медиаторов ни с каких уроков чаще одного раза в месяц.

Кроме того, подчеркните положительное воздействие, которое может оказать медиация ровесников на успеваемость:

- конфликты постоянно разрешаются и таким образом больше не отвлекают учащихся во время занятий;
- учащиеся обучаются навыкам, имеющим большое значение в жизни, таким как слушание и ведение записей, которые помогают им во время занятий и во внеклассное время;
- медиация ровесников предотвращает разрушительные конфликты;
- повышается самооценка учащихся, что приводит к тому, что они ведут себя увереннее, а это потенциально ведет к улучшению академической успеваемости;
- медиация ровесников способствует тому, что учащиеся больше привязываются к своей школе, а это может оказать положительный эффект на их работу в классе.

После вашего объяснения, каким образом медиация ровесников способствует воспитательной миссии школы, учителя должны охотно поддержать ее.

2. Некоторые учителя чувствуют, что дисциплинарная политика их школы является неэффективной. Школьники, которых выгоняют из класса для наказания, возвращаются скорее, чем, по мнению учителей, следовало бы. и ведут себя не лучше, чем до того, как их выгнали. Эти учителя опасаются, что с осуществлением программы медиации ровесников школьники не будут подвергаться даже тем неадекватным дисциплинарным мерам, которые сейчас действуют - их просто попросят поговорить друг с другом. Важно подчеркнуть, что медиация не компрометирует дисциплинарной политики, а поступки учащихся, нарушающие школьные правила, будут иметь те же последствия, что и всегда. Опасения относительно проведения в жизнь дисциплинарной политики, будучи потенциально обоснованными, являются отдельным от медиации ровесников вопросом. С добавлением программы медиации ровесников система управления школьным конфликтом станет лишь более эффективной.

3. Некоторые учителя опасаются, что их заставят медиировать конфликты с их учениками. Это чувство обнаруживает непонимание процесса медиации, которое вы можете легко прояснить. Никого - особенно учителя - никогда не принудят участвовать в медиации против его воли. Тенденция, которую обнаруживают учителя, - опасаться, что медиация будет использована против них, побуждает некоторых инициаторов программы сосредоточиться на конфликтах «ученик - ученик», в ходе первоначального осуществления этой программы. Работайте интенсивно с учителями еще до начала тренинга школьников, если это возможно. Таким путем они начинают воспринимать медиацию и могут учиться на примере, используя процесс для разрешения своих собственных конфликтов. Многие программы, в конечном счете, очень успешно способствуют проведению медиаций «учитель — школьник» и даже «учитель — учитель».

Консультанты-психологи и социальные работники

На первый взгляд, медиация и консультирование кажутся сходными процессами. И медиаторы, и консультанты-психологи помогают сторонам разрешить их собственные проблемы; в обоих процессах используется вербальное общение как метод для достижения этой цели; в обоих - участие добровольное, а полученная информация держится в тайне. Но медиация и консультирование различаются как по форме, так и функциям. Консультантам-психологам важно понимать эту разницу.

Медиация- это *кратковременный* межличностный процесс. Медиаторы помогают «сторонам» обговаривать сроки взаимовыгодного соглашения. Хотя они используют чувства и личные истории каждой из сторон, это делается лишь в той степени, в которой это необходимо для разрешения данного конфликта. Как только этот конфликт разрешен, или же когда становится ясно, что конфликт не может быть разрешен путем медиации, процесс медиации завершается.

Консультирование, со своей стороны, *является долговременным, внутриличностным* процессом. Консультанты-психологи помогают «клиентам» понять самих себя и улучшить свою способность удовлетворять свои потребности. Они достигают этого, используя широкий спектр приемов: дискуссии, ролевые игры, свободные ассоциации, сочинение журнала (написание, издание, выпуск), живопись, работа над телом, анализ снов, и т.д. Нет ограничений в том, насколько глубоко психологи будут использовать чувства и личные истории своих клиентов; помочь клиентам понять и даже вновь испытать их истории - главная цель процесса. Консультанты, в отличие от медиаторов, не имеют четкого и постоянного показателя успеха их работы, как и продуктивных результатов от ее завершения. Консультанты-психологи встречаются со своими клиентами на протяжении месяцев и нескольких лет.

Для того, чтобы проиллюстрировать различия между этими двумя процессами, предположим, что один ученик. Сандро, до такой степени мешал своему другу Рикки, что в результате начинается драка. В ходе медиации Рикки и Сандро оба поделятся своими версиями событий, по-дружески поговорят об этой истории и решат, чего они хотят в будущем. Возможно, Сандро извинится за то, что дразнил Рикки, и они могут вместе придумать сигнал, которым они смогут дать друг другу знать, когда они не хотят «дурачиться». Спустя около 30 минут после начала медиации мальчики могут подписать соглашение, пожать друг другу руки и быть свободными.

Психолог (консультант) поступил бы с этой ситуацией иначе. Он/она может организовать работу с Сандро самостоятельно, чтобы рассмотреть спорные вопросы его личной жизни, которые привели к такому его поведению. На этих сессиях психолог-консультант будет поощрять Сандро открыться и честно обсудить его мысли и чувства. Давайте предположим, что недавно умер брат Сандро, с каким он был очень близок. Сандро и психолог могли бы обсуждать эту и другие проблемы в течение многих сессий. В идеале в конце он должен подойти к тому, чтобы смириться с потерей брата и научиться решать свои интересы более социально адаптированными путями.

Медиаторы не столь заинтересованы во внутриличностном измерении проблем школьников. Они обсудят на сессии домашние проблемы Сандро в той степени, в которой те связаны с его конфликтом с Рикки. Но если Сандро необходима более интенсивная помощь в его проблемах, медиаторы пошлют его к психологу-консультанту.

Когда консультанты-психологи не понимают целей медиации, они предполагают, что процесс не заходит достаточно «глубоко» в эмоциональную жизнь школьников, чтобы быть эффективным. Медиация - это не психологическое консультирование, и она не заменяет его. Оба дополняют друг друга. Медиация ровесников может дать школьникам, которым это необходимо,

направление к психологам, а психологи могут послать школьников, находящихся в конфликте, на медиацию ровесников.

Родители

Благодаря своей способности акцентировать дома то, что дети узнают в школе, родители являются важным, но часто недостаточно используемым источником для программ медиации ровесников. Большинство возражений, которые типичны для родителей, уже рассматривались. Однако некоторые заслуживают упоминания:

- Многие родители выражают беспокойство по поводу безопасности своих детей во время сессий медиации. Хотя и есть некоторый риск, не поступало никаких сведений о причинении вреда медиаторам или сторонам после сотен тысяч сессий медиации ровесников, проведенных по всей стране. Взрослый наблюдатель всегда находится либо в комнате, либо поблизости во время сессии, а потенциально опасные конфликты не направляются на медиацию. Сходным является опасение, что школьники, представляющие стороны, будут «поджидать» медиатора после завершения сессии. Однако, поскольку медиация ровесников не выносит приговоров, было бы странным, если бы стороны почувствовали враждебность по отношению к себе. Опыт показал, что стороны искренне оценивают помощь ровесников-медиаторов, проявляя по отношению к ним уважение, благодарность и даже дружеские чувства спустя долгое время после окончания сессии.

- Второе опасение родителей связано с влиянием программы на успеваемость. Как мы видели, одна из целей программы медиации ровесников как раз и заключается в том, чтобы обеспечить больше времени для академических занятий. Межличностные конфликты быстро и эффективно разрешаются с помощью процесса, а учащиеся обучаются навыкам, которые помогают им на занятиях. Кроме того, программа делает все возможное, чтобы свести к минимуму свое воздействие на академические занятия, работая в не учебное время, меняя медиаторов и требуя от медиаторов хорошей успеваемости.

Как только родители поймут и воспримут медиацию ровесников, они становятся ее самыми преданными сторонниками. Некоторые программы включают родителей в сессии тренинга или проводят отдельные тренинговые программы для родителей, а потом используют их как координаторов и/или медиаторов. В ряде школ даже начали предлагать медиацию «родитель - ребенок» и «родитель - учитель».

Школьники

Получить поддержку медиации ровесников со стороны школьников нетрудно. Просмотрев демонстрацию медиации, 20-30 % из них проявят интерес к тому, чтобы стать медиаторами. Первоначальные вопросы школьников часто связаны с организационной стороной дела: где и когда будет проходить медиация? Почему школьники должны попробовать медиацию? Как будут выбираться медиаторы? Повлияет ли занятие медиацией на учебную работу? На эти вопросы легко ответить.

Одной из первоначальных целей медиации ровесников является поощрение школьников к тому, чтобы они брали на себя ответственность за свои жизни. Таким образом, вам следует с самого начала вовлекать школьников как партнеров в процесс планирования и реализации этой программы. (Одна средняя школа даже использовала комитет, управляемый школьниками, чтобы опросить потенциальные источники тренинга). Не только школьники многому научатся, но и программа выиграет от их идей и энтузиазма.

КАК ОЦЕНИТЬ НЕОБХОДИМОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ МЕДИАЦИИ И ЗАВОЕВАТЬ ПОДДЕРЖКУ (МЕТОДЫ И СПОСОБЫ)

На начальном этапе организации поддержки медиации ровесников могут очень помочь обычные неформальные беседы один на один. Помимо таких бесед, существуют определенные методы и способы, которые можно использовать для представления программы группам людей. Большинство инициаторов программ в той или иной форме используют все эти методы и способы. Далее мы рассмотрим три самых распространенных метода.

Анкеты и опросы

Инициаторы программ предлагают персоналу и школьникам стать участниками опросов, цель которых:

- представить медиацию ровесников
- определить, существует ли необходимость внедрения медиации ровесников в данной школе
- обеспечить быструю обратную связь, помогающую определить уровень существующей поддержки медиации ровесников
- дать тему для дискуссий, возникающих во время собраний медиаторов
- предоставить информацию, которая может помочь в разработке плана программы, удовлетворяющего потребности вашей школы
- показать респондентам, что вам небезразличны их потребности, и пригласить их к участию и
- завоевать поддержку медиации ровесников

Эти опросы обычно затрагивают конфликты школьников, а вопросы касаются частоты, серьезности, предметов спора и влияния конфликтов среди учащихся на школьную жизнь. Еще одна возможная тема для опросов - представления учителей о дисциплине и дисциплинарной системе. Все опросы должны включать краткое описание программы медиации ровесников, а также вопросы, позволяющие определить степень потенциальной поддержки программы. Результаты опросов сводятся в таблицы, доводятся до сведения респондентов на собраниях, и используются в качестве справочной информации на стадии реализации программы.

Собрания и презентации

Вводные презентации - еще одна важная часть процесса обеспечения поддержки для программы медиации ровесников. Эффективные презентации позволяют людям, заявить о своих потребностях, стать очевидцами процесса медиации, задать волнующие их вопросы, касающиеся

медиации ровесников, высказать предложения по проекту программы.

Презентации необходимо проводить в соответствии с приведенными выше рекомендациями. Рассмотрите возможность проведения презентаций для самых различных групп, включая следующие:

Школьный совет/комитет

Учителя (на собраниях персонала или в дни, выделенные для повышения квалификации)

Совет учащихся

Административный персонал

Собрания учащихся

Завучи

Судебные комитеты («комитеты справедливости»)

Комитеты по взаимоотношениям между членами коллектива

Профсоюз учителей

Организации, ставящие своей целью гармонизацию межрасовых отношений

Хотя в идеале люди на подобные презентации приходят добровольно, достичь этого в условиях школы не всегда удастся. Конечно, если только вы не являетесь выдающимся оратором, проведение презентации в аудитории, состоящей из преподавателей, привлеченных в «добровольно-принудительном порядке», может оказать деморализующее воздействие. Попытайтесь быть скромнее в своих ожиданиях. Если после вашей презентации 5 процентов аудитории захочет участвовать в программе, 50 процентов посчитает, что медиация ровесников — идея хорошая, 30 процентов не определится со своим мнением, а остальные скажут, что вы — дурак, считайте, что ваш результат относится к самым типичным! Попытайтесь предложить небольшие, обзорные презентации на собраниях, обязательных для посещения, и более глубокие — для тех, кто заинтересовался программой всерьез. Первые из них, по крайней мере, позволят получить минимальную информацию о медиации ровесников всем и дадут возможность привлечь тех, кто иначе бы об этой концепции и не услышал. Вторые позволяют обменяться мнениями; на них происходит диалог, который крайне важен для обеспечения поддержки вашей программы.

Семинары и тренинги

Третий эффективный способ завоевания поддержки медиации ровесников — проведение семинаров и тренингов. Вне зависимости от степени начального интереса к данному Предмету, учителя находят тренинги по разрешению конфликтов и медиации Увлекательными и весьма полезными. Поскольку информация может быть представлена во всей глубине, участники тренингов на опыте познают эффективность медиации и часто становятся убежденными сторонниками и пропагандистами программы.

Продолжительность тренингов колеблется от двух часов до пяти дней. Для кратковременных занятий идеально подходят дни, выделяемые для повышения квалификации. Некоторые системы школьного образования дают возможность преподавателям посещать и более

длительные тренинги в течение школьного года и летом. Конечно, важно, чтобы эти занятия проводились квалифицированными инструкторами.

Я постоянно использую свои навыки медиации. Они — мои верные помощники в решении повседневных проблем.

Медиатор - учащийся старших классов.

Учебные программы семинаров и тренингов могут разрабатываться как для конкретной группы участников (руководители отделов, психологи-консультанты, родители и так далее), так и для всех членов школьного сообщества. Повестка дня должна представлять собой сочетание различных направлений, включая теорию разрешения конфликтов, возможности Роста личности и профессионального роста, развитие медиационных навыков. Во многих школах вводный тренинг для персонала представляет собой составную часть процесса реализации.

Существует множество способов представления медиации ровесников, поэтому не стоит ограничивать себя лишь тремя указанными. Можно создавать специальные информационные выпуски для школьных телевизионных станций, писать статьи в школьную газету, готовить драматические постановки, организовать диспуты, тема которых – насилие в школе, использовать иные подходы, которые вы сочтете эффективными.

ИДТИ ЛИ ДАЛЬШЕ?

И наконец, подходит момент, когда вам необходимо принять решение - имеет ли медиация ровесников в вашей школе такую поддержку, которая бы позволяла идти дальше? К сожалению, существует лишь несколько жестких и простых правил, помогающих определить, когда *не* следует проводить реализацию программы медиации ровесников. Если директор заявляет, что не будет поддерживать эту программу, или, если число конфликтов между учащимися школы не столь велико, чтобы ставить вопрос о проведении тренингов медиаторов, - лучше перенести свою энергию в иную сферу. Но, исключая подобные случаи, указывающие на очевидный отрицательный ответ, принять решение по указанному вопросу обычно непросто.

В некотором смысле, то, какой уровень поддержки считать необходимым, зависит от вашей интуиции и от того, насколько вы последовательны в своем стремлении реализовать эту программу. Но существует два ключевых фактора, которые нельзя не принять во внимание, и здесь мы возвращаемся к тому, с чего мы начали эту главу:

1. У вашей школы должна существовать потребность в программе, и эта потребность выражается в следующей форме: помощь медиации ровесников может благотворно воздействовать на конфликты между школьниками. Педагоги ставят много задач перед медиацией ровесников: снижение числа временных отстранений от занятий, улучшение школьного климата, обучение навыкам разрешения конфликтов, пропаганда расовой терпимости и так далее. Но программы медиации разрабатываются таким образом, что указанные цели - достигаются только тогда, когда школьники на практике выступают медиаторами при разрешении конфликтов.

2. Вы должны быть способны сформировать группу, которая станет «ядром» поддержки медиации ровесников. Система может быть изменена только тогда, когда существует

определенная «критическая масса» людей, требующих соответствующих перемен. Хорошим знаком является желание педагогов, родителей и школьников взять на себя ответственность за то, чтобы медиация ровесников в вашей школе стала реальностью.

Внутри школ всегда будет существовать сопротивление; завоевание поддержки медиации ровесников — процесс небыстрый и длительный. Тем не менее, важно отметить, что после того, как вы уже получили достаточную поддержку для реализации программы, она сама «генерирует» собственную поддержку, завоевывая сердца тех людей, кто воспользовался ее помощью, и тех, чьи знакомые ощутили эту помощь на себе. После начала реализации программы, расширение сферы действия программы и расширение поддержки остаются важными составными частями работы программы.

После того, как вы убедились, что потребность в программе существует, и существует «ядро» поддержки программы, на этой стадии вы не можете со всей определенностью сказать, будет ли программа медиации ровесников эффективна в вашей школе. Для этого вам потребуется приступить к разработке плана программы; соответствующее описание приводится в следующей главе.

Но прежде всего воспользуйтесь тестом, приведенным далее, чтобы определить свою готовность к дальнейшему продвижению вперед. Если полученная оценка будет достаточно низкой, значит, скорее всего, медиация ровесников в вашей школе будет неэффективна. Если оценки хороши - переходите к следующей фазе - разработке плана программы.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ГОТОВНОСТИ К РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МЕДИАЦИИ РОВЕСНИКОВ (ТЕСТ)

На сегодняшний день, проводя тестирование женихов и невест, исследователи способны с вероятностью в 90 процентов предсказать, закончится ли их будущий брак разводом. Тест, текст которого приведен ниже, служит аналогичным целям (хотя мы не можем сделать подобных заявлений об уровне его достоверности). Проведя это тестирование, вы сможете предсказать, «подходят» ли программа медиации ровесников и ваша школа друг другу. Будет ли такой союз содействовать взаимному процветанию или приведет в взаимному разочарованию? Для начала используйте полученные результаты для принятия решения, стоит ли продвигать далее эту программу в данной школе, а затем, в случае положительного ответа, следует приумножить усилия, направленные на достижение поставленной цели.

Выбранный вами ответ на вопрос теста должен в наибольшей степени соответствовать вашей ситуации. Если существует различие между смыслом вопроса и литературными значениями содержащихся в нем слов, отвечайте в соответствии со смыслом вопроса. Например, если вы собираетесь приобрести учебный курс и по нему проводить тренинги собственными силами, и вы - уже опытный инструктор в области медиации, укажите это в своем ответе. Аналогично, если ваша группа стажеров, проходящих тренинг, однородна, но и среда ваших учащихся тоже однородна, ваш ответ должен отражать этот факт.

Каждая часть теста – «Завоевание начальной поддержки», описанная несколькими строками ниже, а также «Разработка проекта программы» и «Тренинг», описанные, соответственно, в главах 5 и 6, оцениваются отдельно. Завершив подсчет по очередной пройденной части, добавьте новые очки к общей сумме, определив таким образом, свой рейтинг. Если полученный рейтинг относится к диапазону оценки «отлично» – ваша программа должна быть очень успешной. Если рейтинг относится к диапазону оценки «внимание» - попытайтесь

изменить отдельные аспекты своего плана программы таким образом, чтобы увеличить вероятность успеха. И, наконец, если ваша оценка – «плохо», то при сложившихся обстоятельствах стоит всерьез задуматься об отказе от реализации программы.

РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ МЕДИАЦИИ РОВЕСНИКОВ.

АНАЛИЗ ГОТОВНОСТИ

Часть А. Завоевание начальной поддержки

1 А. Потребности

1. Число конфликтов между учащимися в нашей школе, безусловно, велико. +30
2. В нашей школе, бывает, возникают конфликты между учащимися. +10
3. Число конфликтов между учащимися в нашей школе, безусловно, очень незначительно. -160

2А. Соответствие философий

1. Программы, наделяющие учащихся определенными полномочиями, соответствуют философии нашей школы. +20
2. Программы, наделяющие учащихся определенными полномочиями, - это нечто новое для нашей школы. +10
3. Программы, наделяющие учащихся определенными полномочиями, не соответствуют тому пути, по которому идет наша школа. -20

3А. Поддержка директора

1. Медиация ровесников — это один из основных приоритетов нашего директора. +20
2. Директор поддерживает медиацию ровесников в умеренной степени +10
3. Директор не поддерживает активно медиацию ровесников. -50

4А. Поддержка администратора, ответственного за дисциплину

1. Медиация ровесников - это один из основных приоритетов нашего администратора, ответственного за дисциплину. +30

2. Администратор, ответственный за дисциплину, поддерживает медиацию ровесников в умеренной степени. +10

3. Администратор, ответственный за дисциплину, не поддерживает активно медиацию ровесников. -160

5А. Поддержка персонала

1. Большая часть персонала горячо поддерживает медиацию ровесников. +20

2. Большая часть персонала умеренно поддерживает медиацию ровесников. +10

3. Большая часть персонала не поддерживает медиацию ровесников. -50

6А. Поддержка школьной системы образования

1. Глава школьного комитета горячо поддерживает медиацию ровесников. +20

2. Глава школьного комитета умеренно поддерживает медиацию ровесников. +10

3. Глава школьного комитета не знает, что мы планируем реализацию программы медиации ровесников. 0

4. Глава школьного комитета не поддерживает медиацию ровесников. -10

7А. Группа поддержки

1. После презентации медиации ровесников в нашей школе многие заявили о своем желании работать, чтобы обеспечить успех программы. +20

2. После презентации медиации ровесников в нашей школе определилась небольшая группа людей, заявивших о своем желании работать, чтобы обеспечить успех программы. +10

3. После презентации медиации ровесников в нашей школе я остаюсь единственным из тех, кто желает работать, чтобы обеспечить успех программы. -50

ВСЕГО:

Анализ набранных очков

80 - 160 очков: Отлично. Вы действительно готовы перейти к планированию программы медиации ровесников.

0-80 очков: Внимание! Постарайтесь, до того как пойти дальше, обеспечить более широкую поддержку своей программы.

< 0 очков. Плохо. Вы не готовы развивать дальше программу медиации ровесников.

ГЛАВА 5

РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА ПРОГРАММЫ

Разработка проекта программы для вашей школы - это стадия реализации, следующая за обеспечением начальной поддержки медиации ровесников. Особенности вашей программы медиации определяются той информацией, которую вы уже накопили: нуждами вашей школы, целями, поставленными перед программой, имеющимся уровнем поддержки медиации ровесников, и ресурсами, которыми вы располагаете для достижения своих целей.

Подобно процессу завоевания поддержки, процесс разработки проекта программы продолжается достаточно длительное время после начала реализации. К решению некоторых вопросов этого этапа (например, поиску источников финансирования и вопросам координации) следует приступать незамедлительно. Решение других (например, где и когда заниматься медиацией) можно на определенное время отложить. Конечно, не обойдется без использования метода проб и ошибок, но в идеале нужно стремиться предусмотреть все нюансы заблаговременно. Таким образом, вы сможете соответствующим образом подготовиться к напряженной работе, необходимой для реализации программы.

Первый из вопросов, подлежащих решению, исключительно важен для успешной работы программы. Кто будет координатором программы?

Координатор программы

Хотя главной целью медиации ровесников и является помощь школьникам в решении их межличностных конфликтов, реализация этой цели невозможна без поддержки и курирования взрослых. С учетом этого, координатор медиации ровесников становится важнейшим лицом из взрослых участников программы. Подобно тренеру у футболистов и дирижеру у музыкантов, он курирует школьников-медиаторов и отслеживает ход выполнения всех составляющих программы.

Успех любой программы во многом зависит от способностей ее руководителя, и это, безусловно, верно и для программ медиации ровесников. Качество программы определяется, в том числе, и объемом ресурсов, - как в части навыков и увлеченности, так и в части обеспечиваемой поддержки и времени, - которыми располагает координатор. Не обладающий необходимыми навыками координатор может «провалить» очень многообещающую программу, а талантливый обеспечит успех, невзирая на множество препятствий.

Координатор программы медиации един во многих лицах: он и «проводник», обеспечивающий изменение школы, направляющий программу по трудной дороге на пути к институционализации, и психоаналитик, внимающий тому, что волнует людей, и рассеивающий их страхи. Координатор - это также секретарь, составитель планов собраний, менеджер в сфере PR, заводила, - и это еще не все. Координаторам в процессе медиации ровесников отводится центральная роль, так что они - воистину не воспетые героини этой идеи.

Особо стоит упомянуть о двух следующих качествах, которыми должен обладать координатор как личность. Первое - он сам должен быть выдающимся медиатором, олицетворяющим провозглашаемые им принципы разрешения конфликтов. Реализация программы медиации обязательно вызывает конфликты, и координатор должен разрешать их так, чтобы не отвратить потенциальных союзников.

Второе интересное качество - координатор должен быть другом и наставником школьников. Координаторы занимают уникальное положение в своих школах, ведь их подход -

это не критическое выслушивание ребят. Часто они являются одними из тех немногих взрослых в школе, к кому школьники обращаются за советом и эмоциональной поддержкой. Некоторые координаторы определяют свою роль в этих отношениях как роль «второго родителя», другие - как более опытного друга. Но вне зависимости от того, как в данном случае определить роль координатора, школьники считают, что координатор медиации - это тот человек, который выслушает и воспримет их такими, какие они есть.

Обязанности координатора

Обязанности координатора включают в себя:

Разработка проекта программы

- определение потенциальных источников финансовой поддержки
- создание консультативного совета и его курирование
- курирование всех аспектов, касающихся разработки проекта программы
- проработка порядка направления на сессию медиации и соответствующих форм

Расширение сферы деятельности и рекламная поддержка

- координация пропаганды и образования внутри школы, как среди персонала, так и среди школьников
- установление хороших отношений с администрацией, ответственными за дисциплину (от администрации) и учителями
- поддержание связей с родителями и общественностью
- постоянное информирование школы и общественности о ходе выполнения программы

Тренинг

- курирование отбора стажеров
- координация всех аспектов тренинга, включая расстановку стажеров, подготовку места проведения тренинга, получение разрешения родителей и обеспечение пищей и прохладительными напитками
- проведение тренингов-самоподготовок для самих медиаторов (если есть способность и возможность)

Использование медиации для решения конкретных конфликтов (casework)

- координация графиков медиаторов (кто и когда свободен для занятий медиацией)
- прием форм направлений на медиацию
- объяснение конфликтующим сторонам принципов медиации с настоятельной

рекомендацией воспользоваться медиацией

- решение вопроса о необходимости вмешательства, отличного от медиации
- составление расписаний сессий медиации.
- назначение конкретных медиаторов для проведения отдельных сессий.
- при необходимости - личное участие в качестве медиатора.
- курирование сессий медиации
- помощь медиаторам в повышении их квалификации
- доведение до конца всех случаев использования медиации для решения конкретных конфликтов.

Обеспечение программы

- ведение записей
- привлечение новых медиаторов
- проведение регулярных собраний с медиаторами
- координация проведения оценки программы

Координаторам не нужно делать все эти работы самостоятельно, они просто являются ответственными за их своевременное проведение.

Медиация помогает нам научиться ладить друг с другом, свободно общаться, не прибегая к необоснованному насилию, разрушающему наш современный мир.

Медиатор-школьник.

Качества эффективного координатора

Координатор должен удовлетворять три обязательные требования:

1. Он должен базироваться в школе. Хотя координатор может работать и на какую-либо стороннюю организацию, важно, чтобы его офис размещался в школе, и был легко доступен школьникам, учителям и администраторам.

2. Координатор должен иметь возможность уделять время в течение учебного дня в школе исключительно вопросам медиации ровесников. Понятно, что учителя, имеющие свои обязанности в течение всего рабочего дня, не могут быть эффективными координаторами.

3. Координатор не должен являться лицом, ответственным (от школьной администрации) за дисциплину в школе. Поскольку медиация представляет собой концепцию,

не связанную с наказаниями и гарантирующую конфиденциальность, использование лица, ответственного за дисциплину в школе, в качестве медиатора, подрывает сам процесс медиации.

Кроме того, желательно, чтобы координатор обладал как можно большим числом из следующих качеств:

- отличные коммуникационные и презентационные навыки. Эти качества необходимы для завоевания поддержки преподавателей, родителей и школьников;

- получать искреннее удовольствие от работы с ребятами, уметь создать обстановку, при которой те почувствуют себя а) комфортно и б) оцениваемыми по достоинству. Уважение школьников координатор завоевывает, уважая их самих;

- быть компетентным медиатором, способным вести работу по разрешению конфликтов. Он должен воодушевлять личным примером;

- проявлять интерес к медиации ровесников, отдаваться этому делу. Страсть лучших координаторов к своей работе неутолима, они - в неустанном поиске, цель которого - повышение профессионального уровня (своего и медиаторов);

- понимать политику школы, в которой они работают, знать, как, работая в рамках этой политики, выполнить свою задачу;

- уметь продуктивно работать в условиях локального и систематического противодействия, продолжая отстаивать интересы программы. Его не так-то просто запугать и заставить уйти в глухую оборону;

- быть уважаемым и облеченным доверием со стороны соратников-педагогов. Программа медиации ровесников, у координатора которой натянутые отношения со своими ровесниками, обречена на провал.

Если вам кажется, что лучший кандидат на пост координатора должен быть личностью динамичной, чуткой, настойчивой и проницательной, - вы абсолютно правы! На основании вышеизложенных рекомендаций приступаем к решению следующего вопроса: кто же в вашей школе является лучшим кандидатом в координаторы? И далее: как сделать так, чтобы этот пост занял именно лучший кандидат? Привлечение соответствующего кандидата, возможно, является важнейшей из тех задач, которые в программе медиации ровесников необходимо решить на стадии разработки проекта. Но до того, как мы обсудим пути решения этой проблемы в школе, нам необходимо ответить еще на один вопрос.

Каков бюджет рабочего времени координатора?

Программы медиации ровесников постоянно заняты решением конфликтов, позволяя, таким образом, учителям, администраторам и школьникам сосредоточиться на решении основных задач - учебных. В этом плане они «экономят» школьное время. В то же время, часть сэкономленного времени «расходуется» на координацию программы. Сколько же времени должен уделять координатор вопросам медиации ровесников, чтобы программа работала эффективно?

Количество конфликтных случаев, подлежащих разбору программой медиации

ровесников, может быть самым разным: в одних школах - до четырехсот в год, в других - только пятнадцать. (В целом, в классах примерно с третьего по седьмой-восьмой (middle and upper elementary school) эта нагрузка выше, чем в старших классах (high school)). Усредненный показатель по США составляет, вероятно, менее пяти случаев в неделю. Не касаясь сложных случаев, вовлекающих много сторон и требующих многочасового разбора, обычно сессия медиации продолжается двадцать-тридцать минут. Даже с учетом часа на подготовку проработки каждого из случаев собственно объем работ по разбору конкретных конфликтов (casework) не требует привлечения координатора на условиях предоставления ему полной загрузки в течение рабочего дня.

Но, исходя из списка вышеперечисленных обязанностей, очевидно, что координатор программы должен заниматься не только составлением расписания сессий медиации и курированием этих сессий. В особенности это касается начального периода работы программы, затрагивающего отбор кандидатов в медиаторы, организацию тренингов, пропагандирование программы. А в некоторых школах координаторы медиации ровесников уже стали прямо-таки «специалистами по устранению конфликтов» (conflict intervention specialists). Такие координаторы ведут занятия-презентации по разрешению конфликтов и общению, помогают учителям в разработке материалов учебной программы, советуют им, как помочь школьникам ладить между собой. Они могут даже привлекаться к работе со школьниками других школ внутри своей локальной системы образования. Добросовестный координатор всегда с толком потратит отведенное ему время.

Так что ответом на вопрос о необходимом бюджете рабочего времени координатора будет: «зависит от обстоятельств». Для большинства школ наличие координатора, работающего на полную ставку, будет полезным. Талантливый координатор, работающий на полную ставку, способен значительно усилить положительное воздействие медиации ровесников на жизнь школы. Но все-таки координатор, работающий на полную ставку, - скорее, исключение, и во многих школах для него просто не найдется соответствующей загрузки. Подавляющее большинство программ медиации ровесников эффективно работают с координаторами, ежедневно уделяющими программе от полутора до трех часов.

Кто будет координатором?

Ответ на этот вопрос во многом зависит от условий финансирования программы и от того, как компенсируется труд координатора. В течение многих лет единственной компенсацией, которую получало большинство координаторов, были отводимые им часы дня занятий, посвящаемые медиации. Следует приветствовать появившуюся тенденцию оплаты медиаторов на условиях полной или неполной ставки.

Подходов, используемых при решении вопроса о координаторе медиации ровесников, много, включая следующие:

- школа, или система образования, может выделить собственные деньги на оплату полной ставки координатора медиации ровесников,
- сторонняя организация (государственная или частная) оплачивает привлечение своего сотрудника в качестве координатора медиации ровесников в школе,
- нанимается человек (школьной системой или сторонней организацией) для работы в нескольких школах координатором на условиях разделения ставки,
- координатором становится школьный офицер полиции или лицо, ответственное за безопасность в школе. Некоторые школы даже приглашают местных (городских) полицейских

приходить в школу на несколько часов в день, чтобы заниматься координацией программы,

- учителю намеренно снижается учебная нагрузка, с тем чтобы он мог отводить оставшуюся часть времени медиации, или же ему это вменяется как административная обязанность (подобно курированию столовой),

- обязанности координатора возлагаются на психолога (психоаналитика), интегрирующего их в свое гибкое расписание,

- программу координирует начальник отдела (завуч), но не тот учебный администратор, в обязанности которого входит поддержание дисциплины,

- все большее число школ располагают специалистами, работающими на полную ставку, имеющими офис в школе, не из числа учителей и школьной администрации, координирующими следующие вопросы: предотвращение серьезных конфликтов, психологическая помощь, консультирование, поддержка школьников, программы десегрегации и предотвращение случаев, когда учащиеся уходят с занятий и бросают школу,

- добровольцы из общественности, студенты университетов или родители, прошедшие тренинги медиаторов - проводят еженедельно определенное время в школе в качестве координаторов,

- привлекаются сами школьники для помощи взрослому в вопросах координации. Они знакомят стороны с концепцией медиации, во вступительном слове на сессии медиации «представляют» их, ведут их из класса на сессию и обратно, отслеживают разбор сложных случаев, ведут записи.

Сокоординаторы

Бывает, в отдельных школах успешно работают сразу нескольких лиц, разделяющих между собой обязанности координатора. Хотя при этом кто-то из них все-таки должен быть признан главным, привлечение сокоординаторов позволяет обеспечить функционирование небольших программ. Общая схема при этом следующая: несколько человек «делят» между собой временные отрезки (возможно, дни) каждой недели.

Привлечение сокоординаторов позволяет устранить зависимость программы исключительно от одной личности. Ведь если координатор-"одиночка" сменит место работы или переведется в другую школу, найти ему достойную замену может быть довольно нелегко. Сокоординация интересна и в другом плане: в части оплаты труда координаторов. Хотя есть такие бессребреники, которые занимаются этим бесплатно, как правило, интерес бесплатных работников быстро «угасает» или переходит в иную плоскость. Привлечение сокоординаторов позволяет каждому из них «не перегружаться», а школе – обеспечить присутствие по крайней мере одного такого специалиста на протяжении всей учебной недели.

Важный нюанс, относящийся к сокоординации: необходимо предварительно убедиться, что эти люди смогут работать вместе. Случаи срыва программ медиации из-за трений между взрослыми наблюдались не раз. Одна ссора между сокоординаторами - и в одной школе будет уже не одна программа медиации ровесников, а две конкурирующие!

На более поздних стадиях заседания комитета будут проводиться реже - примерно раз в месяц, в основном, чтобы держать участников комитета в курсе всех новостей и событий программы. Отдельные заседания могут посвящаться обсуждению изменений в проекте программы и оценке программы. После того как программа проработает несколько лет, число

заседаний комитета может снизиться до одного раза в несколько месяцев.

Будьте точны, когда вы разговариваете с кандидатом в члены комитета о тех обязанностях, которые ему предстоит на себя взять. Например, информируйте, что заседания комитета будут проходить дважды в месяц в первый и третий четверг, от семи до восьми утра в соответствующем офисе. Начиная с декабря, совет будет заседать ежемесячно по первым вторникам, в том же месте и в то же время. Кроме того, от каждого из членов комитета в первые три месяца работы программы потребуется уделять примерно час своего времени, не считая времени заседаний.

Работа по созданию консультативного комитета не напрасна. Помощь десяти соратников в обеспечении успеха программы просто неоценима.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЪЕМА И СФЕРЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВАШЕЙ ПРОГРАММЫ

Пришло время оценить объем и характер вашей программы медиации ровесников. В этом плане необходимо учитывать два нюанса. С одной стороны, вы должны ограничить сферу деятельности, чтобы гарантировать успех ваших усилий. Ведь, несмотря на энтузиазм людей по поводу проекта, и людские, и финансовые ресурсы всегда небеспредельны, и к возможности провала надо подходить реалистично. Лучше ставить реальные цели, а расширять программу уже после обеспечения солидной материальной поддержки.

С другой стороны, чем более обширной является ваша программа, тем более эффективной она будет. Школьники могут использовать и наблюдать примеры и навыки разрешения конфликтных ситуаций повсюду: в учебной программе, в отношениях к ним со стороны учителей, на сессиях медиации ровесников, в кабинете школьного администратора, ответственного за дисциплину. Это позволит программе оказывать более действенное влияние на школьников и школу.

Так что вам необходимо найти разумный баланс между двумя указанными тенденциями, и направить свою энергию таким образом, чтобы обеспечить наилучший результат. Необходимо принять во внимание следующие обстоятельства:

- Кому должна служить программа?
- Будет ли программа сосредоточена на чем-то особом?
- Будут ли использоваться для поддержки программы какие-то дополнительные виды деятельности?
- Как программа медиации ровесников будет увязываться с родственными школьными программами (имеющими схожие задачи)?
- Как программа медиации ровесников будет увязываться с родственными программами (имеющими схожие задачи), проводимыми на уровне района?

Следующий список представляет собой только некоторые из вариантов, отражающих различные аспекты программ медиации в разных школах:

- программы медиации ровесников распространяются не на всю школу, а на определенную ее часть (класс, группу классов и т.д.),
- школьники-медиаторы проводят сессии только среди одноклассников (в начальной школе),
- учебный курс по разрешению конфликтов преподается всем школьникам (как составная часть курсов по другим предметам - охраны здоровья, английского языка и т.д.) или излагается как часть вводного курса для новичков школы,
- медиаторы-школьники привлекаются к проведению сессий для младших по возрасту школьников из ближайших школ,
- старшие школьники проводят среди младших тренинги по медиации и искусству разрешения конфликтов, выступая в качестве их наставников,
- школьники-медиаторы сосредотачиваются на решении конфликтов, ограниченных какой-либо сферой (насилие, расизм, поддразнивание, группировки) или местом (школьный автобус, столовая),
- программы медиации ровесников включают ежемесячные семинары по разрешению конфликтов среди педколлектива,
- тренинг по медиации относят к факультативным курсам (когда школьники выбирают один предмет из нескольких предлагаемых на выбор),
- программа медиации ровесников занимается подготовкой взрослых-медиаторов, предлагающих затем свои услуги в решении самых разных школьных конфликтов («школьник - учитель», «учитель - учитель», «персонал - учитель», «опекун - школьник», «учитель - администратор» и т.д.)
- медиации ровесников придается статус школьного клуба, таким образом время встреч медиаторов между собой встраивается в школьное расписание,
- выделяется помещение для медиации, что позволяет медиаторам проводить ежедневные встречи,
- школьники-медиаторы проводят семинары для ровесников, временно отстраненных от учебных занятий,
- школьники-медиаторы проводят работу в местных отделениях Христианского союза молодых людей, в юношеских и девичьих клубах, на внешкольных мероприятиях, в летних лагерях,
- школьники-медиаторы принимают участие в спектаклях, концертах, телешоу, посвященных медиации, представляя свою деятельность в своей и других школах,
- школьники-медиаторы после прохождения соответствующего тренинга совместно проводят семинары для ровесников (темы: общение, разрешение конфликтов и медиация,
- обуздание раздражения и гнева, предотвращение насилия, различные виды наркотических зависимостей, СПИД, лидерство, работа в команде),
- программы медиации ровесников предлагают услуги медиаторов детям и родителям (один школьник-медиатор плюс один взрослый медиатор, возможно, активист-общественник, родитель или преподаватель),

- программы медиации ровесников проводят совместные тренинги для «трудных» школьников и их родителей с целью приобретения ими навыков разрешения конфликтов.

На два момента необходимо обратить особое внимание. Очень немногие школы сейчас включают в свою программу как составную часть медиацию для детей и родителей - это та область, где необычайная эффективность использования медиации доказана практикой. На таких сессиях родители и их дети-подростки общаются и составляют соглашения, затрагивающие как школьные вопросы (прогулы, оценки, поведение), так и типичные семейные проблемы (режим отхода ко сну, ответственность, повседневные обязанности, уважение, доверие).

Я люблю программу медиации! С ней драк стало меньше, и вообще, она – великолепный метод мирного решения малых и больших конфликтов. Обращаясь к медиации, выигрывают все участники конфликта!

Медиатор - учащийся средних классов.

Школьные психологи, когда им становится известно о трениях в семье ученика, рекомендуют семьям обратиться к этой службе (медиации), функционирующей на базе школы.

Второй момент, на который хотелось бы обратить внимание, - интеграция программы медиации ровесников с программами психологической помощи ровесникам. Многие школы в той или иной форме внедряют программы, цель которых - научить школьников выслушивать и поддерживать ровесников. И хотя медиация и подобные программы разнятся, их объединяет участие взрослых координаторов, упор на доверие школьникам и совершенствование их навыков. Известны случаи, когда местной образовательной (школьной) системе просто везет: психологи, работающие там в каждой из школ на программу психологической помощи (на полную ставку), используются и как координаторы медиации ровесников.

Как видите, способов реализации усилий и энергии медиаторов-ровесников предостаточно. Но как найти для этого достойное финансирование?

Мои мама и сестра поссорились. Обе посчитали, что задеты их чувства. Я выслушал их доводы и признал, что есть проблема общения. Я спросил, хотят ли они решить ее незамедлительно. Они согласились, и я помог им, прибегнув к медиации. В конце концов, они осознали, что между ними произошло. Они извинились, а меня поблагодарили. Я был очень доволен.

Медиатор-старшеклассник.

ОЦЕНКА ПРОГРАММЫ

Рекомендуем решить, как вы собираетесь проводить оценку своей программы медиации ровесников на самых ранних стадиях разработки проекта. Это позволит включить расходы на эту оценку в сумму средств, сбор которых вы поставите себе за цель. Что еще более важно - для выполнения эффективной оценки необходимы так называемые исходные (baseline) данные: информация о том, что представляют собой школа и школьники до реализации программы медиации. Спустя какое-то время после начала программы получить эти данные уже слишком

поздно, а без них вы никогда наверняка не определите, способствует ваша программа медиации достижению каких-то особых перемен или нет.

В этом разделе рассказывается о планировании и проведении эффективной оценки.

Почему проведение оценки является важным

Проведение оценки программы медиации ровесников необходимо и желательно по многим причинам. Она касается того, что вас больше всего волнует, - успеха программы, а также затрагивает смежные вопросы, такие как нравственное здоровье вашей школы и совершенствование концепции медиации. Приведем важнейшие из преимуществ, обеспечиваемых при проведении оценки.

- Проведение оценки позволяет получить нарастающую поддержку медиации ровесников. Каждого, кто вовлечен в программу: от администраторов и учителей до спонсоров, - волнует, насколько эффективно были потрачены их усилия и средства. Проведение оценки позволяет получить доказательства того, что медиация оказывает положительное влияние на школьников-медиаторов, участников конфликтов и школу в целом. Это позволяет рассчитывать на

¹ Многообещающей тенденцией в этой сравнительно новой области является следующая: предложить услуги во всех сферах медиации (правосудие для несовершеннолетних, «пострадавший - правонарушитель», школьная, «соседская» и семейная медиация) под «зонтиком» одной программы. То есть программа на базе школы становится частью более глобального проекта.

продолжение финансовой и административной поддержки. На проведении оценки настаивает и большинство государственных и частных источников финансирования.

- **Проведение оценки помогает усовершенствовать** программу. Проведение оценки помогает определить сильные и слабые стороны работы программы. Приводят ли сессии медиации к достижению стабильных, долговременных соглашений? Можно ли сказать, что отдельные медиаторы, или группы медиаторов, работают эффективнее других? Можно ли сказать, что к медиации прибегают отдельные группы школьников, а другие группы - нет? Узнав ответы на эти вопросы на основании проведенной оценки, вы сможете внести в программу необходимые коррективы.

- **Проведение оценки способствует совершенствованию** школы. Успешно проводимая программа медиации ровесников является основным средством гашения конфликтов в школе. Анализируя конкретные конфликтные ситуации, которые разрешает программа, вы получаете информацию не только о программе, но и о школе в целом. В этом плане, оценка может стать - катализатором определенных изменений в школе, выявить определенные общие и системные проблемы школы. Может, конфликты происходят в определенном коридоре, между представителями определенных рас или членами определенных групп, или в определенной группе классов. Используйте эту информацию, чтобы произвести необходимые изменения в вашей школе. Среди примеров общешкольных мероприятий, проведенных на основании анализа результатов оценки программы: а) формирование межрасовых групп для обсуждения насущных вопросов и организации программ; б) создание системы «товарищества», в которой школьники-участники «прикрепляются» к старшему «товарищу»; в) проведение изменений, призванных снизить «скученность» в отдельных коридорах.

- Проведение оценки способствует укреплению позиций медиации ровесников как концепции. Проведение оценки позволяет получить доказательства эффективности медиации ровесников. Эти доказательства способствуют росту доверия к использованию медиации на базе школ.

Количественная оценка достижений вашей программы

Оценка призвана ответить на два основных вопроса: что произошло и почему это произошло? Для определения ответов на эти вопросы экспертам, проводящим оценку, необходимо знать, что вы намереваетесь получить в итоге. Каковы цели и задачи программы? Под целями (goals) понимают общие достижения в гуманитарной и социальной областях. Под задачами (objectives) - особые достижения, относящиеся к исполнению программы, которые можно подвергнуть количественной оценке. Задачи - это как бы вехи на пути к целям. Для программы медиации ровесников цель может быть следующая: сделать процесс обучения в школе более, эффективным. Задачей в этом случае может быть снижение числа случаев отстранения от. Занятий на 50%. Таким образом, целью проведения оценки является определение того, насколько успешно программа справляется с поставленными целями и задачами.

Крайне важным для оценками во многом для успеха программы в целом – является наличие четких, немногословных, и, самое главное, «измеряемых» задач. Многие из задач программы будут определены на самых ранних стадиях - при определении нужд (*прим.* анкета для учителей), на презентациях, и семинарах, в частных беседах со школьными лидерами. Приведем типичные задачи программы медиации ровесников и укажем соответствующие способы определения количественной оценки.

Задача 1. Снизить число случаев, когда школьников оставляют после уроков в качестве наказания, на 50%. Подсчитывается число указанных случаев за определенный период (источником могут служить классные журналы или данные школьной канцелярии) до начала и в ходе реализации программы.

Задача 2. Снизить число временных отстранений от занятий. Методика измерений - аналогична предыдущей задаче. При желании можно определить средние показатели для периодов «до» и «в ходе».

Задача 3. Улучшение нравственного климата в школе. Используйте анкету (до и в ходе реализации программы), в которой школьникам и учителям предлагается согласиться или не согласиться с утверждениями, касающимися данной школы, типа «школьники очень надменные» и «драки между учениками нашей школы - явление очень частое». Кроме того, для получения качественной оценки школьного климата можно использовать данные задач 1 и 2 и данные по прогулам.

Задача 4. Снизить временные затраты учителей и администраторов на решение дисциплинарных вопросов. Для получения количественных оценок учителям и администраторам необходимо вести учет времени, затраченного ими на решение дисциплинарных вопросов. Необходимо выработать общий подход к ведению записей и общее понимание термина «дисциплинарные вопросы».

Задача 5. Повышение уровня самоуважения и коммуникабельности школьников и совершенствование их навыков по разрешению конфликтов. Разработайте соответствующие анкеты и, используя их, произведите опросы до начала реализации программы и на различных стадиях ее реализации. Вам необходимо решить, распространяется ли указанная задача на всю школу или на отдельные категории школьников (например, медиаторов).

Задача 6. Улучшить отношения между представителями различных культур и этнических групп. Снова прибегаем к составлению соответствующей анкеты (см. задачи 4 и 5).

Кроме того, фиксируем случаи расовых, этнических и других конфликтов.

Проблема оценки

Оценивать - значит «определять количественное выражение эффективности чего-либо». Чтобы дать оценку чему-либо, необходимо, как правило, прибегнуть к сравнениям. Что касается программ медиации ровесников, эксперты обычно сравнивают разные школы, одни группы школьников - с другими (или одни и те же группы в одной и других школах), и даже одну группу школьников, производя ее оценку на разных стадиях реализации программы.

Эффективные оценки обеспечивают корректность сравнения групп. Сравнимые группы, если не принимать во внимание искомые переменные, должны быть практически идентичными. Например, для оценки влияния подкормки растения на его рост сначала нужно найти определенное число идентичных растений: одного вида, возраста, уровня здоровья, условий роста и т.д. Затем какие-то из этих растений питают указанной подкормкой, а другие - нет. Первые называют группой *условия*, вторые - группой *сравнения*. И, наконец, путем анализа различий между растениями, получавшими (группа условия) и не получавшими (группа сравнения) подкормку, производят оценку. Чем выше изначальное сходство групп, тем в большей степени те отличия, которые будут в результате отмечены, можно отнести за счет оцениваемой переменной (в нашем случае - за счет подкормки).

При выполнении оценки программ медиации ровесников достижение высокого уровня сравнимости осложняется тремя факторами. Первый - каждый ребенок и каждая школа настолько уникальны, что довольно трудно подобрать группы условия и сравнения. Найти группы школьников, имеющих одинаковую степень развития, одинаковых учителей, испытывающих одинаковый прессинг социума и семьи, - непростая задача.

Второй фактор - и школьники, и школы являются созданиями комплексными, и их поведение подвержено многим воздействиям, подчас (с точки зрения эксперта-оценщика) непредсказуемым и неконтролируемым. Число временных отстранений от занятий может быть снижено после реализации программы медиации, но новая административная философия или тот факт, что школьники просто ждут конца занятий, чтобы подраться, могут также повлиять на указанные изменения. Трудно ограничить подобные воздействия на оцениваемые переменные.

И наконец, третий фактор - экономический. Даже если вам удастся подобрать группы школьников и школ для сравнения, проведение эффективной оценки требует значительных человеческих и финансовых ресурсов. Как правило, программы медиации ровесников не обладают для этого необходимыми ресурсами. Оценка программы, по сравнению с более существенными нуждами программы, имеет и более низкий приоритет.

Медиация ровесников изменили нашу школу, открыв ученикам новый способ решения конфликтов. Школьникам нравится делиться своими проблемами с людьми, которые их внимательно выслушивают. Думаю, медиация ровесников позволяет школьникам глубже разобраться в своих проблемах с ровесниками:

Медиатор - ученик средних классов.

Сочетание указанных трех факторов значительно снижает вероятность проведения компетентных оценок и исследований в такой сфере, как медиация ровесников. Учитывая,

насколько молода эта сфера, дефицит достоверных оценок не удивителен. Но тем не менее, по мере того как в медиацию ровесников вовлекается все большее число преподавателей и научных работников, положение начинает меняться.

Методы оценки

Существуют самые разные методы оценки программ медиации — от сложных схем, требующих существенных затрат труда, до простейших, выполнить которые под силу сокоординатору.

- **Мониторинг программы.** Хотя этот метод и является простейшим в использовании, от него часто отказываются в пользу методов, позволяющих получить количественную оценку медиации ровесников на отдельных школьников. В данном случае целью метода является получение описания программы не в том виде, в котором она была предложена, а в том, в котором она на самом деле реализуется. Основным вопросом, на который указанный метод пытается получить ответ, является следующий: «Что произошло на самом деле?» Эксперт-оценщик отслеживает число и результаты медиаций, типы рассматривавшихся конфликтов, характеристики конфликтовавших сторон и насколько соблюдались заключенные соглашения в заданные контрольные сроки. Будьте осторожны: число конфликтов, вынесенных на сессии медиации, не является достоверным показателем успеха программы. Снижение числа рассматриваемых конфликтов может указывать не на снижение эффективности программы, а на то, что школьники просто стали использовать полученные навыки разрешения конфликтов в повседневной жизни и уже не так часто испытывают необходимость обращаться к медиации ровесников. Мониторинг программы также позволяет определить степень институционализации медиации ровесников. В данном случае эксперт учитывает: стала ли медиация частью кодекса поведения школы или формальных дисциплинарных процедур? Проведена ли программа медиации строкой бюджета в школе? Насколько информированы о программе и поддерживают ее школьники, учителя и родители? Чем выше степень институционализации программы, тем больше у нее шансов на успех.

- **Экспериментальный метод.** Представляет собой самый современный и сложный метод измерения влияния, оказываемого программой медиации ровесников на школьников. Он предусматривает случайное отнесение школьников к группам. Одна группа проходит тренинг медиации ровесников, другая служит в качестве группы сравнения. Указанный подход можно распространить и на измерение влияния медиации ровесников на школы, взяв случайным образом отобранные школы и реализуя в них медиацию ровесников, и сравнивая эти школы с остальными (без программы медиации). Случайное отнесение к группам - единственный способ достижения эквивалентности на момент сбора исходных данных. Экспериментальный метод требует проведения основательной предварительной подготовки. Но, благодаря высокому уровню сравнимости, данный подход обеспечивает и наибольшую достоверность того, что именно медиация является причиной различий между группами, отмечаемых на заключительной стадии эксперимента.

- **Метод соответствий (matching design).** Часто использование экспериментального метода невозможно. В качестве альтернативного варианта можно произвести сравнение между школами, внедряющими программы медиации ровесников, и сопоставимыми школами без программы (или школьников-медиаторов с сопоставимыми школьниками-немедиаторами). Необходимо постараться обеспечить сопоставимость школ и учеников путем подбора соответствий для членов групп по важнейшим характеристикам (например, учитываются пол, раса, возраст, социально-экономическое происхождение и успеваемость).

- **Метод «до и после» (pre-test/post-test design).** Это базовый метод, не прибегающий к использованию иных школ и школьников в качестве элементов групп сравнения. Школы или школьники-медиаторы просто сравниваются сами с собой (в начале программы и далее через

заданные интервалы времени). Хотя этот метод и позволяет определить наличие изменений, он не может с достаточной достоверностью отнести их на счет программы медиации ровесников. Простота применения этого метода обеспечила его широчайшее распространение для проведения оценок школьных программ медиации.

• **Метод «только после» (post-test only design).** Это метод еще проще предыдущего. Эксперты предлагают школьникам, учителям, администраторам описать все изменения, наблюдаемые ими после начала реализации программы медиации. Респондентам также предлагается отметить, в какой степени они относят эти изменения на счет программы. Это довольно слабый метод, и прибегать к его использованию рекомендуется только в том случае, если решение о выборе метода принимается уже спустя определенное время после начала реализации программы.

Финансовое обеспечение проведения оценки

Поиск необходимых источников финансирования представляет собой серьезнейшую из проблем, способных осложнить всестороннюю оценку вашей программы. Нанимать независимого эксперта со стороны для выполнения серьезного исследования сравниваемых школ - удовольствие, конечно, дорогое. Конечно, замечательно, если у вас есть возможность изыскать средства для подобной оценки.

Но чаще приходится довольствоваться менее дорогими методами. Советуем обратиться в местные колледжи и университеты. Сотрудничество с местным университетом – недорогой и взаимовыгодный подход к проведению оценки. Вы получаете необходимую оценку, а факультет, выпускники и аспиранты - материал для своих исследований. Факультет, в сферу интересов которого входят право, криминология, социология, психология и образование, возможно, заинтересуется вопросами разрешения конфликтов и медиацией ровесников, и часто существуют небольшие внутриуниверситетские гранты для финансирования небольших предварительных исследований.

Чаще всего проведение оценки программы непосредственно выполняется координаторами медиации ровесников. В качестве отправной точки для оценки можно использовать формы «дел» из приложений данной книги - это по силам и людям, не обладающим опытом оценки. Вы можете сами проанализировать материал из заполненных форм или же прибегнуть к помощи аспирантов или студентов-выпускников.

Независимо от того, какому подходу вы отдадите предпочтение, планирование оценки лучше всего произвести при разработке плана программы.

МЕДИАЦИЯ РОВЕСНИКОВ И ДИСЦИПЛИНА В ШКОЛЕ

Другой важный момент, на который необходимо обратить внимание при разработке плана программы, - взаимоотношение между медиацией ровесников и дисциплинарной **системой школы**. *Исключительно важным является то, чтобы «школьное население» воспринимало эти две совершенно разные функции школы как обособленные категории!*

Медиация ровесников предлагает школьникам возможность решить их межличностные конфликты без вмешательства извне. Дисциплинарная система, напротив, делает упор на наказания, используя данную ей власть для принуждения учеников к соответствию школьным

нормам.

Проблема состоит в том, что конфликтующие школьники могут сталкиваться как с одним из указанных подходов, так и с обоими. В результате они могут дезориентироваться и позабыть о различиях между этими подходами.

Если же медиация ровесников станет частью дисциплинарной системы, она в глазах школьников потеряет свою репутацию как процесса, управляемого ими самими. Размывание границ между двумя подходами неминуемо ведет к их интеграции.

Медиация ровесников эффективна, потому что проводится именно ровесниками. Думаю, ребятам гораздо легче говорить о своих проблемах с теми ровесниками, которые их понимают. Конфликтующие стороны, разговаривая с ребятами своего возраста, не чувствуют такого давления, как со стороны взрослых.

Медиатор-старшеклассник.

Какие конфликты относить к "медируемым"?

Первый вопрос, который надлежит принять во внимание при определении взаимоотношений между медиацией ровесников и дисциплинарной системой школы: «Какие конфликты являются медируемыми?» То есть когда происходят конфликты между школьниками, какие именно из них относить на разрешение исключительно средствами медиации, какие - исключительно средствами дисциплинарной системы и какие требуют сочетания двух подходов? В начале важно подчеркнуть, что подавляющее большинство конфликтов типа "школьник - школьник" вызвано следующими причинами: сплетни, обзывание кличками, "неспортивное" поведение и проблемы влюбленных. Эти конфликты обычно не требуют внимания дисциплинарной системы, и администраторы, ответственные за дисциплину, могут направлять таких конфликтующих непосредственно на медиацию.

Тем не менее, некоторые конфликты определенно требуют применения дисциплинарной системы. Это - конфликты, связанные с серьезным физическим насилием, расовой и сексуальной агрессией, оружием и наркотиками в школе, и в этих случаях незамедлительно должны быть предприняты соответствующие меры дисциплинарной системы.

Проблема состоит в отнесении к тому или иному подходу некоторых конфликтов, когда изначально неясно, какой из двух подходов, или же их сочетание, необходимо применить. Приведем пример.

Марианна и Кейша дружили три года. Как-то в школьном коридоре Кейша обвинила Марианну в распространении порочащих слухов. Учительнице удалось разнять девочек после того, как Кейша толкнула Марианну. Ударов кулаками не было, ранений и ушибов тоже. Обеих отослали к администратору, ответственному за дисциплину. Для каждой из них это было первой дракой в стенах школы.

«Как поступать в подобных случаях?» - с такой дилеммой администратор сталкивается ежедневно. Мы можем предположить, что правила дисциплины, принятые в школе, запрещают драки и определяют на первый раз какое-либо наказание. Во многих школах таким наказанием является временное отстранение от занятий. Но как применить указанные правила к данным

уникальным обстоятельствам конфликта? Следует ли отстранить от занятий какую-то одну из девочек или их обеих? Рассмотрим варианты.

Если дисциплинарная система настаивает на жестком соблюдении школьниками своих правил, то администратор, ответственный за дисциплину, должен поступать соответственно, невзирая на частные обстоятельства. Толкнув Марианну, Кейша действительно нарушила школьные правила. Тогда, если этот администратор не накажет Кейшу соответствующим образом, он тем самым дает понять и ей, и всем школьникам, что школьные правила можно нарушать безнаказанно. С этой точки зрения, кажется, что Кейша (возможно, даже обе девочки) должна быть отстранена от занятий.

Большинство администраторов, тем не менее, предпочитают применять отстранение только как крайнюю меру, и многие факторы позволяют предполагать, что в случае с Марианной и Кейшей отстранение - не лучший выход.

Во-первых, это их первая стычка, так что такое поведение не переросло в привычку, требующую коррекции. Во-вторых, то, что они - подруги, повышает вероятность того, что они смогут разрешить конфликт, непосредственно поговорив друг с другом. И наконец, происшествие нельзя назвать серьезной дракой - до сильных ударов и ран дело не дошло. Поэтому «тупое» следование школьным правилам в этом случае не пойдет на пользу ни этим школьницам, ни школе. И направление спорщиц на медиацию ровесников представляется лучшим из вариантов.

Разные педагоги (администраторы) в одних и тех же трудных обстоятельствах будут поступать по-разному. Но при принятии решения по конфликтам, подобным этому, необходимо учитывать следующее: ***причины конфликтов и действия школьников, обусловленные этими причинами, - это разные вещи и требуют разных видов вмешательства.***

Даже если действия школьников (например, стычки и драки) подпадают под применение дисциплинарных мер, побудительной причиной таких действий, как правило, являются типичные проблемы школьников. Даже если Кейша толкнула (или ударила) Марианну, причина (по утверждению Кейши) - в распространении той слухов о Кейше. Может, отстранение от занятий и предостережет девочек от подобных физических нападков, но вопрос со слухами решен не будет. Подобные вопросы лучше решать посредством переговоров сторон, обсуждения, как это происходит, например, при медиации. Поэтому все большее число школ рекомендуют медиацию в качестве средства помощи ученикам в разрешении конфликтов, но средства, применяемого *дополнительно* к дисциплинарному воздействию. Большинство конфликтующих школьников, вне зависимости от того, насколько отвратительными являлись их действия, прибегая к помощи медиации, только выигрывают.

Когда пересекаются медиация ровесников и школьная дисциплинарная система

Сочетание использования медиации и дисциплинарных мер порождает много вопросов. Выбор способа сочетания двух указанных подходов вызывает дебаты даже среди педагогов одной школы. (Одно из косвенных достижений, получаемых при реализации программы медиации, - мотивация анализа и пересмотра преподавателями своего подхода к дисциплине). Для наглядности рассмотрим три «маршрута», которые администраторы, ответственные за дисциплину, могут использовать для направления школьников на медиацию.



В первом случае администратор решает, что конфликт не требует применения дисциплинарных мер. Школьники могут выбрать: обратиться им к медиации или возвратиться в класс.

Это - самый простой маршрут из существующих между дисциплинарной системой и программой медиации. Если школьники в этом случае откажутся от помощи программы медиации, возможно, неформальным посредником, между конфликтующими выступит сам администратор, до того, как вернуть их в класс.

Второй возможный маршрут: администратор рекомендует конфликтующим сначала обратиться к медиации, но требует, чтобы после этого они снова встретились с ним. По завершении сессии медиации администратор решает, необходимо ли принимать дисциплинарные меры, и если да, то какие. Таким образом, при принятии решения администратор принимает во внимание результат сессии медиации.

Третий вариант: администратор сначала встречается с конфликтующими и решает вопрос о принятии дисциплинарных мер. Только после этого, а в некоторых случаях уже после завершения исполнения наказания, от них требуется (или им предлагается) воспользоваться преимуществами медиации ровесников.

В каждом из трех указанных вариантов администратор направляет школьников на медиацию, не нарушая при этом автономного существования двух концепций - дисциплинарной системы и медиации ровесников. Первый из подходов - «чистая медиация» - наиболее распространенный. Во многих школах каждый впервые происходящий конфликт (за исключением тех, где дело касается оружия, наркотиков или серьезного физического насилия) направляется на рассмотрение сессии медиации.

Вариант «медиация - дисциплина» по ряду причин является более спорным. Кого-то волнует следующее: говорить ли школьникам, что результат сессии медиации повлияет на последующие дисциплинарные меры? Некоторые администраторы находят целесообразным делать подобные предупреждения («соглашение достигнуто - наказание меньше»). Это побуждает школьников серьезнее относиться к медиации и прилагать усилия для достижения соглашения на сессии. Большинство же администраторов, напротив, предпочитают предупреждать школьников, что результат сессии медиации *не повлияет* на наказание. Они считают, что сама возможность подобного, влияния ставит под сомнение автономность существования двух концепций (медиации ровесников и дисциплинарной системы), провоцирует дальнейшую безнаказанность конфликтующих и заключение между ними фиктивных соглашений во избежание наказания.

Второй спорный момент в варианте «медиация - дисциплина»: возможно, конфликтовавшие почувствуют неудовлетворение и обиду, если *после* того, как они приложили столько усилий на сессии для разрешения конфликта, им еще предстоит понести наказание.

Некоторые координаторы отмечают, что в подобных случаях школьники адресуют свое возмущение системе, которую они считают несправедливой. Принимая во внимание указанные спорные моменты, - если заранее неясно, насколько необходимым является применение дисциплинарных мер, - администраторам не стоит давать предварительных обещаний по поводу влияния результата сессии медиации на возможность и степень последующих наказаний. Большинство школьников сможет разрешить свои конфликты на сессиях медиации; если они считают, что наказание, налагаемое администратором после сессии, будет справедливым, то это наказание, каким бы оно ни было, не будет сказываться на их решениях на сессии медиации.

К варианту «дисциплина – медиация» прибегают, если заранее ясно, что наказание неизбежно. Школьников в этом случае поощряют к разрешению конфликта уже после того, как они были наказаны. Если в качестве наказания используется временное отстранение от занятий, школьникам может быть предложено прийти в школу на сессию медиации в период отстранения (начиная с момента окончания этой сессии число дней, на которое они отстраняются, может быть уменьшено) или в первый день выхода после отстранения. Многие школы сейчас включают медиацию ровесников в формальный восстановительный процесс после окончания срока отстранения.

Вот несколько других предложений, цель которых - обеспечить «мирное сосуществование» двух концепций.

- Разрабатывайте программу медиации ровесников вместе с администратором, ответственным за дисциплинарную систему. Заранее предусмотрите в плане нюансы, связанные с дисциплинарной системой и администратором, ответственным за дисциплинарные наказания. Важно обсудить, каким образом планируется информировать этого администратора о конфликтах, переданных на сессию медиации.

- Поддерживайте постоянный контакт с администратором, ответственным за дисциплинарную систему. Во многом, мирное сосуществование медиации и дисциплинарной системы достигается благодаря использованию метода проб и ошибок, вне зависимости от того, какую политику по отношению к дисциплинарной системе вы станете проводить с самого начала. Координатор медиации ровесников (вместе с консультативным комитетом) должен поддерживать постоянный контакт с администратором, ответственным за дисциплинарную систему постоянно внося в свою линию необходимые коррективы. Попробуйте анализировать конфликты вместе с этим администратором, чтобы определить возможность установления более приемлемых отношений между двумя концепциями.

- Потренируйтесь в представлении друг друга. Общая ошибка, которую допускают администраторы, заключается в том, что они представляют школьникам медиацию таким образом, что она выглядит как принудительное наказание. («Ты должен пойти на медиацию. Сейчас же!») Помогите администраторам научиться представлять программу таким образом, который вы сочтете допустимым. В то же время, постарайтесь, чтобы школьники-медиаторы не создавали у конфликтующих; сторон ложного впечатления, что медиация представляет собой некий заменитель школьной дисциплинарной системы.

- Постоянно агитируйте за медиацию ровесников. Администраторы, ответственные за дисциплинарную систему как и все люди, предпочитают прибегать к решениям знакомым и удобным. Они могут испытывать опасения при направлении «конфликтов» на медиацию, что школьники не смогут решить самостоятельно конфликты, участниками которых они являются. Поэтому администраторам надо тактично и неустанно напоминать, чтобы они направляли школьников на медиацию. Школьники уже успешно медиировали многие виды конфликтов, включая те, которые затрагивали группировки, расизм, ненависть к гомосексуалистам и серьезное физическое насилие (после того как стороны возвратились, исчерпав срок временного отстранения от занятий).

И наконец, последнее замечание: программы медиации ровесников, в целом, не очень хорошо подходят для решения конфликтов типа «школьник против школы как системы». Подобные конфликты затрагивают следующие моменты: прогулы, хронические опоздания, плохая успеваемость, нарушение школьных запретов (ношение шляп, жевание жвачки, курение, прослушивание радиоприемника и т.д.) Процесс медиации предполагает участие, по крайней мере, двух заинтересованных сторон, а у представителей школьной администрации, как правило, нет ни времени, ни желания посещать сессии медиации для обсуждения «не подлежащих обсуждению» вопросов. Использование медиации ровесников для решения подобных конфликтов также рискованно низведением ее до метода принудительного «восстановления статус кво».

Тем не менее, были проведены определенные эксперименты по модификации процесса медиации, ставящие целью его приспособление к рассмотрению конфликтов типа «школьник – школа». Медиаторы в этих ситуациях встречались со школьниками индивидуально, выслушивали их и помогали прийти к решениям, приемлемым для всех заинтересованных сторон. В некоторых случаях на подобных сессиях интересы школы представляли школьные психологи-консультанты. В сессиях принимали участие и родители. На настоящий момент указанный подход признан полезным для случаев хронических опозданий и прогулов.

Программа медиации и дисциплинарная система представляют собой различные функции школы. Медиация ровесников проводится школьниками и служит их интересам. Дисциплинарная система, как бы она не заботилась о школьниках, в первую очередь представляет и защищает интересы школы. Но когда они работают вместе, в выигрыше оказываются все.

[Побывав на сессии медиации,] ты понимаешь, что об этом способе общения должны узнать как можно больше людей ... Ты понимаешь, что другой человек мыслит по-другому, и обычно есть какая-то причина тому, что он поступает так, а не иначе. Есть люди, о которых я раньше думал, что никогда их не смогу переносить и даже понимать, - теперь же я поменял свое отношение к ним. И мы теперь даже друзья. Если даже не друзья, мы разговариваем, и нам приятно общаться друг с другом. Это полностью перевернуло мой взгляд на них.

Старшеклассник - бывший участник одной из конфликтующих сторон.

НАДО ЛИ МНЕ ИДТИ? ДОБРОВОЛЬНОСТЬ И МЕДИАЦИЯ РОВЕСНИКОВ

С самого начала своего существования программа школьной медиации своим фундаментальным принципом считала добровольность (так же, как и послужившая ей "исток" программа "соседской" медиации). Процесс медиации всецело зависит от желания сторон взять на себя ответственность, но разрешению конфликта. Недобровольность и медиация - понятия несовместимые. Показательным в этом плане является один из первых вопросов, задаваемых медиаторами конфликтующим сторонам: "Желаете ли вы прибегнуть к медиации?" Если ответ негативный, и медиаторам не удается переубедить стороны в этом отношении, то сессия заканчивается.

Тем не менее, с самого начала использовались уловки, тонкие и не очень, призванные «побудить» школьников обратиться к медиации ровесников. Хотя это часто и преподносится как выбор между альтернативами, предлагаемый школой, это все же принуждение. (Когда конфликтующим предлагается на выбор - пойти на сессию медиации ровесников или дать возможность администратору, ответственному за дисциплину, решать их судьбу, - кто же «добровольно» не выберет медиацию ровесников?) В некоторых школах идут даже на более

ответственный за дисциплину, или учитель и только изредка - координатор или другие школьники.

3. Использовать власть школьной системы. Поскольку жесткое принуждение способно создать впечатление, что медиация ровесников - просто «ветвь» дисциплинарной системы, к этому подходу следует прибегать довольно редко, и только при определенных обстоятельствах (чаще всего, после окончания срока временного отстранения от занятий). Подход используется исключительно администраторами высокого ранга.

Добровольность - это идеал, к которому должна стремиться каждая программа медиации ровесников. Весь персонал должен понимать, что мягкий, аргументированный совет принять участие в медиации всегда предпочтительнее жесткого приказа. Обсудите вопрос добровольности с учителями, администраторами и школьниками - это поможет выработать соответствующую приемлемую политику. Если вы проводите грамотную разъяснительную работу среди школьного сообщества, пропагандирующую процесс медиации, большая часть школьников будет искать помощи медиаторов, не испытывая какого-либо жесткого принуждения.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

Школьникам нравится медиация, потому что она носит личный, неофициальный характер. Гарантия конфиденциальности, данная медиаторами, позволяет школьникам свободно общаться на сессии, не опасаясь, что по окончании сессии вся школа будет в курсе дел, касающихся только их самих. Это создает предпосылки для того, чтобы медиация сработала.

Поэтому, создание вашей собственной политики по отношению к конфиденциальности - один из важнейших вопросов проекта плана. По существу, медиаторы обсуждают информацию, полученную в ходе сессий, только со своим координатором. Координаторы представляют собой составляющую часть процесса медиации, следовательно, медиаторы могут и должны рассказывать им обо всем, что происходит на сессии.

Но определенные интересы школы требуют, чтобы не все сведения, выявленные на сессии медиации, оставались конфиденциальными. Администраторы, до тех пор пока они остаются на службе школы, несут ответственность за школьников и должны быть извещены некоторые сведения. Право получения информации есть и у родителей, если их дети пошли «неверным путем». А бывают случаи, когда в интересах самих конфликтующих, чтобы соответствующая информация вышла за пределы сессии медиации. Приведем несколько примеров: школьник заявляет, что хочет покончить жизнь самоубийством; школьник признается, что у него есть огнестрельное оружие; девочка говорит, что была изнасилована своим бойфрендом.

Политика вашей программы в отношении конфиденциальности должна учитывать эти противоречивые интересы. От вашей позиции в данном случае будет зависеть, как будут проходить сессии медиации, и каковы будут ваши отношения с остальной частью школы. И вне зависимости от того, какую линию вы определите, она должна выдерживаться компетентно и последовательно. Один только случай серьезного нарушения конфиденциальности - и репутация вашей программы может быть потеряна безвозвратно.

В этом отношении рассмотрим два момента.

1. Какая информация, из обсуждаемой на сессии, не будет держаться в секрете?

Как правило, никто, кроме школьников-медиаторов и взрослого координатора, не знает

того, что выясняется на сессии медиации ровесников. В большинстве программ медиации, единственными исключениями признаны случаи, когда существует серьезная опасность (наркотики, оружие, изнасилование). Другие же программы к числу таких исключений относят все проступки, признанные обязательными для отчета в руководстве для учеников данной школы.

Важно, чтобы конфликтующие стороны осознавали все ограничения, касающиеся конфиденциальности обсуждаемых ими вопросов. Это предотвратит возможные дальнейшие сожаления о том, что они поделились сведениями, которые предпочли бы держать в секрете. В начале каждой сессии медиаторы информируют участников медиации об ограничениях, касающихся конфиденциальности, примерно таким образом: «Все, что вы нам расскажете, останется между нами, исключая то, что является незаконным или может причинить кому-либо вред в будущем». И зная «правила игры», стороны уже чувствуют за собой ответственность, разглашая ту информацию, которая заведомо станет известна не только присутствующим на сессии. Это также дает координаторам возможность передавать «исключительную» информацию уполномоченным лицам без риска подорвать веру в программу у тех школьников, которым эта программа служит.

Желательно, чтобы число указанных исключений было как можно меньшим. Чем больший перечень ограничений выслушают стороны в начале сессии медиации, тем больше колебаний они будут испытывать в плане доверия к медиаторам и медиации как концепции. Как правило, стороны не обсуждают информацию, подпадающую под исключения (конечно, если только они намеренно не желают ее обнародовать). Например, если медиаторы говорят, что информация о наркотиках в школе не останется конфиденциальной, школьники не будут во время сессии медиации затрагивать этот вопрос.

Многие программы описывают исключения, касающиеся конфиденциальности, используя всеобъемлющую фразу «угроза для жизни», например: «Все, что вы расскажете на этой сессии медиации, останется в тайне, исключая сведения, представляющие угрозу для жизни». У этой фразы есть свои преимущества - стороны предупреждены, но весь список конкретных ограничений до них не доведен. Кроме того, она обеспечивает гибкость программы в плане того, что считать угрозой для жизни. Поскольку данный подход допускает неоднозначное толкование - некоторые, например, сомневаются, что наркотики представляют собой угрозу для жизни, - важно, чтобы школьники-медиаторы, координаторы и администраторы конкретизировали, что они считают «угрозой для жизни». Данный подход будет эффективен, если указанная фраза будет толковаться вполне определенно.

Мне нравится быть медиатором. Это позволяет мне помочь людям в решении их проблем и самому расти как личности. Я научился активно выслушивать, сопереживать, работать в команде. Благодаря программе моя жизнь обогатилась - ведь я обрел много новых друзей.

Медиатор - учащийся средних классов.

2. Кому допустимо знать о том, что выявляется в ходе сессий медиации, и в какой степени?

Медиаторы всегда информируют координатора о том, что происходит на сессиях медиации; обычно они ничего не рассказывают администраторам, учителям и родителям. При каких же обстоятельствах администраторы, учителя и родители будут информироваться о том, что происходит на сессии медиации?

В большинстве школ администраторы, ответственные за дисциплину, оставляют на усмотрение координаторов решение вопроса о необходимости информировать их

(администраторов) о нюансах того или иного конфликта. Таких администраторов информируют исключительно об угрожающих жизни вопросах, о которых они обязаны знать. Данный подход идеален в том случае, когда он подходит всем и представляет собой то, к чему надо стремиться каждой программе.¹

Некоторые координаторы программ предоставляют администраторам копии соглашений, достигнутых на сессиях медиации, и других документов, касающихся рассмотрения «дел», но не обсуждают с ними тех нюансов, которые выявились в ходе сессий. И совсем немногие координаторы информируют администраторов, ответственных за дисциплину, обо всем, что происходит на каждой сессии медиации. Конечно, медиаторы всегда обязаны сообщать сторонам об уровне вовлечения администрации в процесс.

Учителям никогда не сообщается о том, что выявляется в ходе сессий медиации, исключая случаи, когда на этом настаивают стороны. То же касается и родителей, плюс случаи, составляющие угрозу жизни. В одной из школ пробовали информировать родителей, начав с того, что сообщали им о тех случаях, когда их ребенок привлекался к сессиям медиации. Но вскоре там разобрались, что это ведет к подрыву доверия у школьников и к их отвращению от помощи, предлагаемой программой медиации.

В большинстве программ медиации ровесников конфиденциальность относится только к медиаторам и координаторам медиации ровесников. ***Стороны вольны информировать о сессии любого, кого они посчитают нужным.*** Одна из сторон может попросить другую не разглашать сведений о сессии медиации, и это может быть включено в письменное соглашение, но не обязательно. Очень небольшое число программ требует от сторон воздержаться от публичного обсуждения того, что происходило на сессии, но поскольку трудно обеспечить соблюдение сторонами указанного требования (и могут возникнуть проблемы из-за нарушения какой-либо из сторон этого соглашения), требовать этого не рекомендуется.

Важно отметить, что, несмотря на то, что преподаватели выражают сомнение в способности школьников хранить тайну, число сессий медиации по всей стране исчисляется десятками тысяч, но было отмечено весьма немного подобных случаев. Если на тренинге предмет излагался должным образом, и координаторы оказывают медиаторам необходимую поддержку, ребята к этому очень восприимчивы. В абсолютном большинстве случаев, проблем с конфиденциальностью не возникает.

На тренинге школьников-медиаторов вопрос конфиденциальности должен рассматриваться детально. Примерные темы обсуждения могут звучать так:

- Выход с информацией, касающейся «угрозы жизни», к лицам, не вовлеченным в программу, может производить исключительно координатор. Школьники-медиаторы не должны говорить об этом никому, кроме координатора.

- Если медиатор чувствует, что стороны в обсуждении на сессии затрагивают что-либо, представляющее потенциальную угрозу жизни, он должен немедленно сообщить им об этом. Обычно стороны приветствуют такие подсказки, сделанные корректным (по мнению сторон) образом.

- Медиаторы не должны обсуждать «дела» с другими медиаторами (исключая своих сомедиаторов) вне собраний медиаторов, проводимых координатором.

- Если какой-либо взрослый спрашивает медиатора о «деле», тот должен предложить ему

обратиться к координатору.

Школьники обладают интуитивным пониманием конфиденциальности. У большинства ребят есть печальный опыт того, как выбалтывание секретов порождает слухи и даже

1 Одной из групп старшеклассников показалось не очень корректным информировать администратора, ответственного за дисциплину, об обстоятельствах, представляющих угрозу жизни. Они посчитали, что в случае, если координатор уйдет из программы, им следует сначала обратиться к школьному психологу. Координатор и школьный психолог должны совместно решить, надо ли информировать администратора.

приводит к насилию. И все же необходимо провести разъяснительную работу. Хорошо все спланируйте и убедитесь, что ваша политика в плане конфиденциальности находит понимание и поддержку у всех сегментов школьного сообщества. В этом случае у вас будет немного проблем, относящихся к данному аспекту медиации ровесников.

ГДЕ И КОГДА МЕДИИРОВАТЬ

Поскольку сессии медиации ровесников в средних и старших классах средних школ «привязываются» к определенному времени и месту, люди, планирующие программу, должны решить, где и когда медиировать. Хотя эти два вопроса и относятся к самым утилитарным из всех тех, которые вам предстоит запланировать, они, все же, важны для достижения общего успеха программы.

В какое время в течение учебного дня проводить сессию медиации? У каждой школы свой ответ на этот вопрос. В лучших программах время и место проведения сессии зависит от нужд сторон и природы конфликта. Если стороны готовы к разговору и нужный медиатор «на месте», то сессия происходит так быстро, насколько это возможно. Иногда медиаторы пропускают занятия, если учителя в этих школах приветствуют воспитательный эффект медиации. Ни один из медиаторов не пропускает больше нескольких занятий в месяц; им позволяется пропускать только занятия по тем предметам, по которым они хорошо успевают и могут отработать свои пропуски.

У других школ нет подобной гибкости в расписании сессий медиации. Самое распространенное ограничение - это отсутствие в нужное время координатора для курирования сессий. Если у координатора есть два «окна» в день, которые он может уделить программе, то к ним и «привязываются» сессии медиации. Учителя, прошедшие тренинг для медиаторов, могут «расширить» возможности этих «окон», проводя сессии совместно со школьниками-медиаторами или курируя сессии в те моменты, когда координатор отсутствует. И все же основным сдерживающим фактором является отсутствие в нужное время координатора.

Другой сдерживающий фактор - администраторы и учителя не хотят, чтобы школьники-медиаторы пропускали занятия. В этом случае план программы должен предусматривать проведение сессий в фиксированную часть дня: до или после уроков или в обеденный перерыв, в период, выделенный для самостоятельного выполнения домашних заданий, в часы проведения факультативных занятий и т.д.

Раньше я сам был участником множества конфликтов, но теперь могу некоторые из них

улаживать сам, а то, что я - медиатор, помогает мне самому не становиться участником конфликтов.

Медиатор-учащийся средних классов.

Если проведение сессии назначено на середину дня, сторонам приходится ожидать очередного «окна». Поскольку жесткий запрет на пропуски занятий школьниками значительно сокращает возможности программы - желательно выработать политику, позволяющую школьникам хотя бы иногда пропускать уроки.

А как быть с местом проведения медиаций? Если представляется возможным, желательно обзавестись собственной комнатой в пределах школы, такой, чтобы можно было разместить небольшой стол и четыре-шесть стульев. Удобства и размеры «центров медиации» ровесников в разных школах очень отличаются. Есть школы, где это несколько офисов с приемной и несколькими помещениями для одновременного проведения сессий медиации. В других - это комната, разделенная небольшой перегородкой на место для проведения сессий и офис координатора. При этом с разрешения сторон координатор находится за перегородкой и, не привлекая к себе излишнего внимания, может слышать то,

- | | |
|--|------|
| 1. У нас предусмотрена профессиональная (экспертная) оценка нашей программы медиации ровесников. | +20 |
| 2. Мы проведем нашу собственную неформальную оценку. | +10 |
| 3. Мы не планируем проводить оценку нашей программы. | -100 |

6В. Консультативный комитет

- | | |
|---|-----|
| 1. Реализация нашей программы медиации ровесников рассматривается консультативным комитетом, составленным из школьников, учителей и представителей администрации. | +20 |
| 2. Программа реализуется одним-двумя лицами. | +0 |

7В. Собрания (встречи) медиаторов

- | | |
|---|-----|
| 1. Собрания медиаторов будут «встраиваться» в расписание школьных уроков (с предоставлением специального помещения). | +20 |
| 2. Собрания медиаторов не будут «встраиваться» в расписание школьных уроков, но мы планируем проводить их для школьников-медиаторов не реже чем раз в два месяца. | +10 |
| 3. Мы не предусматриваем регулярного проведения собраний школьников-медиаторов. | -10 |

8В. Отношения с дисциплинарной системой

- | | |
|---|-----|
| 1. Программа медиации ровесников будет работать в тесном взаимодействии с дисциплинарной системой. | +20 |
| 2. Программа медиации ровесников не будет работать в тесном взаимодействии с дисциплинарной системой. | -20 |

9В. Тренинг персонала

- | | |
|--|-----|
| 1. Большая часть персонала и администраторов нашей школы | +20 |
|--|-----|

участвовала в тренингах по медиации и разрешению конфликтов.

2. В тренингах по медиации и разрешению конфликтов +10
участвовала группа основных сотрудников из числа персонала и
администраторов нашей школы

3. Никто из персонала и администраторов нашей школы в 0
тренингах по медиации и разрешению конфликтов не участвовал.

10В. Охват тренингом учащихся в масштабе школы

1. Все учащиеся нашей школы пройдут тренинг по разрешению +20
конфликтов согласно соответствующей программе.

2. Некоторые учащиеся нашей школы пройдут тренинг по +10
разрешению конфликтов согласно соответствующей программе.

3. Никто из учащихся нашей школы не пройдет тренинг по 0
разрешению конфликтов согласно соответствующей программе.

11В. Конфиденциальность и добровольность

1. Мы определились с нашей политикой в части +20
конфиденциальности и добровольности, и это отношение нашло
поддержку у администрации, учителей, школьников и родителей.

2. Мы еще не определились с нашей политикой в части +0
конфиденциальности и добровольности.

12В. Доступность медиации на протяжении дня школьных занятий

1. Пока наши школьники-медиаторы справляются со своими +20
иными обязанностями, им будет разрешено заниматься
медиацией, когда это будет необходимо, вне зависимости от
того, на какую часть дня школьных занятий приходится время
их вызова для медиации.

2. Нашим школьникам-медиаторам будет позволено заниматься +10
медиацией в строго определенные периоды дня школьных занятий.

3. Нашим школьникам-медиаторам будет позволено заниматься -50
медиацией исключительно до или после школьных занятий.

13В. Наличие необходимых помещений (места)

1. У нас есть помещение, которое предназначено исключительно+20 для проведения сессий медиации.

2. Нам приходится проводить сессии медиации в помещении +10 (месте), которое иногда используется и для других целей.

3. У нас нет определенного помещения (места) для проведения -30 сессий медиации.

ВСЕГО:

Анализ набранных очков

170- 270 очков: Отлично. Вы готовы начать тренинг медиаторов-ровесников.

110 - 170 очков: Внимание! Постарайтесь, до того как начать тренинг медиаторов-ровесников, усовершенствовать свой проект программы.

< 110 очков. Плохо. Вы не готовы начать тренинг медиаторов-ровесников.

ГЛАВА 6

ТРЕНИНГ И РАСШИРЕНИЕ СФЕРЫ ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ

Организация успешной программы тренинга - следующий шаг осуществления медиации ровесников. Для координатора это может быть изматывающей работой, но она стоит таких усилий. Тренинг функционирует, как ракета-носитель, выводящая космический корабль на предназначенную орбиту в то время как более ранние фазы обеспечивают отрыв программы от земли (старт), тренинг окончательно приводит ее в действие. В этой главе мы обсудим круг вопросов, связанных с планированием успешной программы тренинга. Глава завершается рассмотрением важной работы по расширению сферы действия и рекламной поддержке программы.

Подход к тренингу

Рассматривая тренинг по медиации, необходимо в начале подчеркнуть два основных момента:

- Нельзя научиться медиировать по книге

Индивидуальность личности, привычки, предшествующая подготовка и убеждения - все это влияет на способность индивидуума медиировать. Но мы слишком «понятны сами, себе» чтобы судить, когда это помогает или мешает данной работе. Обучаемые медиации зависят от мнения со стороны, это необходимо, чтобы понять, судят ли они стороны, достаточно, ли. выслушивают их, упускают ли возможности для создания соглашения или забывают спорные вопросы. Большинство людей учится медиировать подражая опыту медиации или же исходя из реального опыта медиации, под руководством конструктивного критического наблюдения со стороны квалифицированных тренеров. Письменные материалы являются важнейшим дополнением, но они никогда не могут заменить этого процесса один к одному (person-to-person).

- **Вы не можете обучать медиировать других, если сами не являетесь медиатором.**

Этот трюизм следует подчеркнуть для тех, кто собирается заниматься тренингом по медиации ровесников. Хотя педагогов иногда просят использовать занятия по расписанию для обучения школьников материалам, которые они сами изучают, это не вполне согласуется с медиацией. Опытные медиаторы принимают, немало отдельных стратегических решений в ходе данной сессии медиации каждое в соответствии с его/ее пониманием процесса, имеющегося опыта, и восприятием текущей медиации. Тренеры должны иметь общее понимание медиации, чтобы направлять своих подопечных в «данном времени» при проведении ролевых игр и моделировании ситуации. Если они только на одну ступень выше своих обучаемых, они не смогут управлять динамическим и успешным тренингом.

Исходная позиция такова если вы еще не являетесь опытным медиатором, вам необходимо участвовать в тренинге медиации до тех пор, пока вы не сможете инициировать свою программу по медиации ровесников. Школы используют два основных подхода к тренингу по медиации ровесников: прямой тренинг и курсы (серию лекций) по тренингу. Прямой тренинг подразумевает, что к вам в школу приходят опытные тренеры по медиации и проводят один или более тренингов для школьников и учителей. Курсы по подготовке предусматривают посылку школьного персонала на тренинги по медиации ровесников для тренеров, после чего они возвращаются в школу для проведения своего собственного тренинга для школьников. Хотя вопрос остается открытым для обсуждения, наиболее опытные тренеры соглашаются в том, что прямой тренинг предпочтительнее по нескольким причинам:

- Прямой тренинг обеспечивает обучающимся преимущества работы вместе с опытными квалифицированными тренерами. Поскольку школьники-медиаторы являются центром программы, качество их тренинга имеет решающее значение для вашего успеха.

- Прямой тренинг гарантирует, что обучающая программа и помощь в ее осуществлении приспособлены для уникальных потребностей именно вашей школы

- Прямой тренинг экономичен, поскольку за те же деньги на базе школы обучается больше педагогов (персонала) и учащихся.

- В большинстве случаев тренеры со стороны имеют ауру респектабельности профессионализма, что помогает получить поддержку для медиации ровесников.

Два фактора делают вариант курсов по подготовке более привлекательным. Он кажется менее дорогостоящим, чем прямой тренинг, и он позволяет как можно быстрее подготовить членов педколлектива школы для ведения тренингов по школьной медиации своими силами. Это сделает, вашу школу более самостоятельной и в то же время уменьшит потребность нанимать тренеров, а это самые значительные затраты по программе.

Однако множество факторов ограничивает эти преимущества. Один из них связан с тем, что если курсы по тренингу находятся не в вашем городе, то расходы на поездки персонала могут поглотить любую экономию. Расходы на посылку двух учителей на тренинг в другом штате - а всегда лучше посылать команды учителей, чтобы они могли поддержать один другого, когда вернутся в школу - могут равняться стоимости обучения 25 человек на месте.

Однако гораздо серьезнее возражение против варианта курсов тренинга, связанное с тем, что обычно он требует от обучаемых одновременно учиться и как медиировать, и как обучать медиировать других. В силу того, что и медиация, и тренинг подразумевают сложный комплекс навыков и что обоим можно научиться в первую очередь на практике, многие люди чувствуют себя просто неподготовленными проводить свой собственный тренинг после окончания таких курсов. И часто они действительно не подготовлены, особенно если у них не было опыта в качестве медиаторов до начала тренинга. Только в исключительных случаях люди, вернувшись в свои школы после завершения курсов тренинга, могут самостоятельно проводить заслуживающий доверия тренинг по медиации ровесников. (Курсы тренинга более эффективны для начальных программ по медиации ровесников, где процесс медиации проще и легче передавать учащимся).

Можно предпринять меры, чтобы сделать вариант курсов тренинга более действенным. Один из них – посылать преподавателей уже прошедших подготовку как медиаторы. Таким образом, они смогут уделить внимание овладению программой тренинга, не сосредотачиваясь на обучении медиации. Другой вариант: сначала использовать выпускников курсов тренинга, чтобы они помогали опытному тренеру.

Прямой тренинг – когда опытные тренеры по медиации проводят тренинг в вашей школе - должен стать первым вариантом для программ по медиации ровесников в средней школе. Этот подход, однако, имеет один потенциальный недостаток. Когда тренинги проводятся для членов школьного коллектива на базе школы, они привыкают, что другие берут на себя ответственность и неохотно берут ее сами. Прямой тренинг должен проводиться с ними сначала, возможно, включая их в качестве «подручных» тренеров, - таким образом, чтобы они психологически и по существу подготовились принимать ответственность за обучение школьников как только они смогут это сделать.

Источники тренинга

Независимо от того, выберите вы прямой тренинг или вариант курсов по тренингу, существуют различные потенциальные источники тренинга, в том числе:

• **Организации и отдельные лица, специализирующиеся на проведении тренингов по медиации ровесников на базе школы.** Чаще всего используют специалистов по медиации ровесников, и обычно они являются лучшим источником тренинга для школы. Среди преимуществ, связанных с ними: опыт, высокое качество их программ по тренингу, протестированных на практике, способность этих тренеров приехать в вашу школу, уважение, которым опытные тренеры пользуются в школе, а также продолжающаяся поддержка и тренинг по развитию полученных навыков, которые эти тренеры обеспечивают вашей программе (особенно если они находятся недалеко). Если эти тренеры проводят прямой тренинг, убедитесь, что они планируют обучение членов педагогического коллектива школы таким образом, чтобы те

проводили свои собственные тренинги после приобретения опыта в качестве медиаторов. Потенциальные недостатки работы со специалистами по медиации ровесников: они могут быть дорогостоящими и проживать в другом

- **Программы соседской медиации на местной основе.** Связи с сообществами (соседской общиной) укрепляют ваши усилия в школе по многим направлениям. Поэтому использование программы соседской медиации является прекрасной возможностью для тренинга, когда это возможно. Программа соседской медиации близка по своей сути, она позволяет обеспечить длительную поддержку и способствуя воспитанию любви к вашей школе. Программы соседской медиации также дешевле, чем специалисты по медиации ровесников, и, возможно, они помогут вам найти необходимые средства. Однако во многих регионах программы по соседской медиации не практикуют работу на школьных площадках. Их тренинг, таким образом, может не вполне подходить для молодых людей. Доступ к нему имеют только те, у кого есть местная программа соседской медиации. Для того чтобы выяснить, есть ли она в вашей общине, посмотрите «желтые страницы» своей телефонной книги под рубрикой «медиация» или позвоните в судебно-административные органы или ассоциацию медиации штата. Поскольку программы по соседской медиации регулярно готовят волонтеров для медиирования споров в между соседями, подумайте над возможностью самим поучаствовать в подобном тренинге. Будучи отличной возможностью пройти вступительный тренинг по медиации, он может послужить началом вашей подготовки к проведению своего собственного тренинга для школьников.

- **Местные университеты или колледжи.** Все больше колледжей и университетов начинают в своих кампусах программы медиации ровесников. Этот процесс вполне сходен с выполнением программы в начальной или средней школе. Использование профессоров колледжей и их студентов для проведения ваших тренингов имеет сходные преимущества и недостатки с работой вместе с программами соседской медиации.

- **Учителя и школьники из местных школ, имеющих программы медиации ровесников.** Это очень экономичный вариант, если он доступен вам. Школьники могут обучать своих ровесников или других школьников, моложе себя. Тренинг не будет таким отшлифованным, как тренинг с помощью других источников, но если его проводить результативно, школьники могут компенсировать недостаток опыта за счет энтузиазма. Главным препятствием являются организационно-технические возможности: школьникам-медиаторам не только трудно найти время для обучения, чтобы это не мешало их другим обязанностям, но и нужно подготовить школьников к тренерской работе, на это потребуется огромное количество времени и усилий. (Без адекватной подготовки использование школьников в качестве тренеров может привести к катастрофическим последствиям). В основном по этим организационно-техническим соображениям этот вариант используют редко.

- **Специалисты по тренингу по медиации на базе персонала внутри вашей школьной системы.** Некоторые понимающие и настроенные на перспективу школьные округа наняли специалистов по медиации для своих учреждений. Эти члены коллектива на полную или неполную ставку предоставляют школам в своих округах тренинги и помощь во всех аспектах программ медиации на базе школ. Если этот вариант доступен вам и если тот, кого наняли на эту должность, способный специалист - можете считать, что вам повезло. Школьным округам, собирающимся систематически внедрять эту программу, было бы целесообразно последовать такому варианту.

Оценка источников тренинга

Установив потенциальные источники тренинга, вы должны затем выбрать тот, который больше всего отвечает вашим потребностям. Вам необходимо оценить два фактора: модели

медиации, которые они используют, и качество их программ тренинга.

Модель медиации

Процессы медиации, используемые в программах медиации ровесников во всем мире, различны. Некоторые предусматривают подведение сторонами итогов перспектив другой стороны; другие же - нет. Некоторые подходы предоставляют медиаторам детальную разработку шагов, которым необходимо следовать в процессе медиации; другие дают только общую структуру для того, чтобы направлять школьников. Некоторые программы используют двух школьников-медиаторов, другие же - одного, трех и даже больше. Часть вашей работы заключается в том, чтобы выбрать модель, которая была бы наиболее эффективной в вашей школе.

Конечно, трудно оценивать такие различия, когда вы новичок в медиации. Большинство школ осуществляют программу, какую бы модель ни выбрали сначала: возможно, ту, которая приспособлена к системе соседней школы, или же ту, которую использовал тренер, с которым они хотят работать. Однако в качестве утешения следует сказать, что эффективные модели медиации ровесников имеют гораздо больше сходства, чем различий. Модель медиации должна отвечать следующим характеристикам:

1. Структура. Процесс медиации должен быть разделен на стадии, которые доступны пониманию школьников. Хотя количество стадий и то, насколько точно школьники должны следовать им, будут отличаться, важно, чтобы процесс включал определяемые шаги.

2. Акцент на примирении, а также на разработке соглашений. Эффективные модели медиации ровесников уделяют столько же внимания восстановлению общения и улучшению отношений, как и созданию соглашений для разрешения существенных вопросов. Первое относится к большей части образовательного воздействия медиации, и это особенно необходимо в школьной обстановке, где отношения сторон всегда, как минимум, продолжаются. Школьников-медиаторов обучают помогать своим ровесникам сотрудничать для разрешения своих разногласий, а модель медиации должна делать акцент в не меньшей степени на сотрудничестве, чем на разрешении конфликта.

3. Использование партнеров-медиаторов (co-mediators). Школьнику слишком сложно медиировать одному. Поэтому подавляющее большинство моделей медиации ровесников используют двух школьников-медиаторов, и это, очевидно, идеальный вариант. Некоторые модели используют трех или более медиаторов, но организационно-технические проблемы, а также рост числа занятий, пропущенных медиаторами, делает это нежелательным.

4. Поощрение письменных соглашений. В средней школе сессии медиации должны завершаться письменными соглашениями. Письменные соглашения - это осязаемое, неопровержимое свидетельство того, что в результате медиации положение вещей изменилось. Написание соглашения заставляет стороны сосредоточиться и настроить себя соответствующим образом, что не получается при устных соглашениях. Школьникам также легче обращаться к соглашению в последующем.

5. Применение частных сессий в случае необходимости. Частные сессии происходят тогда, когда медиаторы индивидуально встречаются со сторонами. Некоторые модели поощряют медиаторов устраивать частные сессии в середине каждой сессии, некоторые начинают каждую сессию медиации скорее с частной сессии, чем с совместного заседания, а некоторые вообще с неодобрением относятся к применению частных сессий. Лучше всего использовать модель, которая включает частные сессии, но рекомендует школьникам-медиаторам использовать их, только когда они чувствуют, что те необходимы. Хотя частные сессии являются важным

средством, они не нужны во многих школьных конфликтах. (См. Приложение С, подробнее о частных сессиях).

б. Способность адаптировать различные культурные нормы. В Соединенных Штатах необходимость адаптировать процесс медиации ровесников меньше, чем это требуется в случае с другими типами медиации. Тем не менее, важно применять модель, которая является гибкой в этом отношении. Возможно, зрительный контроль нежелателен ввиду контингента вашей школы. Письменное соглашение или непосредственное выражение чувств может быть неуместно. Наконец, не исключено, что медиаторам следует играть более активную роль в разработке решений. Ваша модель должна быть в состоянии принимать в расчет эти соображения и все же быть эффективной.

Интересно заметить, что большинство медиаторов - как имеющие стаж несколько десятилетий, так и начинающие обучение, пытающиеся овладеть лабиринтами процесса медиации, - становятся приверженцами одной из моделей медиации, которую они изучают. Однако существует много способов медиировать, и представленные здесь критерии следует использовать только как руководство для выбора тренера по медиации. Всех медиаторов следует научить ценить, если кто-то медирует по-другому, но добивается результата. Только таким путем наши знания возрастут.

Качество программы тренинга

После того, как вы установили потенциальные источники тренинга и выбрали модель медиации, которую они используют, последним шагом в выборе источника тренинга является оценка качества их программы тренинга. Прежде чем перечислить некоторые критерии, которые помогут вам в этом, необходимо сделать одно существенное замечание: *вы вправе ожидать, чтобы ваги тренинг по медиации ровесников был самого высокого качества.*

Для того, чтобы школьники получили опыт высококачественной медиации, большинство школьных учителей должны преодолеть ограничения данного заведения, такие как 45-минутные уроки, обязательное расписание, стандартизированное тестирование и гомогенные группы. С другой стороны, тренеры по медиации обычно достаточно свободны, чтобы создавать идеальные обучающие условия в ходе своего тренинга. Они могут

- работать с школьниками, которые сами вызвались и хотят участвовать в тренинге;
- составить свое расписание, отвечающее потребностям школьников, с которыми они работают;
- использовать методы, которые основаны на опыте и привлекательны для школьников;
- попросить школьников, чтобы они взяли на себя ответственность за свое обучение;
- представить программы, касающиеся жизненно значимых проблем, которые важны для школьников, таким образом мотивируя их учиться;
- работать с гетерогенными (разнородными по составу) группами таким образом, чтобы подчеркнуть скорее сотрудничество, нежели соревновательность и выдвигая на первый план уникальные таланты каждого обучаемого;
- вести тренинг прежде всего в соответствии с ритмом каждой группы обучаемых, а не только сообразно внешнему школьному расписанию;

- создавать поддерживающую атмосферу, в которой обучаемые могут рисковать, не теряя своего лица и не заботясь о своих оценках.

Поскольку тренеры по медиации располагают этой свободой выбора, вам следует принять только отлично зарекомендовавший себя опыт для школьников и персонала, участвующего в программах.

Следующие критерии помогут вам оценить потенциальные источники тренинга, и вы будете обслужены лучше всего теми тренерами, которые отвечают большинству из них. Конечно, возможно, что вам понадобится принимать во внимание дополнительные соображения. Возможно, преимущества в условиях стоимости и удобства работы с менее квалифицированными тренерами оправдают их выбор, а не выбор более опытных тренеров. Но по мере возможности выбор тренеров должен отвечать следующим критериям:

- **У тренеров должен быть значительный опыт в медиации, в целом, и в медиации ровесников в школе, в частности.**

Лучшие тренеры по медиации ровесников изучали медиацию в течение ряда лет, провели множество дел как в школах, так и за их пределами и знакомы с тем, как работают школы. Кроме того, у них должен быть опыт осуществления программ медиации ровесников.

- **Тренеры должны иметь значительный опыт собственно тренерской работы.**

Опытный медиатор не обязательно является опытным тренером по медиации; это две совершенно различные сферы компетенции. В первую очередь, тренерам необходимо знать и уметь проводить большое количество презентаций, игр и ролевых игр, обучающих навыкам медиации. Тренерам также необходимо создавать обучающую обстановку, в которой различные учащиеся и учителя могут идти на риск и чувствовать себя все более комфортно друг с другом. Умение руководить этим «групповым процессом» столь же важно для проведения эффективных тренингов, как и передача информации о медиации.

- **Тренерам необходимо иметь опыт работы с молодыми людьми.**

Даже если кто-то знает, как надо заниматься тренингом, *а также* как медиировать, это не гарантирует, что он/она знает, как научить молодых людей медиировать. Работа со школьниками бросает уникальный вызов тренеру по медиации. Молодые люди быстро распознают «пустозвона», и они еще быстрее теряют интерес, если материал или презентации не привлекают их. Тренеры по медиации ровесников должны уметь адаптировать материал так, чтобы он привлекал внимание и соответствовал способностям развития школьников, с которыми они работают. Они также должны чувствовать себя уверенно и получать удовольствие, работая с молодыми людьми.

- **Программы тренинга должны быть сосредоточены на основных навыках медиации и теории.**

Определенный набор теории и навыков формирует ядро программ тренинга. Он включает

теорию разрешения конфликтов, навыки слушания и общения, навыки ведения переговоров и разрешения проблемы, поддержания контроля над процессом, задавания вопросов, завоевания доверия, сохранения нейтралитета и написания соглашений. В случае необходимости программы могут добавлять дополнительную информацию (управление гневом, предотвращение насилия, тренинг по воспитанию уверенности, уменьшению предубеждений, по музыке и искусству), но они должны всегда делать акцент на основах.

• Программы: тренинга должны дать возможность учащимся и школам быть самодостаточными.

Проведение тренинга - постоянная обязанность программ школьной медиации. Школьники-медиаторы заканчивают школу, и необходимо обучать новых, по крайней мере каждые два года. Ввиду того, что на тренинг уходит самая значительная сумма расходов на программу, тренеры должны побуждать школы проводить свои собственные тренинги, как только они смогут делать это эффективно. Программы тренинга должны также исходить из предположения, что при соответствующей подготовке и при определенном старании большинство людей смогут медиировать, отвечая интересам программы школьной медиации.

• Программы: тренинга должны быть построены таким образом, чтобы соответствовать потребностям каждой школы.

Тренеры должны хотеть и уметь модифицировать структуру и содержание своих программ, чтобы они соответствовали интересам вашей школы. Если ваша школа хочет медиировать особые, виды конфликтов, если вашей системе необходимо обучить одновременно учащихся десятого и седьмого классов; если большой процент ваших учащихся - выходцы из юго-восточной Азии, то тренеры должны разработать соответствующие программы. Лучшие тренеры изменяют свой подход - даже в разгар тренинга – таким образом, чтобы он был более привлекательным, более информативным или более эффективным для, обучаемых.

• Программы тренинга должны делать акцент на оценке и самооценке обучаемых

Как и все, школьники учатся медиировать, пытаясь это делать, а затем получая обратную связь, наблюдая за тем, как это делают другие. Таким образом, крайне важно, чтобы программы тренинга включали достаточно времени для того, чтобы школьники оценивали других и себя. Это позволяет обучаемым быть оцененными в качестве медиаторов, и что, возможно, еще важнее, - это внушает им мысль о том, что овладение медиацией - это непрерывный процесс. Тренеры должны также обеспечивать координаторов индивидуальными оценками школьников-медиаторов по завершении тренинга. Это позволяет координаторам создавать эффективные команды партнеров-медиаторов и приглашать только тех школьников, которые готовы медиировать. Единственный способ проверить, как программа тренинга осуществляет оценку, заключается в том, чтобы угадать правильное соотношение между тренером и количеством обучаемых. Лучшие попытаются обеспечить как можно более тесные отношения одного тренера и пяти обучаемых.

• Программы тренинга должны сочетать формирование навыков с личностным ростом

В тренингах по медиации существует напряжение между тем, чтобы помогать обучаемым

расти в личностном плане - с одной стороны, и помогать им развивать эффективные навыки медиации - с другой. Облегчение (фасилитирование) личностного роста и внутренняя повторная ориентация на конфликт являются важнейшими для воспитания из школьников настоящих медиаторов. Но время тренинга всегда ограничено, а необходимо проделать большую работу по формированию навыков. Слишком явный акцент на первом оставляет обучаемых без необходимых навыков. Если же акцент делать на последнем, то можно оставить обучаемых без контекста, в котором навыки имеют смысл. Лучшие тренеры находят соотношение между этими двумя моментами.

• Программы тренинга должны вызывать постоянный интерес к вашей школе и желание работать с вашей школой.

Программа тренинга должна поддерживать тесный контакт с вашей школой после завершения программы в целях тренинга по последующим мероприятиям (follow-up), также как и для того, чтобы предложить техническую помощь по осуществлению программы. Очевидно, это легче делать, если источник тренинга является местным. Но независимо от того, находятся они в городе или в другом месте страны, тренеры должны поддерживать регулярные телефонные контакты, посещать школы, когда это возможно, и обеспечивать вас материалами и идеями для непрерывного усовершенствования процесса и программы.

• Программы тренинга должны занимать адекватное время.

Тренинги по медиации ровесников для школьников средней школы рассчитаны на 15 - 25 часов, для учащихся средних классов – от 12 до 20 часов, а для начальной школы -10- 15 часов. Если в вашей школе уже есть попытка составления расписания с внесением вопросов медиации, это может сократить длительность тренинга по медиации (потому что школьников познакомили с основными навыками общения и разрешения конфликтов). Если программы тренинга короче, чем указано выше, это должно обеспокоить вас.

В тренинге по медиации ровесников должно иметь место «супер»-обучение, в котором каждая минута времени и каждая унция энергии посвящены цели обучения медиаторов. Тренинг не является «прощающим» процессом, как сам процесс медиации: неподготовленные и неквалифицированные тренеры могут действительно погубить тренинг и разрушить импульс вашей программы еще до ее начала. Тренинг школьников-медиаторов требует высшего напряжения сил и работы даже от наиболее опытных тренеров. Тот, кто утверждает другое, не занимался этим много или же успешно.

Заключительное предупреждение. С ростом концепции медиации ровесников начался численный «бум» количества отдельных лиц и организаций, предлагающих себя в качестве тренеров по медиации ровесников. Поскольку эта сфера так молода - не существует стандартов, которым должны соответствовать те, кто называет себя тренерами по медиации. У некоторых предполагаемых тренеров мало опыта в качестве тренеров и мало опыта в качестве медиаторов, если вообще таковой имеется. Таким образом, выбирая тренера, следует быть осторожным. Проведите тщательное расследование биографии и опыта любого источника тренинга, прежде чем соглашаться работать с ними.

Критерии отбора обучаемых

После того как вы определите, каким образом собираетесь организовать тренинг, следующая задача - выбрать своих обучаемых. Как уже отмечалось, школьники-медиаторы составляют ядро программы медиации ровесников. Они не только медируют дела, но и являются вашим самым значительным ресурсом осуществления программы, помогая разработать программу, провести кампании по расширению сферы действия программы, в дальнейших мероприятиях по делам (following-up on cases) и даже в обучении новых медиаторов. Сплоченная и квалифицированная группа, эффективно работающая вместе, пройдет долгий путь, прежде чем убедиться, что программа имеет успех. Рассмотрим пять главных критериев выбора обучаемых: разнообразие, личные навыки и способности, заинтересованность, класс и наличие на месте.

1. Разнообразие. Школьники-медиаторы должны представлять срез школьного коллектива. Это включает разнообразие по расовому, этническому признакам, физическим способностям, социально-экономическому происхождению, способности к учебе, а также класс, пол, место жительства, представленные группировки («jocks», «nerds» и т.д.) и даже типы личности. Разнообразие группы тренинга способствует успеху программы:

- предоставляя возможности для более богатого опыта тренинга, потому что обучаемые работают с теми, с кем бы они обычно не общались;
- демонстрируя обучаемым и школе, что различные группы школьников могут работать, учиться и веселиться вместе;
- подготавливая обучаемых к работе в качестве медиаторов, когда им придется чувствовать себя уверенно со всеми категориями школьников и завоевывать их доверие;
- обеспечивая программу необходимым источником для понимания, а также доступом ко всем группам в школе. (Люди видят, что медиация - не только для того или иного «типа» школьников);
- обеспечивая программе большую гибкость и глубину при назначении медиаторов на разбор дела.

Чем более разнообразна группа ваших обучаемых, тем больше энергии и полномочий у них будет, когда они научатся работать вместе. Школы совершают ошибку, собирая в одну группу школьников только определенного типа, тем самым ограничивая действенность программы.

2. Личные навыки и способности. Обучаемые должны иметь личные качества, которые помогут им стать хорошими медиаторами, в том числе навыки общения, уважение к своим ровесникам, уверенность в себе, эмпатию, потенциал лидера, готовность получить обратную связь, способность говорить перед группой и т.д. Отличные медиаторы могут возникнуть в неожиданных местах, и поэтому вы должны быть открыты в этом отношении. Но в первый год программы имеет смысл выбирать школьников, которые подают большие надежды стать медиаторами.

3. Заинтересованность. Вы должны выбирать обучаемых для медиации в соответствии с их заинтересованностью в программе. За немногими исключениями, они должны участвовать в тренинге добровольно и быть готовыми быть медиаторами по меньшей мере в течение года. Подчеркните потенциальным обучаемым, что преданность программе означает в то же время отказ от других вещей, и медиаторам, возможно, придется оставаться после занятий или иногда пропускать один из своих любимых уроков. Школьники-медиаторы также должны быть ответственными за посещение всех встреч и сессий медиации, а также за выполнение любой работы в школе, которую они пропускают из-за программы. Некоторые программы просят

школьников посвятить несколько часов работы на программу каждый месяц, независимо от того, проводят они медиацию или нет.

4. Класс (grade level). Для максимального использования вашего времени и энергии, выбирайте в основном обучаемых, которые будут посещать школу как минимум в течение одного учебного года после завершения тренинга. Большинство программ обучает основную массу школьников средних классов. В высшей школе (high school) группа из двадцати обучаемых может включать двух первокурсников (freshmen), шесть второкурсников, семь учащихся младших курсов, двух старшекурсников и четверых членов педколлектива. В то же в число обучаемых в средней школе (middle school) могут входить три шестиклассника, девять семиклассников, четыре восьмиклассника и четыре представителя персонала школы. Эти приблизительные формулы будут варьироваться в соответствии с проектом программы и временем года, когда проходит тренинг. Даже несмотря на то, что в некоторых школах быть медиатором - привилегия для учащихся старших классов, этот подход не рекомендуется для первого года программы, потому что в таком случае школа остается без квалифицированных медиаторов после выпускных экзаменов.

5. Доступность. Относительная важность этого последнего критерия также зависит от характера вашей программы. Если вы собираетесь медиировать только во время учебных занятий, вам следует выбирать обучаемых, у которых занятия разбросаны в течение всего дня. Если вы проводите сессии медиации только до и после школы, выберите большое число обучаемых, которые могут прийти в школу рано и у которых нет обязательств сразу после школы. То же касается и расписания тренинга. Если вы будете проводить тренинги в основном после школы, по выходным или летом, вы должны найти обучаемых, которые будут на месте в это время. В целом избегайте выбирать школьников, у которых уже есть другая нагрузка и которые задействованы в других внешкольных мероприятиях.

«Правило Ноя»

Одно из правил, которым вы можете следовать, создавая сильную группу обучаемых, - «Правило Ноя». Подобно библейскому Ною, взявшему на свой ковчег все известные виды животных, вы сводите вместе максимально разнообразную группу школьников на своем тренинге. Кроме того, следуйте примеру Ноя в намерении включить по крайней мере по два человека каждого «типа» школьников для тренинга. Участие в тренинге по медиации – это риск, и если обучаемый является единственным представителем своей группы - единственным вьетнамцем, девятиклассником, спортсменом, учителем, металлистом и т.д. - этот обучаемый скорее почувствует себя изолированно и некомфортно. (Это одна из причин, почему школьники бросают тренинг по медиации ровесников). Когда есть кто-то еще такой же на тренинге, это действует как якорь в море различий и помогает обучаемым, несмотря на их первоначальный дискомфорт, пока они смогут установить отношения с другими обучаемыми.

Однако из-за ограничения места иногда вы можете включить только одного представителя особой группы в тренинг. В таких случаях постарайтесь выбрать кого-то с менее выраженными особенностями, которые отдаляют его/ее от других обучаемых. Если вы можете включить в тренинг только одного школьника из определенной группировки, не выбирайте того, кто будет также единственным выходцем с Гавайских островов и единственным девятиклассником на тренинге. Каждое дополнительное различие увеличит ее/его первоначальный дискомфорт.

Размер группы

Большинство программ школьной медиации включает приблизительно двадцать обучаемых на начальных тренингах, хотя размер группы зависит от замысла, типа

осуществляемой программы и философии обучаемых. Обучаемая группа должна быть достаточно малой, чтобы обеспечить индивидуальное внимание, которое требует тренинг по медиации, и достаточно большой, чтобы обеспечивать школу адекватной группой квалифицированных медиаторов. В среднем, по завершении тренинга 85 - 90% обучаемых готовы начинать медиировать. После первого года размер вашей обучаемой группы будет определяться в зависимости от количества дел, числа опытных медиаторов, оставшихся после предыдущих тренингов, и источников тренинга, имеющихся в распоряжении программы.

Иногда по той или иной причине один или два обучаемых выпадают из тренинга. Поэтому либо подготовьте «альтернативные» кандидатуры обучаемых, которых можно будет позвать, если кто-то выпадет, или начните тренинг с группой, в которой будет немного больше обучаемых, чем вам понадобится в конце.

Включение в тренинг «трудных» школьников

Из всех преимуществ программы медиации ровесников наиболее впечатляющие моменты достаются школьникам-медиаторам. По существу, медиаторы обучаются ценным навыкам и новым перспективам, которые служат им как в школе, так и за ее пределами. Кроме того, по мере того как медиаторы обретают уверенность в своих способностях и осознают, что они несут особую ответственность в школе, их самооценка повышается. Все школьники выигрывают от своего участия в тренинге по медиации ровесников.

Признавая это, многие программы стремятся включить в тренинг так называемых «трудных» ("at-risk") школьников. «Трудные» учащиеся - это те, у кого есть проблемы в поведении или эмоциональные трудности, из-за которых они плохо успевают в школе. Предоставление «трудным» школьникам возможности участвовать в тренинге по медиации ровесников - когда они получают возможность и навыки, необходимые для того, чтобы внести свой позитивный вклад в дела школы - имеет ряд преимуществ. Это может привести к изменениям в академических успехах этих школьников. Ученики, которые чувствуют, что они необходимы и что их ценят в школе, гораздо более склонны продолжать посещать ее.

Помимо преимуществ для школьников, включение «трудных» школьников в ваш фокус медиатора помогает также и программе. Хотя педагоги часто говорят, что они гарантируют успех программы, обучая лишь подходящих для медиации школьников, «трудные» в роли медиаторов неизмеримо укрепляют программу. Молодые люди, у которых в прошлом были проблемы с драками, привносят уникальную перспективу в свою работу в качестве медиаторов. Они не понаслышке знают язык, жесты, причины, давление и не удовлетворяющие участников конфликта, а иногда даже разрушительные последствия применения насилия для разрешения конфликтов. У них есть опыт в подобных ситуациях никого не смущаться. И они часто пользуются уважением своих сверстников, которое позволяет им завоевывать доверие даже самых недружелюбно настроенных учащихся.

Ввиду очевидных преимуществ включения «трудных» школьников в ваш тренинг - единственный уместный вопрос, на который следует ответить: сколько? Количество этих школьников должно быть относительным по сравнению с другими обучаемыми. Поскольку тренинг по медиации такой трудоемкий, вы не можете позволить обучать школьников, которые не послужат вам в будущем, поскольку у вас немного ценного «дополнительного» времени, чтобы завоевать школьников и дать им сосредоточиться на обучении навыков медиации. По этим соображениям предоставляйте не более 15 - 20% вакансий обучаемых тем, у кого есть свои проблемы с поведением

Рассматривая критерии выбора, помните о том, что у школьников могут быть проблемы с поведением в школе, и все же они могут иметь многие, если не все, качества, необходимые для

хорошего медиатора. На самом деле хорошие успехи и хорошее поведение не гарантируют, что ученик станет хорошим медиатором, и наоборот. Медиация – великий уравниватель. Хотя координаторы иногда включают одного-двух школьников в тренинг ради своего же выигрыша (не ожидая, что они станут сильными медиаторами), по большей части вам следует судить потенциальных «трудных» обучаемых по тем же критериям, что и других школьников: разнообразие, личные качества и способности, уровень класса и наличие на месте.

«Трудные» школьники могут выпасть вскоре из программы, в зависимости от их заинтересованности в программе. Привлечение и сохранение этих учащихся в тренинге требует дополнительных усилий. «Трудные» школьники сначала часто приходят на тренинг либо потому, что учитель или администратор настоятельно рекомендуют им это сделать, либо потому, что так можно легко выйти из класса. Однако если тренинг проводится правильно, к концу первой сессии им захочется стать медиаторами, и они с энтузиазмом вернуться на тренинг.

Набирая «трудных» школьников, найдите баланс между заинтересованностью и ответственностью, которые требует программа, и тем, чтобы позволить им приходиться по собственным причинам; возможно, на предварительном собеседовании они не будут блистать. Вы рискуете оттолкнуть их, если потребуете от них слишком многого, прежде чем они получат первый опыт от программы.

Когда тренинг начался, и они заинтересованы в продолжении, пригласите побольше таких школьников. Напомните им, что их выбрали лидерами, выполняющими престижную функцию в школе. Если они склонны к дракам, возьмите обещание, что они не будут драться в течение тренинга, и подтвердите это обещание, когда тренинг закончится. Возможно, этим школьникам необходима также дополнительная помощь по выполнению других обязанностей, связанных с участием в программе. Персональные напоминания в дни сессий тренинга, например, увеличат вероятность, что они не забудут прийти. Проверяйте, как они справляются со своими школьными заданиями во время тренинга, и помогайте им получать помощь, если она необходима.

Включение «трудных» школьников в ваш тренинг стоит дополнительных усилий. Хотя не каждый «трудный» обучаемый будет вдохновлен тренингом по медиации ровесников, многие так успешно участвуют в тренинге, что тренеры не смогут отличить школьников с проблемами в поведении от остальных членов группы.

Включение персонала (штата) школы в тренинг

Хотя медиация ровесников в конечном счете предназначена для школьников, она не может быть успешной без поддержки учителей и администраторов. Возможно, наилучшим путем завоевать эту поддержку будет включение членов педколлектива в тренинг по медиации ровесников, чтобы они обучались бок о бок со школьниками. Воздействие этой программы может быть полностью оценено только после ее практического применения, и учителя и администраторы, выполняющие тренинг вместе со школьниками, становятся самыми большими поклонниками программы. Они служат послами программы среди остального персонала, а также являются важным источником направлений в первые дни выполнения программы.

Члены педколлектива, как и программа в целом, выигрывают от своего участия в тренинге. Они обучаются новым навыкам и приобретут доверие как фасилитаторы в разрешении конфликтов, что пригодится им в классных комнатах, офисах и дома. Иногда они медируют для программы – обычно споры между учителем и учеником вместе с другим медиатором-учеником, а это всегда приятный и полезный опыт. И возможно, важнее всего то, что учителя воодушевляются, проводя время с учениками в качестве «соучеников». Учителя неизменно называют такую совместную деятельность со школьниками одним из наиболее выигрышных и приятных аспектов тренинга. Наблюдение за тем, как школьники – даже те, которых они не допускали участниками тренинга –

ответственно и мудро поступают, обновляет их веру в молодых людей. Учителя-медиаторы часто возвращаются в свои классы с новым энтузиазмом.

Во время одновременного тренинга учителей и школьников обратите внимание на соотношение между одной группой к другой. Самые успешные тренинги включают 20 – 25 человек взрослых обучаемых и школьников. Если учителей будет меньше, то они почувствуют себя изолированно; если больше - то ученики будут смущаться. Как в простом правиле правой руки, должен быть максимум один взрослый на трех обучаемых школьников.

Выбирая взрослых для участия в тренинге, применяйте те же критерии, как и при выборе школьников. Ставьте целью получить разнообразную группу персонала с различными политическими связями внутри школьной системы (связи с администрацией, руководством, школьным советом, учебными отделами, физическим воспитанием, безопасностью школы и т.д.). Выбирайте взрослых, имеющих способности к медиации, искренний интерес к программе и уважение к своим коллегам-педагогам. Хотя учителя редко имеют возможность формально медиировать в школе (может быть, к их разочарованию), отдайте предпочтение тем членам педколлектива, чье расписание позволит им медиировать или координировать в случае необходимости. Убедитесь также, что выбранные учителя не чувствуют дискомфорта от того, что их обучают «как равных» вместе с их учениками.

Если это возможно, включите в школьный тренинг одного из ответственных за дисциплину в школе (если только учащиеся не будут смущаться его/ее присутствием). Ответственный за дисциплину, который понимает и поддерживает программу, может стать вашим самым большим союзником и лучшим источником направлений. Ответственные за дисциплину также считают, что тренинг предоставляет им новую перспективу, полезную модель и некоторые эффективные приемы для управления конфликтами, с которыми они сталкиваются каждый день.

Для того чтобы набирать персонал, большинство школ просит волонтеров, а также приглашает тех, с кем бы они хотели участвовать. Кроме того, чтобы обеспечить замену, некоторые программы могут организовать продолжающееся обучение для учителей. Хотя они колеблются из-за своих обязанностей в классе, чаще всего учителя и другой персонал заинтересованы в участии.

Рассмотрите возможность приглашения родителей для заполнения вакансий, зарезервированных для взрослых в тренинге. Родители могут следовать образцам навыков разрешения конфликтов дома, а когда школьники увидят этот подход за пределами школы, они скорее начнут применять его везде, где живут. Развитие навыков медиации приносит пользу родителям как в личном, так и профессиональном плане. После завершения тренинга родители также могут помочь в координации программы и расширении сферы ее влияния.

Процесс выбора обучаемых

Как вашей программе следует выбирать обучаемых? Самый простой подход - тренировать уже существующую группу школьников в классе, школьном клубе, комитете или в школьном управлении. Некоторые школы тренируют своих советников-ровесников или членов ученического совета, если такие группы отвечают требованиям разнообразия, личных навыков, доступности и преданности программе. Недостаток такого подхода - то, что такие клубы и комитеты часто включают ядро активных и уверенных учащихся школы. Чем обучать школьников, которые регулярно пользуются особым вниманием, лучше «поделить влияние, власть» и удостоить вниманием учащихся, которые еще не участвуют в школьных программах.

Более простой метод выбора обучаемых, следовательно, заключается в том, чтобы собрать гетерогенную команду школьников, не являющихся частью уже существующей группы. Самый

эффективный способ выполнить этот метод - а метод, включающий персонал является еще одним элементом программы - это просить рекомендаций учителей и администраторов. После обзорной презентации или тренинга члены педколлектива заполняют листы назначения, выделяя качества, которые вы ищете в школьниках-медиаторах. У учителей есть несколько дней, чтобы вернуть эти листы координатору, набирающему обучаемых из имеющихся кандидатур. Некоторые программы требуют, чтобы школьники получали две рекомендации персонала для своего избрания. Особенно ценны рекомендации «трудных» школьников, которые могли бы подойти для программы, выданные ответственными за дисциплину. Если позволяют время и энергия, то в процесс выбора рекомендуется включать и представителей учащихся. Школьники могут предлагать себя или своих ровесников, которые, как им кажется, будут на своем месте. Как и персонал, школьники узнают о программе на собраниях, презентациях в классах и статьях в школьных газетах. Причем предлагаются не самые известные ученики, а те, к кому идут за помощью, когда у них проблема. (Возможно, именно «трудные» учащиеся будут активно набираться). Тренеры по медиации выбираются из числа этих волонтеров и назначенных. Недостаток этого подхода: обращаясь к такому числу школьников, координатор должен тратить время на интервью с большим количеством кандидатов, чем необходимо.

Важно заметить, что процесс отбора может быть использован для усиления других аспектов выполнения программы, особенно расширения сферы действия программы и образования. Чем больше членов школьного коллектива вы сумеете вовлечь в развитие программы медиации ровесников, тем более значительный вклад они внесут в ее успех. Однако следует помнить и о том, что во время первого года программы координаторам приходится многое завершить, и они должны эффективно использовать свое время. Какой бы вариант вы ни выбрали, примите во внимание оба эти фактора.

Как только школьников предложат либо назначат для подготовки в роли медиаторов, координатор (в идеале при помощи членов консультативного совета и медиации ровесников) должен проверить кандидатуры и выбрать наиболее подходящих. Некоторые школы используют процесс, предоставляющий для этого хорошие возможности (но на который потребуется время), в ходе которого школьники обсуждают кандидатуры дома и приходят к консенсусу, рассматривая, кто должен быть медиатором. Но в большинстве программ окончательное решение о выборе остается в руках координатора и его помощников. Таким образом, тренируемая группа может быть составлена из тех, кто в целом отвечает интересам программы.

Есть различные пути проверки кандидатур, в том числе:

- **Проведите предварительную встречу для кандидатур.** Во время вступительной встречи координатор (и помощники) обсудит то, что медиаторы должны сделать в определенные сроки, отношение и поведение в школе. В некоторых программах медиаторам приходится утвердить кодекс поведения (посещать занятия, готовить домашние задания, не драться). Эти встречи выявят школьников, которые не проявляют необходимой заинтересованности программе.

- **Попросите школьников заполнить письменные заявления на пост медиатора.** Они могут включать как организационно-технические вопросы (когда у кандидатов свободное от занятий время, есть ли у них внешкольные обязанности, будут ли они свободны в дни тренинга), так и вопросы о характеристиках назначаемых лиц и их мотивации стать медиаторами. Поскольку у определенных учащихся, из которых вышли бы отличные медиаторы, очень плохие навыки письма, и они это их смущает, некоторые программы обходятся без письменного заявления.

- **Проведите индивидуальные интервью с кандидатами.** Вы лучше узнаете школьников из того, как они представляют себя во время интервью, из их ответов на вопросы и из их поведения в воспроизведении ролевых игр.

Как правило, школьников, избранных для того, чтобы быть медиаторами, просят взять разрешения на участие в программе от учителей и родителей или опекунов. Школьники должны

подойти к своим учителям и попросить разрешение иногда медиировать во время занятий. Это возлагает на учителей ответственность, их ответы проясняют, насколько гибко вы сможете использовать школьника в качестве медиатора. В интересах программы - проводить сессии медиации во время учебных занятий. Если кандидатуру ученика не поддержат более двух учителей, то лучше выбрать другого.

Обращение к родителям за разрешением отвечает нескольким целям. Это необходимый жест вежливости; это помогает избежать проблем с родителями, которые, возможно, не захотят, чтобы их дети участвовали в программе; это форма выхода к общественности. Пошлите письмо домой, поздравив родителей с тем, что его ребенка выбрали, дав характеристику программы и преимуществ, которые она может дать учащимся и школе, и ясно опишите, что требуется от их ребенка.

Набирая медиаторов, посмотрите, можно ли предложить стимулы школьникам, участвующим в тренинге. Некоторые школы организуют для школьников курс доверия к тренингу, в то время как в других школах выполнение функций медиатора заполняет часы на общественную работу, необходимые для окончания учебного заведения. Стимулы, однако, необязательны; обычно более чем достаточно школьников будут участвовать в тренинге и без них. Но могут быть творческие подходы к тому, как компенсировать школьникам время и энергию, которую они уделяют программе медиации.

После того как выбраны школьники для обучения, некоторые школы требуют, чтобы они подписали контракт с программой. Контракт определяет ответственность медиаторов и может включить много пунктов - от количества часов, которые они должны посвятить программе каждый месяц, до кодекса поведения, описанного выше. Применение контракта полезно для школьников тем, что он похож на соглашения, которые они будут помогать заключать сторонам. Он также указывает на уровень заинтересованности, необходимой, чтобы быть медиатором. Иногда лучше, чтобы медиаторы подписали этот контракт и формально взяли на себя обязательства перед программой - после завершения тренинга, когда они более информированы и взволнованы по поводу программы и своих обязанностей. Обычно набрать школьников для подготовки медиаторов не составляет труда; сложнее отправить школьников назад. Выбор медиаторов - наиболее трудоемкий процесс во время первого года программы, когда школьники не информированы о программе. Позже вы найдете среди медиаторов многих ребят, которые ранее были сторонами.

Составление расписания тренинга

Составляя расписание вашего тренинга по медиации ровесников, вам надо ответить на три вопроса. Первый касается времени календарного года для проведения тренинга. Второй рассматривает степень, в которой тренинг будет вставлен в расписание в течение учебного дня. И третий включает длительность и конфигурацию сессий тренинга. Работайте в тесной связи со своим источником тренинга, решая эти вопросы. Ваш наблюдательный (консультативный) совет также может помочь, когда речь идет о составлении расписания. Такая разнообразная группа скорее будет знать, когда планируется проведение танцев, загородных прогулок или стандартных тестов и т.д., которые могли бы совпасть по времени с тренингом.

Время года

Программа медиации ровесников успешно проводит тренинги в любое время между августом и апрелем. Обычно выбирают время в середине первого семестра, когда школьники и педагоги втянулись в рутину учебного года. (Раньше этого срока слишком многое отвлекает в

связи с началом учебного года). Проведение тренинга, по крайней мере, шесть недель первого семестра также обеспечивает более чем достаточно времени для того, чтобы выбрать обучаемых и уладить организационно-технические моменты тренинга.

Некоторые программы предпочитают обучать своих медиаторов во время второй половины школьного года. Это даст больше времени для набора и расширения сферы действия программы до начала тренинга, а когда следующий школьный год начинается, обучаемые с предыдущей весны повторяют пройденное и готовы медиировать. Единственное требование для тренинга во втором семестре - это то, чтобы у школьников было достаточно возможностей медиировать дела и развивать свою уверенность до конца учебного года.

Некоторые программы проводят свои тренинги во время летнего перерыва, когда у школьников и преподавателей меньше других обязанностей. По этому сценарию учителям, а иногда и учащимся выплачивается финансовая компенсация за участие в тренинге.

Имейте в виду, что время года, в течение которого вы проводите тренинг, будет иметь влияние на тех, кого вы набираете. Тренинги, предлагаемые в начале школьного года, будут включать больше учащихся старших классов. В начале школьного года тренинги не должны включать учащихся, которые выпускаются в этом году.

Время дня

Определив время года, когда вы будете проводить тренинг, далее вы должны решить, как составить расписание необходимых часов. Этот вопрос представляет собой одну из первых проблем инициаторов программы, поскольку часто является громоотводом для сопротивления людей программе. Напряжение в значительной части возникает, потому что тренинги ровесников обычно проводятся во время школьных занятий, то есть школьники пропускают свои регулярные занятия. Даже учителя и администраторы, поддерживающие программу, могут быть вполне справедливо обеспокоены этим.

Важно заметить, что составление расписания для тренинга по медиации ровесников в течение школьных занятий имеет много преимуществ. Такое расписание легче всего составить с организационно-технической точки зрения. Оно показывает заинтересованность школы программой и оценку ею факта, что обучение медиатора - трудная работа и ценный источник. Наконец, обучение во время занятий расширяет круг школьников, которые смогут участвовать. Многие учащиеся работают и имеют другие обязанности во внешкольное время; другим, хотя они могут стать отличными медиаторами и получить многое от участия в программе, не хватает ответственности посещать сессии тренинга после занятий. (Неважно, насколько динамична программа, если речь идет о выборе между тренингом и играми, эти школьники предпочтут играть). Члены педколлектива тоже охотнее примут участие в тренинге, если он происходит в течение занятий.

Вы можете ответить различными способами на опасения учителей относительно расписания тренингов. Подчеркните, что от школьников, участвующих в тренинге, потребуют выполнения всех заданий, которые они пропустят. Если они не будут делать это, им установят испытательный срок и/или попросят покинуть программу. Объясните педколлективу, что школьники выигрывают благодаря тренингу: обучаясь важным навыкам, повышая самооценку, увеличивая интерес к школе, - такими способами, которые помогают им улучшать свою академическую успеваемость, а также расти в личностном плане. Наконец, постарайтесь составить расписание тренинга таким образом, который сведет к минимуму вмешательство в академические обязанности учащихся. Вот только несколько путей, как сделать это:

- Изменяйте дни недели и время дня, когда проводится тренинг, чтобы сократить время

пропусков обучаемыми определенного предмета.

- Назначайте некоторые тренинги по медиации на дни, предназначенные для внутреннего тренинга учителей.
- Проинформируйте членов администрации о расписании тренингов вскоре после того, как вы обдумаете его. Таким образом они смогут соответственно планировать тесты и полевую практику.
- Внедрите медиацию ровесников и разрешение конфликтов в академическое расписание с тем, чтобы школьники проходили тренинг как часть постоянного курса. (Это обычно достижимо только в том случае, если тренинги проводятся преподавателями школы).
- Сочетайте сессии тренинга во время учебных занятий с сессиями после школы, по выходным дням, в каникулы или летом.

Длительность и структура сессий

Заключительный аспект составления расписания имеет отношение к длительности сессий. Здесь особенно опирайтесь на ваш источник тренинга. Некоторые тренеры предпочитают короткие интенсивные тренинги, когда медиаторы работают вместе в течение двух-трех полных дней по очереди. Другие предпочитают растягивать тренинги, чтобы дать обучаемым время переварить полученную информацию и применить на практике то, что они узнали. Школьникам, возможно, также легче справляться со своими занятиями, когда они могут возвращаться в классы в перерывах между сессиями. Рассмотрите следующие факторы:

1. Тренинг по медиации в значительной степени является экспериментальным, и его лучше проводить в течение длительного времени. Ввиду того, что подготовка, проведение, а затем критический разбор только одной ролевой игры может занять более часа, обычного времени урока недостаточно.

2. Пределы внимания школьников ограничены, и чем младше учащиеся, тем они незначительнее. Даже при том что тренинг по медиации ровесников является динамичным и продвигается быстро, вам потребуется принять это во внимание во время составления расписания.

Наиболее распространенная модель тренинга - сессии длительностью от двух до четырех дней, следующие друг за другом, или проводимые в течение трех недель. В качестве альтернативы могут быть предложены от пяти до семи сессий по 2,5 - 4 часа в течение пары недель, которые будут проводиться в различное время учебного дня.

Одно заключительное предложение. Если вы должны составить расписание на части тренинга во внешкольное время, планируйте хотя бы первую сессию на время занятий. Таким образом вы получите доступ ко всем школьникам и сможете заинтересовать их программой так, чтобы они захотели вернуться. Если вы начнете тренинг в каникулы, воскресенье или после школы, определенные категории учащихся практически наверняка будут отсутствовать.

Где проводить тренинг

Тренинги по медиации ровесников проводились в любом удобном месте, от склада в школьном подвале до кабинетов из красного дерева корпораций-спонсоров. Тренеры обычно просят помещение с передвигающимися стульями и достаточным местом, чтобы группа могла

удобно разместиться кругом. Место тренинга должно либо быть достаточно большим для того, чтобы четыре-пять небольших групп могли встретиться и не мешать друг другу, или нужно иметь поблизости комнаты для «перерывов», где смогут работать маленькие группы. (Только одной обычной классной комнаты недостаточно).

Найти в помещении вашей школы место, которое бы отвечало этим требованиям, может быть сложно. В вашем распоряжении - классные комнаты, библиотеки, центры массовой информации, кафетерии, учительские комнаты и зрительные залы. Иногда тренинги можно проводить в различных местах по разным дням или даже в течение одного дня. Когда вы проводите тренинг в школе, вы должны обходиться тем, что доступно.

Проведение тренинга вне школы имеет два главных преимущества. Когда нет обычных отвлекающих моментов школьной жизни, у тренеров больше возможности уделить все внимание задаче, стоящей перед ними, и когда школьники и преподаватели находятся в другой обстановке, это делает опыт тренинга необычным для них. Проведение тренинга вне школы создает некоторые организационно-технические трудности, связанные с транспортом, дополнительным временем, а возможно, и расходами. Проведение тренинга вне школы также затрудняет возможность главным администраторам «вмешиваться» в сессии тренинга, а такая возможность способствует созданию у них доверия к программе. Однако в целом тренинги на стороне предпочтительнее. Многие школы используют публичные библиотеки или центры обществ, которые находятся близко и могут быть предоставлены бесплатно. Вам следует также рассмотреть возможности использования конференц-залов, помещений местных колледжей и университетов, гостиниц, залов ветеранов войны, детсадов и даже частных компаний как возможных мест проведения тренингов.

Ход тренинга

Как только тренинг начинается, объем работы по координации уменьшается, поскольку главную ответственность за программы берут на себя тренеры. Тем не менее, координатору по-прежнему необходимо уделять внимание многим проблемам в ходе тренинга:

- **Решение организационно-технических проблем тренинга.** Это включает организацию доставки транспортом на место проведения тренинга и обратно, обеспечение едой и напитками, контакты с «альтернативными» тренерами, если в них возникнет необходимость, и координацию посещений администраторов, спонсоров и прессы. Если это доступно, обеспечение закусок и пиццы для ланча значительно усиливает впечатления от тренинга и для школьников, и для взрослых.

- **Напоминание школьникам о сессиях тренинга.** Школьники не носят ежедневники. Когда между сессиями тренинга проходит несколько дней и недель, стоит напомнить учащимся непосредственно перед сессией. Сделайте объявление по переговорному устройству, создайте телефонную цепочку, чтобы школьники могли контактировать друг с другом, и посмотрите, кто из них мог бы лично напоминать о тренинге.

- **Убедиться, что школьники выполняют свои обязанности по учебе.** Узнавайте об этом у учеников. Если ученик не прилагает усилий для этого, и вы не сможете убедить его/ее делать это, лучше заменить этого школьника на тренинге. Иногда отношения между обучаемым школьником и одним из его/ее учителей становятся натянутыми, поэтому вы должны помочь им обсудить эти сложности.

- **Оценка обучаемых.** Тренеры не могут пообещать, что все школьники будут готовы медиировать после тренинга. После завершения тренинга тренеры должны оценить каждого обучаемого и определить вместе с ними, готовы ли они приступить к медиации. Важно, чтобы у

вам было предварительное представление о сильных и слабых сторонах обучаемого после тренинга. Ведение заметок об учащих в ходе вашего знакомства на тренинге пригодится, когда вы начнете составлять расписание дел.

Прежде чем перейти к следующей главе и прежде чем вы закончите заключительный раздел обзора подготовки к выполнению, в конце этой главы давайте рассмотрим, как рекламировать вашу программу.

Расширение сферы действия и рекламная поддержка программы

По завершении тренинга ваша программа медиации ровесников вступает в одну из важнейших фаз своего развития. Поддержка (реклама) услуг программы теперь должна занять важное место в деятельности всех ее участников.

До начала тренинга попытки по расширению сферы действия программы были направлены на обеспечение ее первоначальной поддержки, поощрение ее разработки и набор обучаемых медиации. Эти задачи будут продолжать стоять ради действия программы (и вам пригодятся усилия, приложенные в этом направлении). Но теперь, когда программа медиации готова, чтобы «предложить себя», у вас появились дополнительные цели:

- Проинформировать школьный коллектив, что программа в их распоряжении.
- Способствовать концепции, которая является фундаментальной для медиации ровесников: в интересах каждого скорее проговорить конфликты, чем драться из-за них. Количество полученных обращений и, соответственно, воздействие, которое будет иметь программа медиации на школу, непосредственно зависят от того, насколько школьники и персонал понимают идею программы.
- Убрать любое отрицательное клеймо, которое может быть на применении или направлении на медиацию. Участие в медиации должно рассматриваться как признак зрелости, ума и силы.
- Просвещать школьный коллектив о видах дел, которые подходят для медиации.
- Рекламировать пути, по которым, школьники и персонал могут воспользоваться услугами программы. Они должны знать, с кем говорить, когда возникает конфликт, как они могут делать направления и когда будет проводиться сессия медиации.
- Создавать позитивный образ программы медиации. Людям необходимо видеть медиацию ровесников как нечто, вносящее значительный вклад в жизнь школы.
- Постоянно напоминать школьникам, учителям и администраторам о существовании программы. Когда возникают межличностные конфликты, люди должны *сразу* же подумать: «Надо ли это отправить на медиацию?» Если вы не напоминаете, они вполне могут забыть об этом.

Ваши усилия по расширению сферы действия на этой стадии имеют также специфическую цель: *вы хотите как можно быстрее получить школьников на медиацию*. Не следует недооценивать важность этого момента. Тренинг медиации вывел метафорический корабль вашей программы на орбиту, а дела, которые вынесены на медиацию - это горячее, благодаря которому он продолжает свой полет. Если школьники месяцами ждут, пока их дела попадут на медиацию,

они могут потерять доверие и энтузиазм. Как это подытожил один координатор: «Если они не будут это применять, они это потеряют». Отсутствие достаточного количества дел приводит в уныние также и тренеров по медиации, и координаторов программы.

Здесь ощутимо давление времени. Новые медиаторы справедливо нервничают по поводу проведения своих первых «настоящих» сессий медиации, а их неуверенность в себе только возрастает с течением времени. Стремитесь к тому, чтобы все ваши обучаемые провели медиацию в течение трех недель после завершения тренинга и, конечно же, не позднее чем в двухмесячный период. Как только они проведут медиацию, доверие школьников резко возрастает, и они поймут, что во многих отношениях ролевые игры тренинга были сложнее, чем настоящие дела.

После окончания тренинга появляется новый источник для расширения сферы действия программы: школьники-медиаторы. Имея за плечами одно-два дела, школьники-медиаторы становятся самыми надежными защитниками программы, с энтузиазмом отстаивающими ее. Им проще, чем любому взрослому, общаться со своими ровесниками. Ваша работа состоит именно в том, чтобы привлечь как можно больше школьников к расширению действия программы. Школьники-медиаторы должны почувствовать, что медиация - это *их* программа, и они ответственны за то, чтобы остальные члены школьного коллектива чувствовали то же. Только если им удастся донести это и до своих учителей, и до своих ровесников, медиация окажет определенное превентивное воздействие на проблему школьного насилия, какое она потенциально может оказать. Хотя все обучаемые должны нести ответственность за помощь в расширении сферы действия программы, эта работа помогает сохранить участие в программе тех учащихся, которые не готовы активно медиировать. Они могут направлять свою энергию на деятельность по расширению сферы действия программы - очень важную и полезную работу! - пока они не усовершенствуют свои навыки и не начнут медиировать.

В этой работе могут помочь не только школьники. Привлекайте к этому учителей, администраторов и родителей. Ниже приведен список 23 способов способствовать развитию вашей программы (рекламной поддержки).

1. Проводите презентации расширения сферы действия программы, включающие демонстрации ролевых игр. Наиболее эффективный способ вызвать поддержку и понимание медиации ровесников - проводить презентации, включающие демонстрации ролевых игр. Вместе с другими соответствующими вопросами, адекватными действиями и юмором, ролевые игры привлекают и школьников, и педколлектив. Начинающие медиаторы вполне способны разыграть перед группой ролевые игры. Для того, чтобы эти презентации проходили гладко:

- Поощряйте школьников как можно чаще руководить проведением презентаций. Те, кто не разыгрывает ролевые игры, могут проводить короткие презентации, короткие игры или упражнения и вопросы для участников.

- Практикуйте презентации и ролевые игры до того, как вы представите их. Это даст уверенность, что все поймут свои роли. Удачная и хорошо подготовленная презентация способствует успеху ваших усилий по расширению сферы действия программы, а проведенная плохо - отодвинет программу назад.

- Помните, что вы не должны представлять всю ролевую игру целиком. Пять или десять минут, плюс время на вопросы - этого более чем достаточно.

- Включайте в качестве участника ролевой игры учителя, направляющего дело на медиацию таким образом, чтобы члены педколлектива понимали, как это делать.

- Когда только это возможно, находите школьников, которые были сторонами в медиации, для участия в ваших презентациях. Спросите бывшие стороны в аудитории, хотят ли они поговорить о своем опыте медиации. Эти свидетельства очень действенны.

- Презентации небольшими группами (от 10 до 30 человек) более трудоемки, но в целом они эффективнее, чем презентации перед заполненной аудиторией. Если вы все-таки устраиваете презентации перед очень большой аудиторией, убедитесь, что у вас достаточное усиление звука. Из-за плохого звука провалилось не одно собрание.

Проявляйте творческий подход в поисках аудитории для своих презентаций. Некоторые программы проводятся в школах в каждой комнате для подготовки домашних заданий, каждый раз с новым составом медиаторов. Одна программа провела оживленную презентацию по школьному телевидению, которую смотрели одновременно во всех комнатах для подготовки домашних заданий. Другие школы проводят презентации для школьников, которые содержатся в местах заключения. Возможно, вы захотите предложить рекламные презентации на встречах администрации, собраниях, встречах отделений, заседаниях школьного совета и встречах Организации/ассоциации «родители - учитель».

2. Подготовьте рекламный видеоролик. Видеозаписи презентаций можно показать различной аудитории. Хотя они и не столь эффектны, как живые «представления», записанная на видео презентация экономно расходует время и допускает больше гибкости.

3. Используйте окончание тренинга в целях расширения сферы действия программы. Окончание курса подготовки медиатора может проводиться на собрании всего школьного коллектива; медиаторы могут приносить клятву в конфиденциальности общения со своими ровесниками в качестве свидетелей; можно пригласить особых гостей из обществ, а местные средства массовой информации могут взять интервью у школьников и транслировать церемонию окончания курса обучения.

4. Придумайте эффектное имя для своей программы. Создание имени, которым медиаторы гордились бы и с которым бы мог отождествить себя ученический коллектив, могло бы способствовать вашим усилиям по расширению сферы действия программы. Школьники должны подходить со своими предложениями о названии. Вот некоторые названия из других программ: Справедливые соглашения путем медиации; Проект мира; Мирно разрешайте все проблемы; Школьная команда медиаторов по альтернативному разрешению; Общий подход и т.д.

5. Используйте школьную и местную прессу. Помещайте статьи в школьной газете и газете для родителей, а по школьному телевидению показывайте истории, если это возможно. (Одна группа школьников поставила и разыграла медиацию ровесников, показанную на школьном телевидении). Используйте, также объявления и дневной бюллетень в целях расширения сферы действия программы. Одна программа предлагает учащимся по интеркому «медиатора - лидера недели», а другая благодарит школьников (с их разрешения), которые воспользовались услугами медиации. Медиация ровесников как история взаимоотношений между людьми может заинтересовать и местные газеты, и телевизионные станции. Подумайте над возможностью посылать им пресс-релизы, приглашать их на окончания курса тренинга или другие особые мероприятия, предлагать обзоры вашей программы.

6. Напечатайте визитки медиаторов-ровесников. Визитки будут включать информацию о медиации и о том, как направлять на медиацию. Распространите их среди медиаторов и всех, кто поддерживает программу. Школьники очень любят раздавать эти визитки своим друзьям и тем, кто, по их мнению, может быть полезен медиации.

7. Поощряйте медиаторов к тому, чтобы они служили образцом поведения. Самый значительный общественный резонанс связан с тем, как медиаторы ведут себя после тренинга. Если они разрешают свои конфликты без применения насилия, и если они поощряют своих друзей следовать их примеру, это произведет большое впечатление как на взрослых, так и на учащихся. Подчеркните важность этого своим медиаторам и помогите им соответствовать этому уровню

ответственности.

8. Обучите школьников-медиаторов производить впечатление на своих сверстников, представлять им медиацию. Школьники-медиаторы знают, что медиация - жизнеспособный подход к решению конфликтов. И они знают, как именно медиировать. Но часто они не знают, как побудить своих сверстников попробовать процесс. Простой вопрос: «Почему я должен идти на медиацию?» - может поставить их в тупик. Проведите с медиаторами воображаемые диалоги с ровесниками и попрактикуйтесь в нахождении наиболее убедительных аргументов для того, чтобы попробовать процесс.

9. Приглашайте учителей для презентации программы школьникам. Учителя и другие работники школы также могут обратиться к школьникам. Познакомьте учителей с основным содержанием краткой презентации, чтобы они могли обсудить программу со своими учениками, в классных комнатах или комнатах для подготовки домашних занятий. При желании школьник-медиатор может ассистировать на этих презентациях. В одной школе медиацию ровесников обсуждали целый месяц, в течение которого обычное расписание временно не действовало, чтобы все учащиеся могли почитать о теме обсуждения и обсудить ее.

10. Проводите кампанию постеров. Одна школа провела очень эффективную маркетинговую кампанию с помощью постеров размером 8,5x11 дюймов с броскими заголовками о медиации типа: «Медиация работает», «В медиации никто не проигрывает», «Медиация носит частный характер» и «Во время медиации вы под контролем». Развесив эти постеры по школе на равномерном расстоянии, они смогли стимулировать учителей и школьников поговорить о программе. Другой эффективный способ применения постеров - напоминать ответственным за дисциплину направлять дела на медиацию. Повесьте табличку напротив письменного стола замдиректора с надписью «Сначала подумайте о медиации!»

11. Проведите конкурс логотипов и постеров. Некоторые программы организуют конкурсы, которые призывают школьников спроектировать логотип и/или постер для программы. Вы можете также попросить учителя по рисованию предложить это задание ученикам во время уроков.

12. Изготовьте футболки и кепки с символикой медиации ровесников, которые школьники-медиаторы могли бы носить. Это очень популярное средство расширения сферы действия программы. Важно, чтобы школьники-медиаторы принимали участие в разработке эскизов, иначе они могут отказаться носить их. Вы можете напечатать логотипы, принимавшие участие в конкурсе.

13. Регулярно общайтесь с администратором, ответственным за дисциплину. Один из творческих путей делать это - поручить различным медиаторам каждый день заходить в кабинет ответственного за дисциплину и справляться, есть ли дела на медиацию. Эти посещения не только будут напоминать о программе, но и произведут впечатление на администратора уровнем заинтересованности школьников-медиаторов.

14. Организуйте драматическое или музыкальное представление о медиации ровесников и предотвращении насилия. Некоторые программы по медиации ровесников поощряют школьников-рэпперов, музыкантов и актеров создавать и разыгрывать драматические представления о насилии, разрешении конфликтов и медиации ровесников.

15. Сделайте доску для бюллетеня по медиации ровесников. Размещайте здесь новости о программе, информацию о проблемах школьников и фотографии школьников-медиаторов.

16. Информировать тех, кто направляет дела на медиацию, о состоянии этих дел. В рамках конфиденциальности (допустимых условиями) убедитесь, что те, кто направлял дела на медиацию, знают, что происходит со школьниками, которых они направили на медиацию

ровесников. Каждый раз, когда они узнают, что конфликт успешно разрешен благодаря медиации, это стимулирует их подумать о медиации и в последующих случаях. В конце года напишите записку учителям и администрации, поблагодарив их за сделанные ими направления.

17. Информировать всю школу об успехах программы. Некоторые программы рассылает ежемесячные отчеты и оценки в конце года, которые подводят итоги количества рассмотренных дел и их типы. Другие проводят дни «открытых дверей» и приглашают принять участие всех членов школьного коллектива, а также членов совета по образованию, местных политиков, представителей фондов и чиновников отдела государственного образования. В ваших интересах привлечь всеобщее внимание к переменам, происходящим в вашей школе благодаря медиации ровесников.

18. Проведите неделю «Дойти до каждого». Каждый медиатор составляет список из пяти человек, которых он/она знает в школе (не медиаторов). Потом медиаторы в течение определенной недели каждый день находят одного из них и объясняют им суть медиации ровесников. В конце недели с программой лично познакомится еще сто человек.

19. Проводите продолжающиеся семинары для учителей, персонала и родителей, желающих познакомиться с медиацией и разрешением конфликтов.

20. Проведите день «прозвищ». Эта простая идея - назначить день, когда все медиаторы будут носить таблички с именами, похожими на те, которые были у них во время тренинга, - очень эффективна. Когда люди расспрашивают их об этих табличках, ребята пользуются возможностью рассказать о медиации ровесников.

21. Работайте с теми, кто составляет учебные планы, или комитетами по составлению учебных планов, чтобы ввести в них разрешение конфликтов.

22. Представляйте медиацию ровесников на вступительных сессиях для вновь прибывающих школьников.

23. Рассылайте письма, объявляющие о начале программы всем родителям и общественным организациям.

ИТОГИ ГЛАВЫ

Во время всей работе по расширению сферы влияния программы важно помнить об одном: медиация ровесников должна носить превентивный характер. Если ваши усилия по расширению сферы влияния образования приведут школьников к разрешению их собственных конфликтов до того, как они сделают это на медиации, тем лучше. Если школьники воспользуются услугами медиации, чтобы помешать эскалации конфликта, это также прекрасно. В определенном смысле можно сказать, что вы пытаетесь вывести программу из действия еще в ходе ее создания.

Когда тренинг проведен и продолжается деятельность по расширению сферы влияния программы, наступает момент приступить к тому, над чем вы работали с самого начала: медиации дел.

Обзор готовности к осуществлению медиации ровесников

Часть С. Тренинг

1С. Оценка обучаемых

Были проанализированы наши обучаемые школьники. Они хорошо информированы о медиации, и в течение года все они продемонстрировали заинтересованность в программе +20

Наши обучаемые школьники не прошли формального отбора и до тренинга не проявляли интереса к программе -10

2С. Разнообразие обучаемых

Наши обучаемые школьники будут представлять различные срезы нашей школы +20

Наши обучаемые школьники будут представлены однородной группой -20

3С. Тренеры

Тренинги в нашей школе будут проводить опытные тренеры по медиации ровесников +20

Одного из членов нашего коллектива пошлют учиться, как медиировать и обучать других медиации; он/она будут проводить наш школьный тренинг +0

Мы собираемся закупить курс обучения и обучать своих учащихся -10

4С. Соотношение тренера и обучаемых

У нас будет один тренер по медиации на каждых 4-6 обучаемых +20

У нас будет один тренер по медиации на каждых 6-12 обучаемых +0

У нас будет один тренер по медиации на всю обучаемую группу. -10

5С. Расписание тренингов.

Наши школьники-медиаторы будут обучаться во время школьных занятий +20

Наши школьники-медиаторы будут обучаться во время школьных занятий, а также после занятий и по выходным +10

Обучение наших школьников-медиаторов не будет проводиться во время школьных занятий -10

ВСЕГО:

80 -100 баллов: Отлично. Ваша программа тренинга будет очень эффективной.

60 - 80 баллов: Внимание. Постарайтесь усовершенствовать свой проект тренинга до того, как вы двинетесь вперед.

Менее 60 баллов: Плохо. Ваш подход к тренингу неадекватен интересам программы по медиации ровесников.

ГЛАВА 7

Медиирование дел

Через несколько дней, а может и несколько недель, в любом случае вскоре после окончания тренинга ваша программа начнет медиировать дела. Эта глава показывает важную роль, которую играет в этом процессе координатор. После представления этого краткого обзора типичного дела по медиации ровесников мы обсудим каждый аспект разбора дел детально.

Взрослый координатор медиации ровесников получает сообщение, что между двумя школьниками спор, который может быть подходящим для медиации. Этот координатор встречается с каждым из учеников, чтобы выяснить, хотят ли оба медиации. Если это так, он/она составляет расписание сессии и назначает двух школьников-медиаторов для совместной медиации дела позже в тот же день.

Когда приходит время медиировать дело, координатор наставляет медиаторов, а потом либо находится рядом в комнате, либо выходит и ждет в приемной. Формальная сессия медиации начинается, как только стороны входят в комнату для медиации. Школьники-медиаторы проводят сессию самостоятельно, но если у них есть особые вопросы или проблемы во время сессии, они зовут на помощь координатора. Медиаторы обычно могут помочь своим ровесникам разрешить конфликт в течение одного школьного урока. После того как стороны возвращаются в класс, медиаторы встречаются с координатором и дают оценку сессии. В течение последующих дней и недель медиаторы и/или координатор вновь встречаются со сторонами (контролируют стороны), чтобы убедиться, что соглашение работает, а в случае необходимости - предложить помощь.

Получение обращений для медиации

Всех членов школьного коллектива следует поощрять к тому, чтобы они подавали обращения на школьную медиацию. В течение первых недель деятельности программы большинство обращений поступает от ответственных за дисциплину и других администраторов, которые перенаправляют школьников, посланных в их кабинеты. Вскоре учителя начинают делать прямые заявки (обращения) непосредственно координатору. Медиаторы-ровесники - это еще один источник обращений, рекомендуя процесс тем школьникам, которые, как они чувствуют, выиграют от этого. Медиаторы получают особенное удовлетворение, когда работают с делом с начала до конца – идентифицируя стороны, рекомендуя им попробовать медиацию, медируя конфликт и, наконец, прослеживая дело в последующем. И поскольку школьники принимают программу как свою собственную, рост числа сессий медиации происходит благодаря школьникам, которые обращаются сами или посылают своих друзей. В идеале школьники предпринимают превентивные шаги для разрешения конфликта *до того*, как конфликт доходит до проявления насилия.

Для источников обращения предпочтительно поощрять стороны самим контактировать с программой медиации. Но поскольку это не всегда возможно или эффективно, те, кто обращается с делом (передает дело на рассмотрение), часто берут на себя инициативу и информируют программу о потенциальном деле.

Источники обращений используют определенное количество путей доведения дел до медиации. Один из них - непосредственно обратиться к координатору. Если координатор вашей программы разрабатывает план центра медиации, тогда люди могут приходить в это место и говорить, с ним/ней. Такой прямой контакт предоставляет координатору дополнительные возможности информировать источники обращений о программе. Если эти лица имеют

неправильное представление о процессе - учитель направляет школьников на медиацию, чтобы они могли «прекратить свое грубое поведение»; школьник хочет, чтобы медиаторы «сказали моим друзьям», чтобы они вернули украденную вещь, — координаторы могут потратить время, чтобы объяснить, как действует медиация.

Однако координаторы не всегда доступны для того, чтобы обратиться к ним с направлением, а источники обращений не всегда располагают временем, чтобы найти их. В качестве альтернативного метода обращения с делами (направления дел на медиацию) многие программы используют формы обращения (направления). Эти формы распространяются среди учащихся и педколлектива в начале года, и их всегда можно получить в главном офисе, центре медиации и в классах. Желающие заполняют графы со своими собственными именами, именами сторон, датой и временем обращения, указывают характер спора, степень срочности и, по возможности, информацию о расписании сторон. Затем они сдают обращения в отведенные места, такие как центр медиации, почтовый ящик координатора или закрытые ящики для обращений, расположенные по всей школе. Координатор, иногда при помощи медиаторов, регулярно собирает эти обращения. Кроме разработки формы обращения (заявки) на медиацию ровесников, некоторые школы вводят раздел в стандартную форму учета дисциплины, который позволяет учителям просить медиацию для своих учеников.

Большинство программ требует, чтобы источники направлений называли себя, но некоторые школы принимают и анонимные обращения с просьбой о медиации. Такой подход позволяет школьникам, которые иначе не сделали бы этого, подать заявку. В одной школе, которая проводила такую политику, возрос поток дел на медиации, а программа занялась потенциально взрывными конфликтами до того, как они дошли до применения насилия. Опасение, что школьники воспользуются этим, отправляя своих сверстников на медиацию в виде шутки или для того, чтобы причинить беспокойство, не оправдались.

Предварительные интервью

Один из последних вопросов, которые школьники-медиаторы задают сторонам, прежде чем начать медиацию, такой: «Теперь, когда вы услышали все о медиации, хотите ли вы попробовать ее?» Это критический момент в процессе. Если стороны говорят «да» и соглашаются медиировать - часто это впервые, когда они вообще с чем-то согласны с момента начала их конфликта.

Показательно, что стороны обычно отвечают на этот вопрос утвердительно. Возможно, этот факт следует отнести за счет аспекта процесса медиации ровесников, который менее всего оценен, а именно - за счет предварительных интервью. Интервью перед началом процесса - это предварительные встречи, которые координатор проводит с каждой стороной, обычно в частном порядке. Они длятся от трех до тридцати минут и происходят после того, как дело направлено на медиацию, но до того, как стороны сошлись вместе, чтобы медиировать. Учитывая то, что как только школьники согласились попробовать медиацию, они могут потратить на разрешение своих трудностей почти 90% времени, важность интервью перед началом медиации очевидна. Это одна из многих причин, почему координатор медиации ровесников должен быть исключительно компетентным лицом.

Цели предварительного интервью

В ходе предварительного интервью вы должны попытаться

- представить процесс медиации;
- вызвать доверие школьника к программе медиации;

- определить характер конфликта (как стороны воспринимают ситуацию, каковы спорные вопросы, каковы взаимоотношения сторон, насколько срочно ситуация требует внимания?);
- определить, подходит ли конфликт для медиации (есть ли определяемые стороны, есть ли источник насилия, вопросы, по поводу которых можно вести переговоры, способны ли стороны на сообразные возрасту обязательства, можно ли разрешить конфликт без медиации?);
- убедить школьников попробовать медиацию, если их ситуация кажется подходящей для нее;
- направить школьников к другим людям и программам, которые могли бы помочь им.

Разработка интервью

Организационно-технические проблемы - это первое, с чем сталкиваются при проведении таких интервью. Если только стороны не приходят к вам непосредственно или не присылаются кем-то из руководства школы или педагогов, сначала вы должны устроить встречу для беседы с ними. Часто трудно определить местонахождение школьников в здании, и вы должны внимательно продумать, как именно вы подойдете к сторонам, когда найдете их. Если вы смутите школьников перед лицом их сверстников, они не захотят участвовать в программе. В школах, где нет отведенного кабинета для проведения медиации ровесников, интервью проводить еще труднее. Вы можете облегчить проведение интервью, если вы

- подскажете источникам направления пометать расписание сторон на форме заявки;
- используете школьное переговорное устройство для вызова учеников (чтобы сохранить тайну, вы можете вызвать их не в центр медиации, а в кабинет администратора);
- использовать ту же форму, что и администрация, вызывая школьников из класса;
- попросить других школьников найти стороны и проводить их к вам. Школьники, особенно учащиеся младших классов, не только с удовольствием выполняют эту роль, но и часто лучше всего знают, где могут находиться стороны.

Проведение интервью

Когда координатор наконец встречается с ними, стороны проявляют различную степень интереса к участию в медиации. Мы можем установить следующие уровни:

1. Небольшой процент школьников принимает участие в программе, возвратившись в школу после отстранения от занятий, или после того, как *об* этом их «попросил» администратор. В случае с этими школьниками, даже если у них потенциально высокий процент сопротивления программе, не стоит вопрос о том, придут ли они физически на сессию. У них нет выбора. Вопрос в том, захотят ли они, придя на медиацию, ответственно подойти к процессу.

2. Большой процент учащихся будет уже готов к участию в медиации. Возможно, они слышали от своих ровесников о процессе или у них был положительный опыт с медиацией ровесников в прошлом. В таких случаях при проведении интервью вам будет легче достичь своих целей. Если есть смысл в том, чтобы двигаться вперед и назначить сессию, эти школьники будут совершенно счастливы участвовать в процессе.

3. Самый большой процент потенциальных сторон находится где-то посередине: они

могут быть заинтересованы в разрешении своих конфликтов, по у них могут быть и опасения относительно участия в медиации. Возможно, эти стороны получили направление от учителя, или же школьник, находящийся с ними в конфликте, обратился к программе и попросил о помощи. Если эти школьники вообще не собираются попробовать медиацию, вам придется убедить их сделать этот выбор.

Как убедить школьников попробовать медиацию

Методы, используемые координаторами, чтобы убедить школьников попробовать медиацию, похожи на методы, которые применялись для завоевания первоначальной поддержки программы медиации ровесников. Вот наиболее эффективные из них:

- **Слушать, слушать, слушать.** Слушание - это основа предварительных интервью. Координаторы используют свои навыки и свое уникальное положение в школе, чтобы завоевать доверие учащихся и выявить их нужды (интересы), чувства и опасения. Таким путем вы демонстрируете уважение медиации ровесников к школьникам и ее способности помочь им добиться того, чего они хотят. Если вы можете заставить учащихся почувствовать, что их действительно понимают, тогда независимо от результата предварительные интервью будут успешными.

- **Стремитесь прежде всего помочь школьникам.** В ходе предварительных интервью вы должны помнить, что ваша первичная цель - помочь сидящему перед вами школьнику. Поскольку медиация столь эффективна, поскольку она неизвестна учащимся, и поскольку координаторы хотят получить дела, они могут упустить это из вида и поставить на первый план интересы своей программы. Если в ходе предварительных интервью вы можете помочь школьникам самостоятельно разрешить конфликт или направить их за помощью к более подходящей программе или человеку - тем лучше.

- **Подчеркивайте преимущества медиации.** Подчеркивайте преимущества процесса медиации в ходе предварительных интервью: он эффективен; он конфиденциален; он дает учащимся полный контроль над результатом; он может сохранить дружбу; он может помочь им понять, что действительно произошло; в большинстве случаев, не нужно привлекать ни родителей, ни учителей, ни администраторов, ни других школьников. Обычно школьникам нечего терять, если они попробуют медиацию. Когда в ходе интервью они описывают свой конфликт, вы можете честно сказать: «Медиация помогла другим школьникам, которые оказались в ситуации, похожей на твою».

- **Подчеркните отрицательные последствия необращения к медиации.** Важно прояснить, какие последствия будут, если школьники не попробуют медиацию. Не останутся ли спорные вопросы нерешенными? Не потеряют ли они друга? Не придется ли им жить в страхе и всегда оглядываться назад? Если к делу привлечен администратор, не потеряют ли они контроль над тем, что действительно произошло? Координаторы должны помочь школьникам ответить самим на эти вопросы. Обдумав последствия того, что они не попробуют медиацию, школьники часто гораздо охотнее соглашаются попробовать.

- **Подчеркните, что другая сторона хочет медиировать.** Это подчеркивает контроль колеблющейся стороны над ситуацией, и это указывает ему/ей, что «противная сторона» хочет разрешить конфликт. В том, что другая сторона хочет медиировать, можно увидеть жест примирения. Если вы не поговорили еще с другой стороной, спросите: «Если я поговорю с другой стороной, и она согласится попробовать медиацию, захотите ли вы также попробовать ее?»

- **Позвольте школьникам принимать свои собственные решения.** Если координаторы

оказывают давление на школьников в ходе предварительных интервью, для того чтобы они попробовали медиацию, учащиеся, в свою очередь, будут сопротивляться этому давлению. Лучшие координаторы тонко проводят предварительные интервью. Вместо того чтобы оказывать давление на школьников, побуждая их медиировать, они используют собственные желания и опасения школьников, направлять их к выбору медиировать по собственной воле. Когда школьники чувствуют опасения (тревогу) координатора, но также и чувствуют, что они вольны принимать свои собственные решения, когда они чувствуют, что их поддерживают, но в то же время контролируют - тогда они наиболее склонны выбрать медиацию. Школьники иногда будут предпочитать не медиировать, когда вы чувствуете, что это наверняка помогло бы им. Но это одно из проявлений риска, неизбежного, когда молодым людям разрешается принимать свои собственные решения.

- **Попросите учащихся «сделать обзор» своего конфликта для медиаторов.** Это стратегия, которая применялась с определенным успехом. Когда школьники заявляют во время предварительных интервью, что их конфликт уже разрешен, спросите их, не хотят ли они сделать обзор ситуации так, чтобы медиаторы могли попрактиковаться. Стороны часто соглашаются, чувствуя большую степень психологического контроля, потому что сессия будет «не настоящей». Во время этих сессий стороны неизбежно исследуют свой конфликт более глубоко, раскрывая спорные вопросы и информацию, которую они прежде не обсуждали. В результате они способны создать более глубокое и длительное решение их конфликта. Этот подход должен использоваться, только когда вы чувствуете, что конфликт не разрешен, как об этом заявляют школьники.

Эффективное применение этих стратегий и успешное проведение предварительных интервью требует практики и навыков. Заключительное и важнейшее предостережение: координаторам необходимо быть осторожными, чтобы не начать медиировать во время интервью. Если вы проводите слишком много времени со сторонами, это может привести к впечатлению, что окончательная сессия медиации является излишней. Как только становится понятным, что школьники хотят участвовать в медиации, составьте расписание сессии с учащимися-медиаторами и завершайте предварительное интервью. Возможно, вам придется бороться с искушением, если, как большинство координаторов, вы так же, как и школьники, получаете удовольствие от медиации. Но это необходимо сделать в интересах программы.

Определение того, кто же является сторонами в конфликте «Боб сказал мне, что Джанин сказала, что Рэким говорила...»

Большинство школьных конфликтов непосредственно вовлекают в свой круг только две стороны. Даже споры между большими группами могут обычно быть сведены к определенному числу межличностных конфликтов. Но во время предварительных интервью школьники часто заявляют, что в конфликте прямо или косвенно участвуют другие люди. Этот сделал одно, другой сказал им, что.., и т.д., и т.п., пока стороны не создадут длинный список школьников, которые краем связаны с ситуацией, И типично для сторон требовать, чтобы другие школьники присоединились к ним на сессии медиации.

Как правило, координаторы должны стремиться к тому, чтобы в сессии медиации участвовало как можно меньше людей. Второстепенные участники лишь отвлекают; они негативно влияют на главных игроков; они усложняют медиаторам контроль над процессом; они забирают драгоценное время. Всегда спрашивайте себя: могут ли стороны разрешить свои трудности без присутствия других? Если ответ «да», то составляйте расписание сессии с участием только главных сторон. Стороны могут всегда проинформировать свидетелей и других заинтересованных лиц о результатах сессии после ее окончания. Если же ответ «нет», или если

стороны настаивают на участии других людей в работе сессии, тогда вы должны решить, составлять расписание (назначать) сессию или нет. Если вы решите сделать это, медиаторы могут обычно попросить второстепенных участников покинуть сессию без отрицательных последствий.

Как принимать решение о том, подходит ли конфликт для медиации

Почти все школьники, которых направили на медиацию, могут выиграть от участия в процессе. Потому вы будете чаще стараться определить, когда ситуация *не* подходит для медиации, чем когда она подходит. Далее приводится список наиболее частых причин, по которым медиация не рекомендуется:

- **Вопросы спора не могут быть решены на медиации.** Программы обычно придерживаются политики, запрещающей проведение сессий медиации, когда речь идет о наркотиках, оружии и злоупотреблении или, по крайней мере, запрещает их до применения дисциплинарных мер.

- **Одна из сторон не хочет медиировать.** В этих случаях не может быть медиации. Это не должно плохо сказаться на программе, координаторе или стороне. Иногда вполне в интересах школьника не медиировать. Стоит, однако, встретиться со школьником, который хочет попасть на медиацию и помочь ему/ей решить, как поступить дальше.

- **Слишком велик потенциал для насилия.** Сначала направьте этих учащихся к ответственным за дисциплину, а позже при желании сторон проведите сессию медиации. Однако не следует быть излишне осторожными, поскольку такие споры являются исключением даже в школах с трудной обстановкой.

- **Стороны не заинтересованы в процессе.** Школьники иногда будут пробовать назначить сессию медиации в шутку или для того, чтобы выйти из класса (не присутствовать на уроке). Понятно, что сессия не должна назначаться в таких случаях. Для школьников, желающих участвовать в медиации, но у которых есть дурные предчувствия (опасения), все же лучше назначить сессию. Как только эти школьники начинают участвовать в сессиях, их доверие к процессу обычно возрастает.

- **Одна или обе стороны оказываются неспособными на медиацию.** Хотя это является исключением, у некоторых школьников бывают эмоциональные проблемы, которые делают их неспособными сохранять заинтересованность или контролировать себя на сессии. Эти учащиеся не могут медиировать. (Большинство школьников с характеристикой «имеют умеренные специфические потребности», были вполне способны участвовать в сессиях медиации.)

Заключительная причина *не* принимать дело на медиацию имеет отношение к более широким программным опасениям. Когда вы впервые начинаете медиировать дела, важно, чтобы вам сопутствовал успех. В течение первых недель действия программы обстоятельства уникальны, а именно:

- Ваши медиаторы новички.
- Вы пользуетесь таким вниманием со стороны школы, которое вряд ли повторится.
- Скептически настроенные ученики и преподаватели будут смотреть, действительно ли программа может работать.

- Администраторы и учителя могут направить на медиацию школьников с наиболее хроническими проблемами в поведении, которые в течение многих месяцев доставляли им неприятности.

Эти факторы обуславливают осторожность по поводу типов дел, которые вы принимаете в начале. Сначала принимайте только те дела, которые скорее всего увенчаются удовлетворительным соглашением. Таким образом вы получите уверенность в том, что первые впечатления о медиации ровесников у окружающих будут позитивными. Дела, которые кажутся неподходящими, можно отослать обратно по обычным каналам, пока вы не почувствуете себя более уверенно. Но не оставайтесь долго щепетильным. Медиация ровесников была эффективной даже в случаях самых сложных споров между школьниками. Как только вы начнете программу так, как это следует, принимайте дела, которые кажутся проблемными.

Составление расписания сессии медиации

Как только школьники, представляющие стороны, согласились попробовать медиацию, вы должны определить оптимальное время для проведения сессии. Простой ответ на этот вопрос - чем раньше, тем лучше. Ваша цель - быстро и эффективно обеспечить школьников услугами по разрешению конфликта, независимо от того, проводите ли вы медиацию сразу же после получения направления или назначаете ее на какое-то время в течение 24 часов.

Но проще сказать, чем сделать. Отсрочка назначения времени - общая проблема в программах медиации ровесников. До того момента, когда сделано направление, установлен контакт со сторонами, проведены предварительные интервью, найдены медиаторы-ровесники и назначена сессия, может пройти от двух дней до недели. К этому времени напряжение может ослабеть до такой степени, что хотя проблема и не разрешена, стороны теряют интерес к медиации. Программы должны всеми мерами избегать это потенциальное препятствие.

Однако есть две веские причины отложить назначение сессии. Первая имеет отношение к проекту программы. Не каждая программа обладает достаточной гибкостью, чтобы проводить медиацию в любой момент, когда в этом возникает потребность. Большинство программ могут организовать медиацию только в определенное время дня, когда свободен координатор и школьники-медиаторы. Поскольку нет способа противодействовать этому, по крайней мере небольшая задержка между первоначальным обращением и сессией медиации практически всегда неизбежна.

Вторая причина задержек назначения сессии медиации касается готовности сторон – а скорее готовности программы - к медиации. Многие стороны неспособны медиировать сразу, как только назначена сессия. Если инцидент произошел только что, им потребуется время, чтобы успокоиться и поразмышлять над ситуацией, прежде чем они смогут конструктивно обсудить это. Выход эмоций - это желательная часть процесса медиации, потому что если стороны чрезвычайно рассержены, они могут оказаться неспособны сидеть в одном помещении, а еще меньше - слушать друг друга. Назначение сессий при таких обстоятельствах - ненужный риск, и стоит подождать несколько часов или даже, дней, прежде чем медиировать такие конфликты.

Когда имеется промежуток между временем, когда школьников направляют на медиацию, и временем их сессии - либо по организационно-техническим причинам, либо из-за необходимости «периода остывания», - ваша главная забота - предотвратить эскалацию конфликта до начала сессии. Это можно сделать различными способами. Посмотрите, могут ли стороны согласиться избегать друг друга до начала сессии медиации. Помогите учащимся подумать о последствиях такого промежуточного соглашения: настроены ли они пойти на контакт

друг с другом? Есть ли у них общие занятия (учебные)? Как они справятся с ситуацией, если увидят друг друга? Что они скажут своим друзьям до того, как началась сессия? Школьники должны заключать это соглашение, только в том случае, если они могут определенно подтвердить это.

Когда учащиеся не хотят или не могут сами заключать промежуточное соглашение попробуйте второй подход. Заставьте стороны подождать на нейтральной территории, находящейся под наблюдением: в центре медиации, кабинете ответственного за дисциплину или психолога, - пока не наступит момент, когда можно будет проводить сессию медиации. (Некоторые из школьников, оказавшиеся в этой ситуации, попали бы в кабинет ответственного за дисциплину в любом случае). Конечно, этот вариант подходит только тогда, когда сессия медиации может быть назначена в течение разумного периода времени.

В тех редких случаях, когда ни один из этих методов не работает, а координатор неспособен медиировать ситуацию на месте, лучше всего вообще не назначать сессию. Сообщите школьникам о том, что, к сожалению, программа медиации не сможет помочь им на этот раз. Пожелайте им удачи и отправьте их назад к ответственному за дисциплину.

Одно заключительное замечание. Некоторые программы медиации ровесников, в основном в средних школах, оказались в ситуации, когда приходилось разбираться со слишком большим числом направлений одновременно. Таким образом, координаторам необходимо установить приоритет дел и сосредоточиться на тех, которые требуют немедленного внимания. Эту проблему можно разрешить, обратившись к информации, содержащейся на форме обращения, о срочности рассмотрения дела и о том, согласны ли школьники вернуться позже или подождать в кабинете ответственного за дисциплину.

Назначение медиаторов на дело

Когда вы подошли к этому моменту, пора назначить медиаторов на дело. В зависимости от того, как давно действует ваша программа, вам необходимо иметь от 15 до 40 квалифицированных медиаторов-ровесников, из которых можно было бы выбирать. До того как описывать методы, примененные для назначения медиаторов, мы должны сначала обсудить средство, которое является основным, независимо от того, какой метод назначения медиаторов вы решите использовать: образцовое расписание медиатора.

Образцовое расписание медиатора

Образцовое расписание медиатора - это документ, который уточняет в деталях, когда каждый школьник-медиатор свободен для медиации. Разработайте его, собрав все расписания медиаторов в течение типичной недели занятий. Вы хотите знать, где находится каждый из ваших медиаторов на протяжении дня, на каких они занятиях, когда у них завтрак, уроки, свободное время, период подготовки (для учителей) и т.д.

Далее эту информацию следует организовать таким образом, чтобы выяснить, когда школьники и персонал могут медиировать. Для некоторых координаторов достаточно просто отметить, когда у школьников факультативные занятия или подготовка. Однако во многих школах, которые разрешают, школьникам медиировать во время занятий, это сложнее. Координаторы регулярно изменяют в соответствии с ситуацией расписание медиаторов, исходя из академической успеваемости учащихся по каждому предмету. Если у школьника-медиатора проблемы с математикой, его/ее не следует вызывать с этих занятий; если кто-то демонстрирует повышенную успеваемость по английскому языку, тогда этого ученика можно попросить иногда медиировать во время уроков английского.

Основные критерии назначения медиаторов

Независимо от метода, который вы используете, назначение школьников-медиаторов должно соответствовать четырем основным критериям: доступность, взаимоотношения с партнерами, справедливость и возраст или класс. Первый – доступность - установите с помощью образцового расписания медиаторов. В соответствии со вторым взаимоотношения со сторонами - большинство программ стремятся назначать медиаторов только в тех случаях, когда они не знакомы со сторонами по следующим причинам:

- Если школьники-медиаторы знакомы со сторонами, им трудно сдерживать свои предубеждения.
- Сторонам может быть стыдно откровенно рассказывать о своей ситуации в присутствии ровесников, с которыми у них давние отношения.
- Даже если медиаторы хорошо делают свое дело, но они поддерживают отношения с одной стороной и не знакомы со второй, создается впечатление пристрастности.
- Стороны, которые не понимают или не принимают ограничений, налагаемых ролью медиатора, могут быть обидеться на друга-медиатора, который не «поддерживает» их на сессии.

В небольших школах, где трудно найти учащихся, не знакомых друг с другом, координаторы стараются хотя бы назначать медиаторов, которые лишь немного знакомы со сторонами. Медиаторов призывают отказываться от дела, если только они чувствуют, что их прежние взаимоотношения со стороной (позитивные ли, негативные ли) помешают медиации

Третий критерий выбора медиаторов, справедливость, просто означает стремление давать каждому медиатору равное число шансов медиировать. Несправедливо, если некоторые медиаторы могут медиировать часто, в то время как других выбирают редко.

Последним основным критерием является возраст или класс, в котором учится медиатор. Большинство программ назначает ровесников-медиаторов работать только со школьниками их возраста и ступени (или младше). Иначе создаются ненужные трудности для медиаторов при завоевании доверия сторон.

Методы назначения медиаторов

Координаторы используют два подхода для назначения медиаторов-ровесников на дела: открытое назначение и постоянное назначение.

1. Открытое (свободное) назначение медиаторов. В процессе «свободного» назначения медиаторы назначаются от дела к делу. Этот подход дает координаторам гибкость в выборе того медиатора, который, по их мнению, лучше всего подходит для определенного дела. Кроме того, процесс открытого назначения позволяет медиаторам медиировать в паре со многими сверстниками, обучаясь у них чему-то новому. Укрепляя межличностные отношения между медиаторами, этот метод усиливает программу.

В дополнение к только что обсужденным четырем основным критериям выбора медиаторов, рассмотрите следующие дополнительные критерии при использовании подхода открытого назначения:

- **Навыки.** Медиаторов следует выбирать в соответствии с их уровнем навыков. Если дело трудное - возможно, сопряженное с сильными эмоциями, сложными спорными вопросами или применением насилия - назначайте более опытных и умелых медиаторов. Если, конфликт более простой, вы можете назначить менее квалифицированных медиаторов. По мере медиирования дел в рамках вашей программы вы узнаете сильные и слабые стороны каждого медиатора и сможете с уверенностью назначать их на определенные дела.

- **Зеркальное отражение.** Отражение подразумевает практику приведения в соответствие (сочетание) личных характеристик медиаторов с потенциально важными характеристиками сторон. Поскольку люди, в общем, чувствуют себя более комфортно с теми, кто похож на них самих, отражение применяется, чтобы стороны почувствовали себя удобно и чтобы облегчить создание доверия и общение. Если речь идет о споре между мальчиком и девочкой, постарайтесь, чтобы медиаторы были обоих полов; то же, если стороны - выходцы из определенных стран, учащиеся старших и младших классов, учитель и ученик, представители разных молодежных группировок. Даже если стороны похожи - оба заядлые футболисты, оба выходцы из Китая и т.д. - часто имеет смысл зеркально отражать их, выбирая медиаторов. Конечно, даже так или иначе будучи более похожими на одну из сторон, чем на другую, медиаторы все же должны сохранять свою нейтральность.

- **Эффективная команда.** Хотя медиаторы-ровесники должны иметь навыки во всех аспектах процесса медиации, тем не менее у них есть индивидуальные сильные и слабые стороны. Поэтому координаторы стараются выбирать медиаторов, дополняющих друг друга. Вы можете назначить медиатора, которого отличает решительность и умение контролировать сессию, со спокойным, тонко чувствующим медиатором. Либо же поставьте в пару учащегося, который умеет говорить, с тем, кто аккуратно ведет записи и пишет отличные соглашения.

- **Особые знания.** Иногда важно выбирать медиаторов, у которых есть особые знания по вопросам, вокруг которых идет спор, или о среде, в которой возник конфликт. Если обе стороны принадлежат к определенной группировке в школе, выберите медиатора, знакомого с этой группировкой. Если спор касается применения школьной политики в таких вопросах, как выпуск, выбор класса или школьного руководства, вы можете предпочесть медиаторов, знакомых с этими проблемами.

- **Рост и развитие медиатора.** Заключительное соображение при выборе медиаторов должно быть связано с личностным и «профессиональным» ростом ваших медиаторов. Рассмотрите назначение медиаторов на определенное дело с точки зрения того, чему они научатся в нем. Медиатору, привыкшему разбираться в проблемах, связанных с физическими столкновениями по пустякам, можно напомнить о преимуществах обсуждения подобных вещей путем медиирования дел такого рода. Двух застенчивых медиаторов, которые часто подавляются сильными партнерами, можно поставить медиировать вместе, чтобы они были увереннее. Многие школы практикуют также «менторскую» систему, когда новичок или менее квалифицированный медиатор ставится в паре с более опытным партнером.

Главный недостаток метода свободного (открытого) назначения - это то, что он забирает много времени. Для каждого нового дела координатор должен выбрать, а затем разместить подходящих медиаторов. Когда в школе напряженная ситуация, это бывает нелегко сделать. Но не унывайте. На самом деле свободное назначение происходит часто гораздо спонтаннее, чем может показаться по прочтении этих рассуждений. Выбор медиатора может быть просто связан с тем, кто находится в вашем кабинете, когда вы назначаете медиаторов на дело. К счастью, большинство медиаторов может адекватно медиировать основную часть дел.

2. Постоянное назначение медиаторов. Альтернативой методу открытого назначения является постоянное назначение. Каждую неделю команды медиаторов назначаются на

определенное время, и если нет опасения, что команда не подходит для данного случая, назначенные учащиеся медируют дела, приходящиеся на их время. Этот метод не позволяет вам проявлять гибкость при выборе медиаторов, подходящих именно для того или иного дела, но у него есть некоторые преимущества. Он упрощает процесс составления расписания, потому что вы знаете, что команды медиаторов всегда будут на месте в определенное время. Медиаторы собираются в комнате медиации в назначенное время, берут свои дела и начинают медиацию (иногда без участия координатора). Постоянное назначение также позволяет медиаторам развивать тесные рабочие отношения со своим постоянным партнером по проведению медиаций.

Из двух методов назначения школьников-медиаторов на дело свободное (произвольное) назначения более распространено в средней школе. Некоторые программы медиации ровесников позволяют сторонам самим выбирать себе медиаторов. Этот подход создает многочисленные потенциальные трудности, в том числе и такие: стороны могут не согласиться друг с другом по поводу кандидатуры медиатора, избранные медиаторы могут быть недоступны в нужный момент или же не подойдут для данного дела. Но если нет организационно-технических проблем, и контролирующий процесс убедит школьников участвовать в медиации, тогда, возможно, и стоит попробовать.

Использование взрослых медиаторов

Поскольку программы медиации ровесников предназначены для того, чтобы передавать полномочия в руки школьников, и поскольку у учителей и администраторов много других обязанностей, взрослые редко медируют в программах медиации ровесников. Однако координаторы должны внимательно относиться к тому, что некоторые дела слишком сложны, чтобы с ними справились школьники. Когда вы встречаетесь с таким сложным делом, или когда в конфликте в качестве стороны участвует взрослый (конфликты типа «школьник - учитель», «учитель - учитель», «школьник - администратор» и т.д.), убедитесь, что по крайней мере один из медиаторов - взрослый. Независимо от того, является этот взрослый координатором или любым другим членом персонала, прошедшим подготовку в качестве медиатора, помощь взрослых в таких случаях неоценима.

Однако не совершайте ошибку, впадая в слишком большую зависимость от взрослого медиатора. Некоторые программы решают использовать команды школьников и взрослых для совместного проведения медиации во время начальной фазы осуществления программы, считая, что это поможет школьникам приобрести уверенность и в то же время гарантирует высокое качество процедуры. Но у этих программ может возникнуть трудность, когда они попытаются стать независимыми от поддержки взрослых. Поскольку школьники не всегда могут медирировать с такой же искусностью, как взрослые, координаторы перестают доверять школьникам делать это самостоятельно. Помните: если школьники прошли соответствующее обучение, они могут медирировать большинство конфликтов среди своих ровесников с большим успехом и без вмешательства взрослых.

Наблюдение за сессиями медиации

Итак, ваши медиаторы начинают, наконец, медирировать дела. Не думайте, однако, что на этом ваша работа закончилась. Координатор играет важную роль даже во время сессии медиации.

В начале сессии

Большинство координаторов до начала сессии предоставляют школьникам-медиаторам какую-то предварительную информацию, в том числе об именах сторон, ожидаемой численности сторон и о том, каким образом стороны пришли на медиацию. Поскольку медиаторы должны узнать все, что им нужно о споре, от самих сторон, сообщайте только самое основное, а также некоторые особые обстоятельства, такие как

- подспудные вопросы, которые медиаторы должны отслеживать;
- особые инструкции от административного источника направления на медиацию, которые медиаторы должны сообщить сторонам. (Возможно, ответственный за дисциплину потребовал, чтобы после медиации стороны вернулись к нему в кабинет, или же пообещал, что наказание будет смягчено, если стороны придут к соглашению);
- особые ограничения во времени (возможно, у одной из сторон неожиданные дела через 30 минут);
- это вторая сессия медиации для данных сторон;
- из-за уровня враждебности медиаторы должны начать с частных сессий или посадить стороны за противоположные стороны стола.

Координаторы могут также энергично напомнить медиаторам об основных положениях и специфических моментах для медиатора. Напомните медиатору, который часто слишком много говорит, чтобы он воздержался от этого на сессии. Новичкам полезно напомнить, что они не должны настаивать на соглашении. (Иначе давление, которое стороны будут чувствовать, окажет негативное влияние на их поведение).

Есть несколько путей, что бы собирать стороны в помещении для медиации. Вы можете послать пропуска школьникам утром в день, назначенный для сессии медиации. Эти пропуска позволяют медиаторам и сторонам оставить свои обычные обязанности и перейти к медиации в назначенное время. Или же пусть медиаторы сопровождают стороны на сессию медиации и после нее. Медиаторы-ровесники посмотрят на заполненном бланке направления, где находятся стороны, пойдут за ними, проведут медиацию, а затем после окончания сессии отведут стороны обратно в класс.

Некоторые координаторы посылают гибкий график (flow chart) в центр медиации, чтобы направлять медиаторов в ходе процесса. Это помогает им брать на себя ответственность за весь процесс. На гибком графике указаны следующие шаги медиатора:

1. Возьмите форму направления.
2. Возьмите форму соглашения, два листа для заметок и два вопросника.
3. Приведение стороны и отметьте их.
4. Проведите медиацию и напишите соглашение, если это возможно.
5. Поздравьте стороны.
6. Попросите стороны заполнить вопросник для тех, кто прошел сессию медиации.
7. Проводите стороны обратно в класс.
8. Заполните листок с данными о деле.

9. Обсудите дело со своим партнером-медиатором и заполните листок самооценки.

Во время сессии

Когда все стороны собрались в помещении, начинается формальная сессия под руководством школьников-медиаторов. Теперь важен вопрос: где должен быть координатор? Следует ли вам присутствовать на сессиях или лучше покинуть помещение? У школьных программ медиации - противоположные подходы к этому вопросу, и медиаторы и координаторы обычно спорят, отстаивая близкую им позицию. Их аргументация по-своему убедительна.

Во многих программах координатор оставляет школьников одних в помещении для медиации. Эти координаторы утверждают, что медиация ровесников - это в первую очередь и главным образом программа школьников, и присутствие взрослых в комнате мешает ее действенности. Медиаторы-учащиеся в этих школах соглашались с этим, утверждая, что их ровесники чувствуют себя более комфортно и скорее будут участвовать в процессе в отсутствие взрослых. Отсутствие необходимости сидеть на сессии имеет также некоторые организационно-технические преимущества. Во время сессии координатор может закончить другую работу. И поскольку вы не привязаны к одной и той же сессии, программа может организовать одновременное проведение нескольких сессий (а координатор может помогать медиаторам, если те нуждаются в его помощи).

Напротив, некоторые школы считают, что важно, чтобы взрослый находился в помещении, наблюдая за сессиями медиации. Они приводят в пользу этого множество доводов, самым убедительным из которых является то, что, наблюдая за сессией, взрослые могут критически разбирать действия медиаторов и помогать им совершенствовать свои навыки. Кроме того, координаторы, наблюдающие за сессией, могут предложить свою помощь и руководство медиаторам в ходе сессии. Если медиаторы совершают серьезную ошибку, или если они попали в тупик, координатор может вмешаться, чтобы обеспечить гладкость прохождения процесса. Некоторые опасения школ о безопасности учащихся (и юридической ответственности) побуждают их требовать, чтобы координатор находился в помещении. Однако если координаторы должным образом отслеживают дела, это не будет спорным вопросом. (См. в приложении дискуссию о юридической ответственности).

Наконец, наилучший подход - это тот, который отличается гибкостью и позволяет координатору рассматривать динамику каждого дела. В большинстве школьных конфликтов присутствие координатора не является необходимым, а может быть скорее препятствием, особенно после того, как медиатору приобрели опыт. Если школьникам-медиаторам нужна помощь, они всегда могут взять перерыв и встретиться с координатором. Но пока у вас нет уверенности в своих медиаторах, и в тех случаях, когда важно, чтобы взрослый находился в помещении, координаторы не должны колебаться, присутствовать ли им на сессиях.

Когда вы окончательно решите, присутствовать на сессии - либо для того, чтобы наблюдать и помогать неопытным медиаторам, либо чтобы контролировать сложные дела - вы должны кое-что предпринять. Сообщите сторонам, что вы будете наблюдать. Не стоит переоценивать этот факт, просто упомяните, что вы будете сидеть за своим письменным столом или же работать в другой части кабинета. Будьте как можно менее подозрительны. Сидите подальше от участников сессии, насколько это возможно, и убедитесь, что вы вне поля зрения сторон. Некоторые координаторы сидят за своими столами спиной к сессии. Другие - на противоположной стороне помещения (за перегородкой).

Заключительная и самая важная рекомендация для координатора, присутствующего на сессии, - свести вмешательство к минимуму. Каждый раз, когда вы вмешиваетесь, вы подрываете доверие медиаторов. Школьники-медиаторы далеки от совершенства, и вполне вероятно, что они

будут делать ошибки. Но процесс медиирования включает в себя ощущение, что иногда «увязаешь» в ситуации и нужно подумать самому, и нет другого пути научиться этому, кроме как пройти этот путь на своем опыте. Вмешивайтесь только тогда, когда медиаторы попросят о помощи, или когда вы чувствуете, что они допускают ошибку, которая подвергает опасности весь процесс. Как откровенно и грубовато высказался один тренер, обращаясь к координаторам: «Самое важное в вашей работе в ходе наблюдения за процессом - не открывать рот!»

Помните также, что если вы не сидите на сессиях, у вас тем не менее остается доступ в случае, когда медиаторам понадобится ваша помощь. Может быть, им нужен совет и ваша помощь в разработке стратегии дальнейшего продвижения процесса. Возможно, вы им понадобится, чтобы найти еще одну сторону и привести ее на сессию. Возможно, им нужно предложение о том, куда школьнику обращаться за дальнейшей помощью. Если по какой-то причине вы не будете доступны, когда сессии медиации идут полным ходом, позаботьтесь, чтобы можно было обратиться к другому взрослому, прошедшему соответствующую подготовку.

Последнее, чем координаторы могут помочь медиаторам в ходе сессии, - это облегчить использование частных сессий. Один непреднамеренный, но тем не менее выигрышный аспект процесса медиации очевиден, когда координаторы ожидают с одной стороной, пока медиаторы проводят с другой стороной частное заседание. Во время этих перерывов вы часто можете помочь сторонам понять, что именно происходит на сессии, и тем самым продвинуть процесс вперед.

Завершение сессии

Когда сессия медиации подходит к концу, координатор все еще так или иначе задействован в ней. Если соглашение было достигнуто, вы можете помочь в решении организационно-технических вопросов, таких как копирование соглашения и заполнение послесессионного вопросника. Если стороны не смогли разрешить свою ситуацию на медиации, вы можете проинформировать их об имеющихся у них возможностях и заверить, что они вернуться к занятиям быстро и без проблем. (Одна из немногих драк, о которых есть запись, произошла, когда стороны возвращались в класс, не достигнув соглашения).

Важнее всего то, что координатор должен обладать авторитетом для медиаторов, помогая им учиться на своем опыте. Медиирование настоящих дел - это самое важное средство обучения. Медиаторы-ровесники должны получать обратную связь как друг от друга, так и от координаторов, обсуждать любые открытия, сделанные ими относительно процесса или самих себя, и анализировать вопросы, которые поднимаются в ходе медиирования дела. Эти обсуждения также обеспечивают координатора информацией, которая может быть использована для оценки медиаторов и определения их пригодности для различных типов дел. На самом же деле, у большинства программ мало времени для критических разборов после сессии, и в основном эта работа проводится, когда медиаторы собираются группой. Но всегда отводите как минимум несколько минут после каждой сессии для того, чтобы школьники-медиаторы собирались вместе и получали какую-то позитивную обратную связь, прежде чем вернуться к нормальному школьному дню.

Мероприятия, следующие после дела (case follow-up)

Участие школьников в программе медиации, для которых эта программа и предназначена, не заканчивается с окончанием сессии. Лучшие программы остаются в контакте со сторонами в течение недель, если не месяцев. Программы по медиации проводят интервью после завершения дел со школьниками-сторонами по трем причинам:

1. Чтобы поддержать школьников, одобряющих свои соглашения. Сохраняя связь со сторонами, программа показывает, что она заботится и хочет поддержать учащихся. Контакт с программой служит как напоминанием, так и источником вдохновения для школьников, чтобы поддержать обещания, сделанные ими в ходе сессии медиации.

2. Чтобы предложить постоянную помощь школьникам. Эта помощь обычно принимает форму проведения неформальных переговоров, чтобы помочь сторонам изменить их соглашение или запланировать вторую сессию медиации. Если существуют проблемы, не связанные с межличностным конфликтом, школьников можно направить на другие программы или к тем людям, которые могли бы помочь им.

3. Чтобы собрать данные о результативности программы. Иметь данные о положительном влиянии медиации ровесников на школу очень важно для дальнейшей поддержки программы. Эти данные также предоставляют ценную информацию о том, как программа работает и кого она обслуживает, для обоснования необходимости изменений.

Школы подходят к задаче продолжения реализации программы (follow-up) различными путями. Общая формула предполагает, что программы должны связываться со сторонами через два дня, две недели и, наконец, через два месяца после их сессии медиации. Этот график может меняться в зависимости от специфики каждого дела. Возможно, вы встретитесь со сторонами, которые были особенно враждебно настроены на сессии, менее чем через 24 часа, в то время как со школьниками, которые покинули медиацию друзьями, вы можете не контактировать 10 дней. Некоторые программы включают в каждое соглашение следующее условие: «Если это соглашение не работает, а у нас есть проблемы, мы согласны вернуться на медиацию». Другие же просят, чтобы в конце каждой сессии стороны согласовали дату и время последующей встречи. Это намного облегчает организацию мероприятий после медиации.

Что происходит во время последующего (follow-up) контакта, также зависит от программы. В большинстве школ представитель медиации и сторона имеют краткую неформальную беседу о том, работает ли соглашение. Это может занять буквально несколько минут. Некоторые программы просят стороны заполнить письменный опросник. Хотя follow-up обычно проводит координатор, многие программы предпочитают, чтобы медиаторы сами встретились со сторонами.

Важно подчеркнуть еще один момент относительно follow-up. Контакт со сторонами должен проводиться с тем же вниманием к конфиденциальности, что и сама сессия медиации. Встречи следует проводить в помещении для медиации, и в ходе неформального контакта медиаторы должны понимать намеки сторон. Если стороны не здороваются, сталкиваясь в холле, медиаторы и координаторы должны понимать это как сигнал к тому, что им нужно поговорить с ними наедине. С другой стороны, многие школьники без колебания обсуждают детали своей сессии в присутствии своих одноклассников.

Ведение записей

Кроме организации последующих контактов со сторонами, вам следует аккуратно вести записи о деятельности программы. Бумажная работа в ходе программы медиации ровесников - это то, что координаторы любят меньше всего, но если вы создадите эффективную систему, это может быть совсем просто. Заполнение нескольких форм может решить все ваши проблемы. Каждое дело должно иметь свой файл (папку) с номером в хронологическом порядке. Ко времени завершения дела оно будет содержать большинство следующих форм.

1. Форма направления на медиацию ровесников. Это формы для направления дел на медиацию. Если вы переносите информацию в общую форму дела, хранить их не нужно.

2. Общая (суммарная) форма дела. Эта форма содержит всю информацию, связанную с делом, в том числе о том, кто направил дело, кто медиировал дело, о характере спора, о характере соглашения, если таковое достигнуто, о любых направлениях, сделанных медиаторами, и информацию о последующих мероприятиях. Она может также включать другую информацию, которая вам нужна для вашего спонсора, о возрасте, классе, расовой принадлежности или поле ваших сторон.

3. Форма соглашения медиации ровесников. По этой форме медиаторы пишут соглашения. Оригинал обычно остается в папке дела, а копии выдаются сторонам. Некоторые программы печатают формы соглашений на копировальной бумаге, которая автоматически воспроизводит две-три копии соглашения.

4. Вопросник после сессии медиации. Этот вопросник обычно выдается сторонам сразу после сессии до их возвращения в класс. В нем спрашивается об их впечатлениях о медиаторах, о процессе и об их соглашении, и на его заполнение уходит менее 5 минут. Вопросник может также помочь набрать новых медиаторов, поставив вопрос сторонам, хотели ли бы они участвовать в следующем тренинге. Вопросники после сессии медиации предоставляют вам немедленную обратную связь о вашей работе. Комментарии обычно положительные, но иногда возникают проблемы с медиаторами или процессом, которые можно исправить. Эта форма также предоставляет программе высказывания, которые можно использовать для расширения сферы действия программы и нахождения средств (fund rising). («Медиация позволила нам не драться, а обсудить это...вместо того, чтобы попадать в трудные ситуации, ее стоит всем попробовать» или «Я всегда думал, что медиация - это глупо, но она действительно помогла мне»). Некоторые программы выдают вопросники не сразу после сессии, а на первой встрече после сессии.

5. Самооценка медиаторов после сессии. Эта форма помогает медиаторам подумать над тем, как они справились со своей ролью, и проанализировать ее. Заведите папку, в которой каждый медиатор может хранить свои самооценки, чтобы они могли обратиться к ним, перед тем как медиировать в следующий раз.

Программы хранят записи и передают данные школьному коллективу различными путями. Некоторые программы пишут ежемесячные, а затем ежегодные отчеты о количестве и типах дел, которые они медиировали. Эти отчеты можно распространить в школе, а также в местной прессе и среди спонсоров. Другие программы ведут журналы медиации ровесников, в которых все, связанные с программой, могут записать свои комментарии. Позже это можно использовать (с разрешения авторов) для отчетов, оценок программы в конце года, а также для публичных презентаций. Наконец, отличная система учета школьников, использовавших медиацию, заключается в том, чтобы составить алфавитный список имен всех сторон. Рядом с каждым именем напишите номер дела, в котором они участвовали. Это позволяет легко найти информацию о деле, если она потребуется администрации или сторонам.

Все записи о программе медиации должны храниться в тайне, в рамках конфиденциальности, принятых вашей программой. Они должны храниться в закрытом шкафу, к которому есть доступ только у координатора и отдельных школьников. Администрация, учителя и школьники не могут посмотреть эти дела без разрешения сторон в виде исключения. Папки со старыми делами должны быть уничтожены после того, как школьник заканчивает школу.

Одна программа медиации сообщает об интересном случае использования записей о деле. Мать одного из медиаторов пожаловалась школьной администрации, что ее дочь стала плохо успевать по некоторым предметам, потому что она слишком много медиировала. Педантичные

записи программы показали, однако, что ее ребенок медиировал только три раза в тот семестр и отнюдь не во время уроков, о которых шла речь.

Как всегда, поручите учащимся нести ответственность за максимально возможное число аспектов ведения записей. Они могут собирать формы направлений, заполнять информацию после медиации в общей форме дела, писать комментарии в журнале программы и т.д. Многие программы разрабатывают свои собственные процедуры ведения записей так, чтобы школьники могли выполнять львиную долю работы. Один ученик средней школы специально для записей по медиации даже разработал компьютерную программу.

ИТОГИ ГЛАВЫ

Медиация дел связана с немалой подготовкой. Эта работа - невидимая на фоне броской работы по проведению медиации - является тем не менее важнейшей для успешного осуществления программы. Пусть вас не пугают все эти детали. По мере того, как вы накопите опыт в роли координатора, организационно-технические вопросы станут привычными, и вы найдете много способов облегчить свою работу. Помните также, что ваш вклад как координатора дает возможность проводить важную работу за пределами помещения для медиации, когда школьники помогают своим сверстникам улучшить качество их жизни, качество их школы, а в конечном счете, возможно, и качество мира, в котором они живут.

ГЛАВА 8

СОБРАНИЯ МЕДИАТОРОВ И ОБЕСПЕЧЕНИЕ (maintain) ПРОГРАММЫ

Проведение сессий медиации - дело очень захватывающее, интересное и благодарное. Для того чтобы программы медиации ровесников оставались эффективными в течение длительного времени, им нужно уделять постоянное внимание. При организации подобного обеспечения программы необходимо сосредоточить внимание на трех основных аспектах. Первый из них — *разработка проекта программы*. Процесс адаптации вашей программы медиации ровесников к уникальным потребностям вашей школы растягивается на месяцы, и даже на годы. Опыт, приобретаемый в результате кропотливой ежедневной работы, поможет вам усовершенствовать свой первоначальный замысел. Возможно, потребуется пересмотреть расписание сессий медиации, или же в процессе развития программы появится необходимость изменения отношений между дисциплинарной системой и медиацией ровесников. При решении возникающих проблем и оценке программы советуем прибегать к помощи тех, кто направляет учащихся на медиацию, консультативных советов, медиаторов, и даже сторон. И задавать тон в этой работе должны медиаторы, ведь медиаторы часто сталкиваются с трудностями до того, как о них станет известно координатору.

Второй важный аспект — *расширение сферы влияния* программы. Важность этого аспекта для достижения общего успеха программы трудно переоценить. Всегда неустанно стремитесь расширить базу поддержки программы, проводя образовательную работу среди учащихся и завоевывая новых сторонников среди членов педагогического персонала. В то же время, старайтесь сохранить хорошие отношения с теми, кто уже поддерживает программу - держите их в курсе состояния выданных ими направлений на медиацию, посылайте благодарственные письма и сообщения, и т.д. Оба указанных основных аспекта обеспечения программы подробно рассматривались соответственно в главах 5 и 6.

Третий важный аспект обеспечения программы касается *развития ваших медиаторов*. Не говоря уже о предоставлении им возможностей для медиирования различных конфликтных случаев, лучший способ взрастить таланты ваших медиаторов – организовать их регулярные собрания в течение года. Так называемые собрания медиаторов крайне важны для обеспечения здоровой программы. Они преследуют несколько целей, включая следующие:

- дать возможность медиаторам обсудить медируемые конфликты;
- развить навыки медиаторов за счет продвинутого тренинга;
- поддержать сплоченность группы, ее интерес, увлечение;
- спланировать и реализовать специальные проекты
- решить внутренние дисциплинарные вопросы.

АНАЛИЗ И ОБСУЖДЕНИЕ МЕДИРУЕМЫХ КОНФЛИКТОВ

Многие программы предлагают медиаторам обсуждать медируемые конфликты со своими со-медиаторами сразу после окончания сессий медиации. И поскольку опыт - лучший учитель, такие дискуссии представляют особую ценность для развития медиаторов. Но непосредственно после сессий медиации провести их нет возможности, ведь приоритет остается за учебной программой, и количество допустимых пропусков занятий ограничено. В то же время, на своих

собраниях медиаторы могут разобрать рассмотренные конфликты во всей их глубине.

Мне нравится быть медиатором. Я думал, что ребята не будут слушать, но после всех разобранных мной конфликтов я осознал, что программа действительно работает.

Медиатор - учащийся средних классов.

На этих собраниях школьники по очереди представляют разобранные ими конфликтные случаи, показавшиеся им трудными и интересными, или координатор предлагает им рассказать о случаях, служащих иллюстрацией к теме дня. Некоторая часть времени собрания может посвящаться ролевым играм — это поможет медиаторам познакомиться с альтернативными стратегиями, призванными разрешить сложные ситуации. При необходимости медиаторам может быть предложено обратить особое внимание как на суть разбираемых конфликтов, так и на их процесс. Обсуждение последних сессий медиации может подвигнуть группу к размышлению о том, почему после завтрака третьей смены происходит так много драк, или о состоянии межрасовых отношений в своей школе. Подобные изыскания приветствуются.

При анализе рассмотренных конфликтов предложите ребятам стать учителями друг друга. Конструктивная критика не только укрепляет атмосферу поддержки внутри группы, но и сама по себе является важным навыком. Для обеспечения подобной обратной связи необходимо действовать в соответствии с тем же девизом, что и на сессии медиации, - «поддержка при полной беспристрастности».

Напомните медиаторам о необходимости соблюдения конфиденциальности при обсуждении рассмотренных конфликтов; кто-то из медиаторов может находиться в дружеских отношениях со стороной того конфликта, который медиировал другой участник собрания. Вообще, предлагайте медиаторам изменять имена реальных сторон того конфликта, о котором они рассказывают. К сведениям, полученным на собраниях медиаторов, следует относиться с той же мерой конфиденциальности, что и к сведениям, полученным на сессиях медиации. Кроме как на таких собраниях, медиаторам не следует обсуждать подробности тех конфликтов, которые они медиировали.

ПРОДВИНУТЫЙ ТРЕНИНГ

Собрания медиаторов преследуют еще одну важную «цель» - проведение последующих продвинутых тренингов. Начальные тренинги дают базовые навыки, позволяющие школьникам начать медиировать конфликтные случаи. Но глубокое усвоение этих базовых навыков и приобретение иных, более сложных, возможно только в результате опыта медиации, анализа такого опыта и прохождения продвинутых тренингов.

Если ваш базовый тренинг был хорошо усвоен, то, несомненно, использовались самые разные методики - ролевые игры, упражнения (в том числе, письменные и практические), цель которых - обучение конкретным навыкам, короткие презентации и т.д. Все это может быть использовано и при продвинутом тренинге. Темы такого тренинга обычно не определены заранее строго оговоренным списком, а обусловлены потребностями, выраженными медиаторами, или же являются следствием ваших личных наблюдений. Возможно, что медиаторам следует больше попрактиковаться в задавании вопросов, написании соглашений, выяснении предметов спора, использовании нейтрального языка или в других аспектах процесса медиации. Рассмотрите возможность привлечения учащихся, не являющихся медиаторами, на роль сторон в ролевых

играх. Это не только делает ролевые игры более захватывающими и реалистичными, но и помогает «донести» программу до большего числа школьников.

Продвинутый тренинг может затрагивать не только повышение мастерства медиаторов, но и другие аспекты. Медиаторы, возможно, захотят, узнать, как проводить фасилитацию собраний, с тем, чтобы они, медиаторы, чувствовали большую ответственность за работу программы. Всегда уместными будут презентации, посвященные конкретным культурам или же предубеждениям и различиям. Возможны презентации других программ, работающих в школе (темы которых - борьба с алкогольной и наркотической зависимостью, предотвращение суицидов, психологическое консультирование ровесников, лидерство среди ровесников). Приветствуется все, что может помочь школьникам-медиаторам вырасти как в личном, так и в профессиональном плане.

Именно координатор, а не источник базового тренинга, выступает фасилитатором основной части продвинутого тренинга. Ваш источник, тренинга должен обеспечить последующий тренинг и консультации, но, как правило, невозможно и не рекомендуется полагаться исключительно на его помощь. Инструкторы должны предложить вам материалы для личного пользования или указать вам на опубликованный учебный курс по разрешению конфликтов или медиации, который будет соответствовать вашим потребностям¹. Проводить продвинутый тренинг могут приглашенные презентаторы и даже сами учащиеся-медиаторы.

Еще одну важную часть продвинутого тренинга составляют периодические оценки. Они включают как самооценки, так и оценки, даваемые медиаторами и координаторами. Особенно полезны оценки, даваемые в конце года, когда медиаторы рассматривают свои достижения и определяют цели на будущий год.

УКРЕПЛЕНИЕ СПЛОЧЕННОСТИ И МОРАЛИ ГРУППЫ

Важными составляющими успеха любой программы медиации ровесников являются энтузиазм медиаторов и умение работать в команде. Но поскольку они почти всегда работают попарно, им редко удается найти время, чтобы собраться группой. Это вполне может привести к потере контакта с коллегами. Поэтому собрания медиаторов призваны восстановить их силы и отношения и напомнить, что их работа - составная часть общих усилий, направленных на то, чтобы сделать школу лучше.

Важность сплоченности и морали группы особенно велики в тот период, когда программа еще молода, направлений на сессии медиации немного, и эти направления разделены достаточно большими промежутками времени. Бывает, что проходят многие недели после завершения тренинга, а школьникам так и не удается промедиировать свои первые «дела». Регулярные собрания помогают сохранить импульс программы и предотвращают потерю медиаторами энтузиазма.

Для поддержки энтузиазма и эффективности команды медиаторов ровесников можно прибегнуть к самым разным методам. По крайней мере, вам необходимо сделать так, чтобы медиаторы старались относиться друг к другу тепло и уважительно. Постарайтесь запланировать игры, специальные завтраки, выезды за город, встречи, помогающие им ближе познакомиться друг с другом. Многие программы в конце года устраивают празднования и пикники. Чем больше вы дадите медиаторам почувствовать, что их работа оценивается по достоинству, тем лучше.

СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ

Собрания медиаторов - это еще и время, когда вся команда может запланировать и реализовать специальные проекты. Существует множество способов, позволяющих медиаторам выступить единой силой, направленной на позитивные изменения в школе, и специальные проекты совершенно необязательно должны иметь непосредственное отношение к работе школьников в качестве медиаторов. Среди подобных идей - следующие:

- предложить одноклассникам провести для них мини-курсы по разрешению конфликтов;
- провести семинары для школьников, тема которых - временное отстранение от занятий в качестве наказания;
- провести ознакомительные дискуссии с ровесниками на такие темы, как насилие, расовые отношения, наркомания и токсикомания, СПИД (после прохождения соответствующих тренингов);
- проведение тренингов по медиации в других школах;

1 Один из таких учебных курсов «Продвинутые тренинги для школьников-медиаторов», созданный Дэном Мейером, написан именно для таких случаев.

- посещение судов, программ соседской медиации, медиаторов-экспертов, с целью расширения знаний о медиации;
- планирование и/или участие в региональных конференциях учащихся-медиаторов;
- организация мероприятий по сбору средств, таких как шоу талантов, кино вечера, распродажи домашней выпечки, мойка автомобилей.

ВНУТРЕННЯЯ ДИСЦИПЛИНА ПРОГРАММЫ

И последняя цель собраний медиаторов - создание и укрепление внутренней дисциплины программы. И хотя потребность в дисциплинарном кодексе возникает редко, бывает, что из-за некорректного поведения медиатору устанавливается испытательный срок или же он временно отстраняется от участия в программе. Примеры подобного поведения включают отсутствие надлежащего старания на уроках, инициирование драки, разглашение конфиденциальной информации, пропуски сессий медиации и собраний медиаторов. Дисциплинарный кодекс должен:

- четко информировать учащихся о том, что от них требуется как от медиаторов;
- указывать справедливые и прогнозируемые последствия недопустимого поведения;
- защищать преданных своему делу медиаторов - и всю программу в целом – от учащихся, действия которых противоречат принципам группы медиаторов.

Поскольку дисциплинарная политика медиации ровесников акцентирует ответственность

каждого из учащихся за обеспечение успешной программы, то основная роль как в формулировании, так и в воплощении в жизнь этого кодекса должна принадлежать именно учащимся. Как этого добиться? Один из лучших способов - заключение группового контракта. Сначала учащиеся перечисляют те типы поведения, которые они приветствуют у своих коллег-медиаторов, а затем - те, которые считают недопустимыми. Затем они вместе вырабатывают серию все более и более серьезных последствий для каждого из тех случаев, когда поведение члена группы противоречит общим групповым нормам поведения. Каждый из медиаторов подписывает групповой контракт, осознавая, что он, медиатор, должен или действовать согласно этому контракту, или ожидать оговоренных санкций. Собрания медиаторов помогают поддерживать интерес ребят, предоставляют им площадку, на которой они могут обсудить свои собственные конфликты, получить помощь и совет ровесников.

Необходимо подчеркнуть, что хотя задачи собраний медиаторов обсуждались отдельно, между ними существует тесная взаимосвязь. Действия, направленные на решение одной из задач, положительно скажутся и на решении других. Увлекательный продвинутый тренинг может захватить группу; разрешение внутренней дисциплинарной проблемы может помочь учащимся лучше работать в команде; обсуждение медиаторованных конфликтов, возможно, выявит необходимость проведения специального тренинга.

СОБРАНИЯ МЕДИАТОРОВ: ГДЕ И КОГДА?

Хотя собрания медиаторов и являются важной частью обеспечения программы, во многих программах они проходят нечасто, если проходят вообще. Когда координатор слишком занят, вероятность, что они не состоятся, достаточно велика. Кроме того, создается впечатление, что для проведения собраний нет «подходящего» времени. До уроков – почти невозможно, особенно, если учащихся привозят на автобусах. Если проводить собрания в течение учебного дня - учащиеся пропустят больше уроков, а этого старается избежать каждая программа. Если назначить собрание после уроков - снова возникает проблема со школьными автобусами, да и у учащихся бывают занятия помимо учебного курса. В конце концов, координаторы обычно приходят к тому, что проводят собрания во время уроков, но варьируют время проведения так, чтобы учащиеся не пропускали одни и те же предметы. Или же они пытаются задействовать какие-то уникальные особенности общешкольного расписания. Приведем некоторые из таких вариантов:

- отведение медиаторам специальной комнаты, где они бы могли проводить кратковременные ежедневные встречи;
- оформление медиации ровесников как клуба учащихся - так чтобы собрания членов клуба официально «встраивались» в общешкольное расписание;
- организация школьных графиков медиаторов таким образом, чтобы группа завтракала в одну смену и могла в это время собираться вместе;
- собрания могут начинаться на последней перемене и заканчиваться через 30-45 минут после окончания школьных занятий. При этом минимизируются пропуски, учащиеся получают больше времени для выполнения других своих дел (или могут воспользоваться последним школьным автобусом);
- организация встреч-завтраков перед уроками с предоставлением пищи медиаторам (и тем, кто помогает им добраться до школы).¹

Периодичность проведения собраний медиаторов варьируется от школы к школе. И хотя

настоятельно рекомендуется делать это раз в два месяца, некоторые программы предусматривают ежедневные «пятиминутки» медиаторов, в других же - собрания проходят ежемесячно или реже. Потребность в проведении собраний, очевидно, будет зависеть от стадии развития вашей программы и ее текущих проектов.

Лучше всего проводить собрания в комнате медиаторов (если у вашей программы таковая имеется и если она достаточно вместительная). Когда такой возможности нет, собрания проводятся в любом удобном месте: пустом классе, библиотеке, кафетерии, спортзале, а в особых случаях - и вне стен школы.

ФАСИЛИТАЦИЯ СОБРАНИЙ МЕДИАТОРОВ

Существует много параллелей между фасилитацией собраний и процессом медиации. Как медиаторы, так и фасилитаторы собраний *ведут* процесс (определяют способ взаимодействия группы, кто и когда говорит, время, отводимое каждому пункту повестки) с тем чтобы помочь участникам справиться с *существом дела* (обсуждаемые предметы, принимаемые решения, предоставленные материалы). Опытные медиаторы уже обладают многими из навыков, необходимых фасилитаторам, и ваш инструктор наверняка продемонстрировал большую часть из них при прохождении базового тренинга. Приведем несколько предложений по фасилитации собраний:

- Выработайте для каждого собрания повестку дня, определяющую ваши цели, и время, отводимое каждому из вопросов. Пусть в этом примут участие и школьники-медиаторы; перед началом каждого собрания убедитесь, что повестка дня является для них приемлемой.

- Постоянно и неуклонно стремитесь к тому, чтобы собрание вовлекало всех участников. Планируйте занятия, использующие самые разнообразные способы обучения (дискуссии, ролевые игры, письменные работы, работу в парах и небольших группах). Пусть расположение стульев участников соответствует вашим целям (например, круг способствует групповому общению). Там, где это необходимо, прибегайте к перерывам, дающим заряд дополнительной энергии (игры, вручение наград, прохладительные напитки).

- Всегда обращайтесь пристальное внимание на групповой процесс. Если учащиеся отклоняются от заданной темы, «верните» их к предмету дискуссии. Если их поведение не способствует доверию и работе в команде, укажите им на это. Если вы

1 Полезно организовать совместный прием пищи на каждом собрании, независимо от времени дня. Это помогает создать среди медиаторов теплую, семейную атмосферу.

видите, что они не вовлечены в процесс, выясните у них причину и соответственно измените повестку дня. Лучше не проводить собраний вообще, чем проводить их скучно и охлаждать энтузиазм учащихся.

- Когда это представляется возможным, дайте учащимся право воздержаться от участия в том или ином занятии собрания. Тогда они почувствуют себя комфортно, почувствуют, что их уважают.

- Направьте свою работу на то, чтобы учащиеся сами фасилитировали свои собрания. Немного тренировки и помощи - и они сами смогут очень эффективно проводить свои собрания.

ИТОГИ ГЛАВЫ

Если вы тщательно отработаете на практике все, о чем рассказывалось в этой главе, шансы на создание сильной и эффективной программы медиации ровесников достаточно велики. В будущем медиация ровесников и подход-сотрудничество станут неотъемлемой частью систем образования во всем мире. Вы станете одними из лидеров этого направления, не только демонстрируя потенциал медиации ровесников, но и, что является более важным, предоставляя ребятам возможность продемонстрировать их потенциал.

ГЛАВА 9

12 уроков разрешения конфликтов

Введение

Следующие уроки разработаны для двух целей:

1. Чтобы дать возможность учителям в классе начать обучать своих учеников навыкам разрешения конфликтов. Если вы научите своих учащихся навыкам, достаточным для того, чтобы они эффективно разрешали свои собственные конфликты, обстановка в вашем классе станет более благоприятной для учебы и развития.

2. Чтобы послужить вступлением к разрешению конфликтов, которое можно передать всему школьному коллективу до осуществления программы медиации ровесников. Эти уроки будут воспитывать навыки разрешения конфликтов у всех учащихся школы, создавая общий «язык» разрешения конфликтов, который лежит в основе программы медиации ровесников.

Создание формата уроков

В ходе представления этих уроков разработайте стандартный формат, который отличает их от обычного школьного дня. Формат, который вы будете использовать, отличается в зависимости от контекста, в котором проходит обучение: знают ли уже школьники друг друга; будут ли эти уроки отдельными или они являются частью академического предмета? В идеале вы должны

1. Начать с игры или другого развлекательного мероприятия.

Это соберет группу вместе и установит позитивную оживленную тональность.

2. Повторить важные моменты с предыдущих уроков.

Обзор предыдущих уроков позволяет школьникам составить единое целое и сознательно воспринимать то, что они уже узнали.

3. Перейти к повестке дня следующего урока.

Это означает: сказать школьникам, что они могут ожидать от вас и что ожидается от них. Информировать учащихся о целях урока, даже если это не стыкуется с методикой обучения.

4. Провести урок.

5. В заключение сделать обзор или дать оценку происходившему.

Это помогает учащимся вынести то, что они узнали, за пределы классной комнаты. Это также обеспечивает обратную связь с тем, что школьники изучают и что они чувствуют по поводу уроков.

Другие предложения для усиления воздействия этих уроков:

- Создавайте обстановку, в которой школьники почувствуют себя безопасно, давая

оценку учащимся, которые пошли на этот риск (улыбнитесь, поблагодарите, хлопните в ладоши), поддерживая учащихся, которые делают ошибки, поощряя тех, кто выражает мнение меньшинства, и позволяя учащимся, которым сложно преодолеть дискомфорт и заставить себя сделать упражнение, «пропустить» его и не участвовать в таком упражнении.

- Усиливайте материал, который рассматривается на этих уроках, в ходе школьного дня. Используйте предмет, который преподаете (то, как ведут себя персонажи романа, например), и проблемы управления классом (применяя «я-заявления»), чтобы попросить школьников обратить внимание на существующие связи. Чем больше вы сможете моделировать эти навыки в своем взаимодействии со школьниками, тем лучше.

- Ведите уроки в соответствии с обратной связью, которую вы получаете от школьников. Возможно, вы захотите убрать некоторые разделы из-за очевидного отсутствия интереса и расширить другие разделы.

- Вместо ответов на вопросы школьников поощряйте их поломать голову и самим ответить на свои же вопросы.

- Делайте уроки более личностными, добавляя анекдоты из своей жизни и примеры, которые увлекут ваших учащихся.

- При делении школьников на небольшие группы постарайтесь, чтобы группы были по возможности более разнородными.

- Когда учащиеся работают небольшими группами, проводите время с каждой группой, чтобы наблюдать и предлагать помощь.

- Обратите внимание на то, как сидят школьники в помещении: это не должно снижать уровень их интереса и участия. Обычно лучше всего рассаживать школьников в кружок. Это позволяет всем учащимся установить зрительный контакт со всеми остальными школьниками и способствует участию в групповом обсуждении.

- Веселитесь и применяйте юмор, где это уместно. Ваш энтузиазм будет заразителен!

- Прежде чем вы начнете обучать этим урокам, прочитайте главы 2 и 3. Много из того, что здесь рассматривается, объясняется глубже в тех главах.

Помните, что эти уроки - это только начало. Вы можете оказывать больше влияния на своих учащихся, участвуя в тренинге по разрешению конфликтов, медиации или предотвращению насилия. Растет число учебных программ в этих областях, которые можно получить.

Урок 1. Создание группового договора

Цели: дать учащимся возможность разработать свои собственные нормы поведения в классе; начать создавать безопасную и творческую обстановку в классной комнате

Материалы: газетная бумага (newspaper) и маркеры

Время: 15 мин

1. Объясните, что вместе со своими учащимися вы собираетесь начать интересную серию уроков по разрешению конфликтов.

2. Объясните, что для того чтобы учиться вместе, школьникам необходимо обращать внимание не только на то, что они изучают, но и на то, *как* они делают это, т.е. как на процесс, так и на содержание. Для того, чтобы их работа была успешной, они должны чувствовать себя комфортно друг с другом.

3. В качестве одного из вариантов начала этого процесса вы предложите следующее упражнение. Попросите школьников подумать про себя об одном секрете; о тайне, которую большинство людей в этой комнате не знает. Она должна касаться того, что они сделали, во что они верят, что им нравится, что с ними произошло или чего-либо, связанного с их личностью. В идеале эта тайна должна касаться не самого положительного, что в них есть. (*Не упоминайте о том, будут ли школьники рассказывать свой секрет остальным членам группы!*). Дайте им минуту подумать об этом, в течение которой они почувствуют беспокойство относительно того, что это придется рассказать остальной группе.

4. Сообщите школьникам, что им никому в группе не придется рассказывать свои секреты, им просто нужно подумать про себя о самих себе. Подождите, пока все не подумают об этом.

5. Спросите школьников: «Если бы вы собирались рассказать этот секрет в этом классе, что бы вы хотели от них? Как бы вы хотели, чтобы они себя вели?» Объясните, что нет правильных или неправильных ответов. Они должны высказать все, о чем подумают.

6. Напишите их ответы на бумаге. Ответы могут быть такими:

хранить это в секрете, не смеяться надо мной или не дразнить меня, постараться понять, внимательно выслушать, поставить себя на мое место, попытаться помочь мне, не судить меня, мне бы нужно было доверять им, быть добрым, вы тоже расскажете мне свой секрет и т. д.

7. Когда запас идей у школьников будет исчерпан, попросите их отложить в сторону свои секреты и подумать о том времени, когда они были частью группы людей, хорошо работавшей вместе. Это может быть спортивная команда, религиозная группа, семья, класс и т.д. Спросите их, благодаря каким качествам этих групп они так хорошо работали. Составьте список этих качеств на бумаге. Среди ответов может быть: *общая цель, помощь друг другу, каждый добавлял свои сильные стороны, мы упорно работали, у нас был хороший лидер, мы веселились, мы доверяли и уважали друг друга и т.д.*

8. Спросите учащихся, хотели ли бы они составить списки группового «контракта»: то, с чем они бы постарались считаться в ходе уроков по разрешению конфликтов. Пусть школьники выскажут свои опасения по поводу списка и вместе разберутся вместе с вами, действительно ли они смогли бы выполнять каждый пункт. Могут ли они доверять друг другу, не зная хорошо друг друга? (Они могут прийти к этому). Могут ли они держать в секрете все, что происходит в классе? (Они умеют держать в секрете личные тайны людей). Думают ли они, что это будет работать? Что может помешать этому?

9. Обсудив возражения учащихся, попросите каждого подписать список в знак его/ее согласия постараться соответствовать ему. Скажите им, что подписывать необходимо только тогда, если они собираются вести себя согласно этим нормам. В этот момент все школьники должны подписать документ. Вы можете также дать им время украсить документ рисунками и т.д.

10. Поблагодарите школьников за работу над договором. Спросите их, какие у них

ощущения после того, как они уделили внимание процессу, связанному с тем, как они собираются работать вместе. Есть ли другие сферы в их жизни, где они, возможно, захотели бы сделать это?

11. Показывайте документ и напоминайте о нем школьникам в начале каждого урока. Или же пусть висит постоянно в классной комнате.

В дополнение:

- Спросите учащихся, хотели ли бы они оставаться верными договору в течение всех занятий, а не только в ходе уроков по разрешению конфликта.
- Вместе со школьниками разработайте наказания, которые могли бы налагаться при нарушении договора. (Ученики, которые дразнят кого-нибудь, не будут допускаться к участию в играх, а тот, кто опаздывает, должен будет убрать комнату после занятий, и т.д.).

Урок 2. Конфликт - это нормально

Цели: обучить школьников тому, что такое конфликт; обучить школьников тому, что конфликт - это нормальная часть жизни; дать учащимся возможность лучше узнать друг друга

Материалы: газетная бумага и маркеры, персональный раздаточный лист для каждого школьника

Время: 30 мин.

1. Поставьте восемь прочерков на доске и сыграйте в игру «Виселица» со словом «конфликт».

2. Поздравьте учеников и скажите им, что это слово - «конфликт» - ключ ко всей работе, которую вы собираетесь делать вместе.

3. Попросите учащихся дать определение слова «конфликт». Школьники обычно используют синонимы «драка» (борьба), «несогласие», «спор» и т.д.

4. Предложите такое определение: «Конфликт возникает в любой момент, когда люди, идеи или силы находятся в оппозиции или работают друг против друга».

5. Спросите школьников, сколько людей требуется для конфликта. Большинство скажут - двое, а некоторые предположат, что один человек может иметь конфликт сам с собой.

6. Подчеркните, что люди могут иметь конфликты даже сами с собой. Спросите школьников, с чем связаны их внутренние конфликты. Вероятные ответы: *делать ли домашние задания, что одеть, в противовес давлению ровесников, слушать ли родителей и т.д.*

7. Спросите, люди какого типа чаще попадают в конфликты. Предложите несколько примеров: учителя и ученики, родители и дети и т.д. Школьники могут ответить: *учителя с учителями, учителя с родителями, соседи, мужа с женами, сестры и братья, начальники и подчиненные, учителя и директора школ, хозяева магазинов и покупатели, политические партии, государства.*

8. Попросите учащихся поднять руки, если они участвовали в конфликте сами с собой или еще с кем-то в своей жизни (родителями, друзьями, родными братьями или сестрами, учителями)

в прошлом месяце? на прошлой неделе? сегодня с утра? Большинство школьников поднимет руки.

9. Спросите, справедливо ли сказать, что конфликт является нормальной составной жизни. Напишите на доске: «Конфликт - это нормальная составная жизни».

10. Раздайте листок персонального конфликта. Попросите школьников вписать большинство конфликтов, которые у них были недавно с участием по меньшей мере двух сторон. Они должны написать раздел о каждом. Скажите им, что не нужно показывать вам этот листок, но их попросят обсудить один из конфликтов небольшой группой сверстников.

11. Когда школьники закончат писать, разделите их на группы из четырех человек. Попросите каждого в течение трех минут описать один из его/ее конфликтов; небольшой группе. Другие школьники слушают, фокусируясь на говорящем. Они должны использовать вопросы в конце листа персонального конфликта, чтобы помочь говорящему.

12. Сведите школьников в большую группу. Попросите трех волонтеров поделиться одним из его конфликтов с большой группой. Постарайтесь, чтобы были представлены конфликты трех категорий (с ровесниками, с родителями, с учителем).

13. Спросите, какое у них было впечатление от того, что они поделились своим конфликтом с другими. Было ли это облегчением, или же рассказать кому-то еще о своем конфликте было нелегко? Спросите школьников, заметили ли они что-то в процессе этого упражнения. Были ли конфликты других людей похожи на их собственные?

14. Сделайте вывод о том, что конфликт - нормальная составная жизни. Большинство людей в комнате, в школе, в мире регулярно участвуют в конфликтах. Подытожьте также другие мысли, возникшие в результате данного упражнения.

Листок персонального конфликта

Опишите недавний конфликт, который у вас был с кем-то, из двух следующих категорий

1. Конфликт с одноклассником или другом;
2. Конфликт с родителем или опекуном;
3. Конфликт с учителем или хозяином.

Вопросы, которые следует задать, когда вы слушаете о конфликте другого человека:

Кто эти люди, участвующие в конфликте?

Когда он начался?

Как долго он продолжался?

О чем этот конфликт?

Почему он произошел?

Как вы чувствуете/чувствовали себя из-за него

Как себя чувствует/чувствовал из-за него другой человек?

Что вы делали, чтобы попытаться разрешить конфликт?

Что бы вы сделали по-другому, если бы конфликт начался снова?

Конфликт разрешен, или же он еще продолжается?

Урок 3. Конфликт может быть позитивным

Цели: научить школьников, что конфликт может быть позитивным; представить концепцию мозгового штурма

Материалы: газетная бумага, правила мозгового штурма на бумаге

Время: 15 мин.

1. Познакомьте учащихся с концепцией мозгового штурма. Мозговой штурм - это прием, используемый для того, чтобы группа генерировала широкий круг ответов или информацию. Он особенно полезен, когда люди пытаются разрешить конфликт. В ходе мозгового штурма вы высказываете все, что вам приходит в голову. Правила для проведения мозговой атаки таковы:

- Высказывайте всё, что приходит в голову.
- Нет правильных или неправильных ответов.
- Не оценивайте ответы; количество гораздо важнее качества.
- Вы можете говорить то же, что и кто-то другой.
- Вы можете говорить вещи, которые кажутся безумными. (Это может привести к отличным идеям).

2. В течение минуты попрактикуйте мозговую атаку. Попросите школьников высказать, первое, о чем они думают, когда слышат слово «лето» (или *зима, школа, выходные дни, сестры, родители и т.д.*).

3. Напишите на газетной бумаге слово «конфликт». Попросите школьников высказать, какие мысли у них вызывает это слово. Среди ответов могут быть: *боль, смерть, друзья, страх, оружие, гнев, решения, братья, дети, война, Гитлер, расизм, нормально, фрустрация, наркотики, банды, насилие, давление ровесников, компромисс, тупоголовые люди, девочки/мальчики.*

4. Как только у вас набралось около 30 слов, остановитесь и спросите учащихся, заметили ли бы они, если бы только что вошли в комнату, что-то необычное в этом списке. Есть ли у всех этих слов всех что-то общее? Возможно, кто-то скажет, что большинство слов имеет отрицательное значение. Это именно то, что вам нужно. Если они не скажут этого, предложите сами.

5. Спросите школьников: «Должен ли конфликт быть отрицательным?» Попросите их назвать все, что, по их мнению, может быть позитивным в конфликте. Напишите это на доске. Учащиеся могут сказать:

становишься ближе к людям, больше узнаешь о том, с кем споришь, узнаешь новые способы что-то делать, растешь как личность, учишься уважать не похожих на тебя людей, это подводит тебя к тому, чтобы помочь в чем-то, помогает завести новых друзей (после того, как конфликт разрешен), помогает тебе проявить свои чувства.

6. Попросите нескольких учеников поделиться с группой, рассказав о случае, когда в результате конфликта с ними произошло что-то хорошее.

7. Спросите школьников: «Если конфликт может быть позитивным, почему большинство людей думает о нем только как о чем-то отрицательном?» Обсудите это с группой. Возможные ответы:

давление ровесников, указания родителей, влияние средств массовой информации, дети не узнают ничего хорошего, драка как ответ на конфликт.

8. Завершите упражнение обзором, сказав, что конфликт может быть положительным и может, предоставить нам возможности роста и новых знаний. Эти уроки по разрешению конфликта предназначены для того, чтобы помочь сделать конфликт скорее позитивным, чем негативным опытом, когда это только возможно.

Урок 4. Выиграть могут все

Цели: объяснить школьникам, что очень часто люди, находящиеся в конфликте, выигрывают больше, когда они сотрудничают друг с другом, чем когда они соперничают; познакомить их с концепцией «выигрыш - выигрыш» («победа - победа»)

Материалы: конфеты «Поцелуй Херши» или какой-то другой приз

Время: 20 мин.

1. Объявите школьникам, что вы собираетесь начать этот урок с игры в «Поцелуй».
2. Попросите всех встать возле своего партнера того же пола и приблизительно того же роста. (Это нужно для того, чтобы у них был партнер, который смог бы бороться с ними).
3. Попросите каждого схватить своего партнера за руку, как будто для ее пожатия. (Возможная шутка: «Хорошо, я дам вам 20 секунд и хочу, чтобы все поцеловали своего партнера столько раз, сколько они смогут»). Объясните, что эта игра называется «Поцелуй», потому что в качестве призов иногда даются конфеты «Поцелуй Херши». (Призами могут быть и другие конфеты, воображаемые деньги или что-то другое).
4. Попросите школьников, чтобы они внимательно слушали, потому что очень немногие людей «выигрывают» эту игру. Вы будете давать инструкции только один раз. Основные правила таковы:

- a. Вы не можете разговаривать со своим партнером с этого момента до конца игры.

b. Цель игры - выиграть. Вы выигрываете, получив для себя как можно больше «Поцелуев» (долларов и т.д.).

c. Вы получите приз каждый раз, когда вы схватите тыльную сторону руки вашего партнера, чтобы дотронуться ею до вашего бедра. Ваш партнер получает приз, когда он/она захватит вашу руку, чтобы дотронуться до своего бедра. У вас будет 20 секунд на игру.

5. Покажите это с одним из школьников или вторым учителем. Чтобы занять необходимое положение, сначала схватите руку своего партнера как для пожатия. Затем немного отвернитесь друг от друга, так чтобы вы с партнером стояли плечом к плечу на расстоянии около двух футов друг от друга, держась за руки и глядя в противоположных направлениях. Когда вы находитесь в этом положении, будет понятно, как каждый из вас может взять руку другого, чтобы дотронуться ею до бедра партнера, потянув к ним руку. Внимание: Когда вы показываете игру, делайте это, преодолевая сопротивление, чтобы школьники видели, что вы боретесь друг с другом, чтобы выиграть.

6. Начните игру сразу же после инструктажа. Через 20 секунд остановите игру. Пусть ребята посмеются минуту, а затем попросите их сесть.

7. Обойдите комнату и спросите школьников, сколько призов они выиграли. Большинство пар боролись друг с другом. Только некоторые представили, что они могут помочь друг другу выиграть, и именно они поучили больше всего «Поцелуев». В то время как большинство учащихся выиграли от 0 до 5 призов, некоторые получают от 30 до 50.

8. Попросите пары, которые боролись друг с другом, показать перед классом, как они играли в эту игру. Прокомментируйте энергию, с которой они делали это, и небольшой выигрыш каждого.

9. Попросите пару, которая «сотрудничала», показать, как они играли, перед остальными.

10. Обсудите упражнение, указывая, что во многих конфликтах в жизни вы можете больше выиграть *для себя*, если сотрудничаете, а не боретесь с вашим воображаемым соперником. Когда двое конфликтующих сотрудничают и находят решение, удовлетворяющее обоих, это называется решение «выигрыш - выигрыш» («победа - победа»). Обычно люди не получают всего, что они хотят в таком решении, но они получают достаточно из того, что им необходимо, чтобы почувствовать удовлетворение. Большинство людей предполагает, что для того, чтобы «выиграть» решение, им нужно, чтобы второй «проиграл». Но, как в игре «Поцелуй», такой подход «выигрыш - выигрыш» часто приводит обоих к проигрышу (и оставляет людей сердитыми друг на друга и неудовлетворенными результатом). Именно подобно тому, как разрешение конфликтов помогает людям получить позитивный результат конфликта (как обсуждалось на последнем уроке), оно также может помочь им прийти к решению «выигрыш - выигрыш», где это возможно.

11. Спросите школьников, боролись ли они друг с другом, потому что видели, что вы показывали игру таким образом. Объясните, что люди часто копируют поведение как «модель» для подражания. По этой причине все - учителя о учащиеся - несут большую ответственность. Люди подражают тому, что мы делаем, и поэтому нам нужно оказывать скорее положительное, а не отрицательное влияние. В ходе игры заметили ли другие группы еще кого-то, кто сотрудничал, а затем постарался поменять свою стратегию?

12. Обобщите урок и закончите его.

Урок 5. Позиции, интересы и основные потребности

Цели: помочь школьникам придти к решениям «выигрыш - выигрыш»; познакомить их с концепцией позиций, интересов и основных потребностей

Материалы: Раздаточный материал по нахождению решений «выигрыш - выигрыш» для всех учащихся; правила для мозговой атаки на газетной бумаге

Время: 25 мин.

1. Скажите школьникам, что сейчас они будут упражняться в создании решений «выигрыш - выигрыш». Раздайте листы поиска решений «выигрыш - выигрыш». Как только люди, находящиеся в конфликте, захотят попытаться разрешить его, они должны сделать два шага, чтобы найти выигрышные решения для обеих сторон («выигрыш - выигрыш»):

- Выяснить, каковы их интересы и основополагающие потребности.
- Провести мозговой штурм возможных решений «выигрыш - выигрыш».

2. Люди, находящиеся в конфликте, часто говорят, чего они хотят или что они собираются сделать. Это называется позиция. С другой стороны, интересы - это то, что людям действительно необходимо. Позиции обычно отражают одну из возможностей удовлетворить свои интересы. В качестве примера приведите эту историю:

Две сестры лежат на своих кроватях в комнате, в которой они обе живут, и ссорятся из-за того, задернуть или поднять шторы. Одна встает и задергивает шторы; другая встает и открывает их. Их конфликт кажется неразрешимым. Заходит их младший брат и спрашивает, что происходит. Одна сестра говорит, что яркий солнечный свет мешает ей, так как она пытается вздремнуть. Другая сестра говорит, что она пытается читать книгу по своему домашнему заданию, и ей нужен свет из окна. Услышав это, младший брат подходит, включает лампу возле кровати и задергивает шторы. Обе девочки довольны.

3. Постройте на бумаге таблицу по этой истории следующим образом, попросив школьников заполнить графы:

	Позиция	Интерес
Сестра 1	Открытые шторы	Нужен свет, чтобы читать
Сестра 2	Закрытые шторы	Нужно, чтобы свет не мешал спать

4. Теперь вместе со школьниками поработайте на первом примером, делая записи на рабочем листе.

Подруга Ханны Кристаль приглашает своих друзей к себе, чтобы посмотреть фильм в ночь, когда празднуется Хэллоуин. Фильм начинается в полночь. Ханна очень хочет быть вместе с друзьями, но ее родители не хотят, чтобы она так поздно выходила из дома. Они боятся, что с ней что-то случится.

5. Прежде всего спросите учащихся, каковы позиции Ханны и ее родителей. Ханна хочет выйти, чтобы посмотреть фильм в доме своей подруги.

Ее родители не хотят, чтобы она уходила.

6. Объясните школьникам, что лучший способ определить интересы людей – задать простой односложный вопрос: «Почему? Почему ты хочешь то, что, как ты говоришь, ты хочешь?» Спросите ребят: «Что на самом деле нужно Хаине и ее родителям, и чего они действительно хотят? Каковы их интересы?» Конечно, важно задать эти вопросы, не вынося никаких оценок.

Ханна хочет провести время со своими друзьями и, возможно, ей хочется посмотреть фильм.

Родители Ханны хотят быть уверены, что с ней ничего не случится.

7. Кроме очевидных интересов у людей, находящихся в конфликте, есть также и скрытые интересы. Они часто связаны с основными эмоциями, такими как потребность, чтобы тебя любили или ты нравишься, потребность чувствовать себя в безопасности и чувствовать, что ты контролируешь собственную жизнь, потребность принадлежать кому-то. Они называются *основными потребностями*. Эти потребности есть у всех. Спросите школьников, видят ли они какие-то основные потребности, которые могут быть частью этого конфликта.

Ханне необходимо чувствовать себя частью группы друзей.

Ханне нужно, чтобы ее уважали и обращались с ней, признавая, что она может сама принимать решения.

Родителям Ханны нужно чувствовать, что они - хорошие родители.

8. Учитывая все их интересы и основные потребности, попросите школьников провести мозговую атаку с целью найти возможные решения «выигрыш - выигрыш» конфликта Ханы с ее родителями.

Ханна может пригласить друзей посмотреть фильм у себя дома.

Ханна может записать фильм, а потом посмотреть его со своими друзьями в какое-то другое время.

Ханна и ее друзья могут взять фильм напрокат и потом посмотреть его.

Ханна может пригласить своих друзей к себе пораньше, чтобы провести с ними время.

Ханна может попросить родителей Кристаль позвонить своим родителям, чтобы те знали, что с ней будет все в порядке.

9. Поделите учащихся на группы из 4 - 5 человек. Дайте группам 10-15 минут, чтобы они определили позиции, интересы и основные потребности сторон, а затем записали как можно больше решений «выигрыш - выигрыш» по каждому конфликту на рабочих листах. Напомните школьникам о правилах мозговой атаки (высказывайте все, что приходит в голову, нет правильных или неправильных ответов, не оценивайте ответы; количество гораздо важнее качества, можно говорить то же, что и кто-то другой, можно говорить вещи, которые кажутся безумными), когда они будут пытаться прийти к творческим (креативным) решениям.

10. Когда школьники закончат рабочий лист, сведите их опять в большую группу. Спросите, было ли трудно определить интересы и основные потребности. Видят ли они, насколько легче думать о решениях «выигрыш - выигрыш», когда известны интересы и основные потребности людей? Откуда вам известно, что решение действительно отвечает интересам обеих сторон? Предложите школьникам до следующего урока попытаться применить подход «выигрыш - выигрыш» либо в собственной жизни, либо в конфликте, который они наблюдают или о котором

они читали.

Ответы для рабочего листа по нахождению решений «выигрыш - выигрыш»

Аледжандро и Джейсон - хорошие друзья, живущие рядом друг с другом. Их дома находятся только в нескольких кварталах от школы. Аледжандро обычно ездит в школу на велосипеде. Таким образом он может дольше спать и все же успевать в школу вовремя. Несколько месяцев тому назад он сломал ногу, и его отцу пришлось отвезить его в школу на машине. Па это время мальчик одолжил свой велосипед Джейсону, чтобы тот мог ездить в школу. Теперь, когда нога Аледжандро срослась, он хочет вернуть свой велосипед, но Джейсон не отдает его. Он говорит, что, когда он ходит в школу пешком, другие дети дразнят его. Если же он едет на велосипеде, они не делают этого.

Позиция Аледжандро:

хочет получить свой велосипед назад

Позиция Джейсона:

не хочет отдавать велосипед

Интересы Аледжандро:

хочет долго спать и успевать в школу

Интересы Джейсона:

хочет, чтобы его не дразнили, когда он приходит в школу

Основные потребности Аледжандро:

- хочет чувствовать, что он может доверять своему другу
- хочет чувствовать, что он контролирует свою жизнь
- хочет, чтобы его жизнь была столь же безопасной, какой она была

Основные потребности Джейсона:

- хочет, чтобы его не обижали другие дети
- хочет контролировать свою жизнь

Возможные решения «выигрыш - выигрыш»:

Аледжандро может подвозить Джейсона на руле своего велосипеда.

Отец Аледжандро может подбирать Джейсона и отвозить их обоих в школу.

Аледжандро и Джейсон могут ходить быстро в школу пешком, так что Джейсона не надо будет подвозить.

Джейсон может вернуть велосипед, а Аледжандро может подсказать ему, как пройти в школу коротким путем, чтобы не проходить мимо других детей.

Аледжандро может пойти с Джейсоном поговорить с детьми, которые дразнят его.

Аледжандро может пойти вместе с Джейсоном к заместителю директора пожаловаться на

других детей.

Сара хочет получить работу, чтобы иметь больше денег на расходы. Ее мать не хочет, чтобы она шла на работу, потому что думает, что Сара должна отдавать все силы занятиям в школе.

Позиция Сары:

хочет получить работу

Позиция матери Сары:

не хочет, чтобы Сара получила работу

Интересы Сары:

хочет больше денег на расходы

Интересы матери Сары:

хочет, чтобы Сара хорошо успевала в школе

Основные потребности Сары:

- хочет чувствовать себя взрослой
- хочет свободно принимать свои собственные решения

Основные потребности матери Сары:

- хочет чувствовать, что она поступила правильно, чтобы помочь своей дочери добиться успеха в жизни

Возможные решения «выигрыш - выигрыш»

Сара может получить работу, которая позволит ей заниматься школьными заданиями (сидеть с ребенком, работать в некоторых магазинах и т.д.).

Она может найти работу, которая будет способствовать ее развитию и поможет учебе в школе (работа в книжном магазине, работа у профессора колледжа и т.д.).

Мать Сары может дать ей разрешение.

Мать Сары может давать ей дополнительные деньги за то, что она будет проявлять особое прилежание в учебе.

Сара и ее мать могут договориться, что она может поработать, пока у нее хорошие оценки.

Если же ее успеваемость снизится, она покинет работу.

Мэр хочет закрыть публичную библиотеку по будним дням, потому что у города нет денег, чтобы оплачивать ее. Слишком дорого стоит оплата персонала. Однако многие родители детей младшего возраста хотят, чтобы библиотека оставалась открытой. Они чувствуют, что для их детей важно иметь доступ к книгам в течение дня.

Позиция родителей:

хотят, чтобы библиотека была открыта по будним дням

Позиция мэра:

хочет закрыть библиотеку по будним дням

Интересы родителей:

хотят, чтобы их дети имели доступ к книгам по будним дням

Интересы мэра:

ему нужно сэкономить деньги городского управления

Основные потребности родителей:

- хотят, чтобы дети были подготовлены к школе
- хотят чувствовать себя хорошими родителями

Основные интересы мэра:

- хочет, чтобы родители были им довольны (с тем, чтобы быть переизбранным)

Возможные решения «выигрыш - выигрыш»:

Родители могут добровольно работать в качестве обсуживающего персонала библиотеки в будние дни недели.

Родители могут собрать деньги, чтобы библиотеку не закрывали.

Кто-то из родителей может брать книги из библиотеки к себе домой и разрешать другим родителям приходить и брать их.

Как найти решения «выигрыш - выигрыш»

Решения «выигрыш - выигрыш». Решения «выигрыш - выигрыш» - это решения, которые удовлетворяют всех участников конфликта.

Позиции. Позиции - это то, что люди говорят, чего они хотят. Обычно это одна из возможностей удовлетворения своих интересов и основных потребностей.

Интересы. Интересы - это причины, по которым люди говорят то, что они говорят, чего хотят. Это то, что люди чувствуют, что им нужно. Лучший способ выяснить интересы людей - спросить их, почему они хотят то, что, как они говорят, они хотят.

Основные потребности. Основные потребности касаются основных эмоциональных потребностей, таких как потребность быть любимым, потребность чувствовать себя в безопасности, потребность чувствовать, что контролируешь свою жизнь, потребность принадлежать кому-то. Эти потребности есть у всех.

Прочитайте о следующих конфликтах и запишите позиции, интересы и основные потребности персонажей, как и возможные решения «выигрыш - выигрыш», которые могли бы удовлетворить обе стороны в каждом конфликте.

1. Подруга Ханны Кристаль приглашает своих друзей к себе, чтобы посмотреть фильм в ночь, когда празднуется Хэлоуин. Фильм начинается в полночь. Ханна очень хочет быть вместе с друзьями, но ее родители не хотят, чтобы она так поздно выходила из дома. Они боятся, что с ней что-то случится.

Позиция Ханны:

Позиция родителей Ханны:

Интересы Ханны:

Интересы родителей Ханны:

Основные потребности Ханны:

Основные потребности родителей Ханны:

Возможные решения «выигрыш - выигрыш»:

2. Аледжандро и Джейсон - хорошие друзья, живущие рядом друг с другом. Их дома находятся только в нескольких кварталах от школы. Аледжандро обычно ездит в школу на велосипеде. Таким образом он может дольше спать и все же успевать в школу вовремя. Несколько месяцев тому назад он сломал ногу, и его отцу пришлось отвезти его в школу на машине. На это время он одолжил свой велосипед Джейсону, чтобы тот мог ездить на нем в школу. Теперь, когда нога Аледжандро срослась, он хочет вернуть свой велосипед, но Джейсон не отдает его. Он говорит, что, когда он ходит в школу пешком, другие дети дразнят его. Если же он едет на велосипеде, они не делают этого.

Позиция Аледжандро:

Позиция Джейсона:

Интересы Аледжандро:

Интересы Джейсона:

Основные потребности Аледжандро:

Основные потребности Джейсона:

Возможные решения «выигрыш - выигрыш»:

3. Сара хочет получить работу, чтобы иметь больше денег на расходы. Ее мать не хочет, чтобы она шла на работу, потому что думает, что Сара должна отдавать все силы занятиям в школе.

Позиция Сары:

Позиция матери Сары:

Интересы Сары:

Интересы матери Сары:

Основные потребности Сары:

Основные потребности матери Сары:

Возможные решения «выигрыш - выигрыш»:

5. Мэр хочет закрыть публичную библиотеку по будним дням, потому что у города нет денег, чтобы оплачивать ее. Слишком дорого обходится оплата персонала. Однако многие родители детей младшего возраста хотят, чтобы библиотека оставалась открытой. Они чувствуют, что для их детей важно иметь доступ к книгам в течение дня.

Позиция родителей:

Позиция мэра:

Интересы родителей:

Интересы мэра:

Основные потребности родителей:

Основные потребности мэра:

Возможные решения «выигрыш - выигрыш»:

Урок 6. Стили разрешения конфликтов

Цели: научить школьников, что существуют различные стили разрешения конфликтов; что им необходимо выбирать нужный стиль разрешения конфликтов для каждого случая

Материалы: описания стилей конфликтов (4 копии), раздаточный материал по стилям конфликтов (сценарии) для каждого учащегося, таблички для каждого типа конфликтов

Время: 35 мин.

Примечание: прежде чем выполнять это упражнение, выберите трех учащихся, которые подготовятся к тому, чтобы разыграть сценарии по стилям конфликтов перед классом

1. Попросите школьников провести мозговую атаку, отвечая на вопрос: «Каковы пути - любые, не только правильные, - которые люди используют при разрешении конфликтов?» Напишите их на доске, располагая ответы в колонках в зависимости от того, являются ли они пассивными, агрессивными или направленными на сотрудничество. (До этого момента не пишите на доске заголовки категорий). Возможные ответы включают:

Пассивные: проигнорировать это, уйти, убежать, уступить.

Агрессивные: драться, распространить слухи, поскандальить, писать о них записки, выразить презрение

Направленные на сотрудничество: обсудить это, медиировать, попросить учителя о помощи, подумать о другой стороне, решения «выигрыш - выигрыш».

2. Напишите категории над колонками и объясните, что люди подходят к решению конфликтов тремя путями: пассивно, агрессивно или сотрудничая. Используя пассивный, подход, люди уступают или отходят от конфликта и от тех, с кем они в конфликте. Применяя пассивный стиль, люди обычно отказываются от своих непосредственных, а иногда - долговременных потребностей. Ключевая фраза: *мои непосредственные интересы менее важны, чем твои*. Применяя агрессивный стиль, люди предпринимают силовые действия, чтобы справиться с конфликтом и с его участниками. Агрессивный подход обычно означает, что люди пытаются удовлетворить свои непосредственные интересы, даже за счет интересов другой стороны и часто ухудшения их взаимоотношений. Ключевая фраза: *мои непосредственные интересы важнее твоих интересов*. Подход, направленный на сотрудничество, означает, что люди стараются удовлетворить свои потребности, но они пытаются удовлетворить потребности и другой стороны. Подход, направленный на сотрудничество, приводит к решениям «выигрыш - выигрыш». Ключевая фраза: *и твои, и мои интересы важны*.

3. Прочитайте школьникам введение к описанию стилей конфликтов, а затем попросите предварительно выбранных школьников разыграть сценарии перед группой. После каждого сценария спросите, как, по мнению школьников, чувствуют себя персонажи. Считают ли они, что конфликт разрешен?

4. После того, как школьники получают возможность неформально прореагировать на сценки, спросите их, какой из трех стилей им больше подходит (или какой они чаще используют). Объясните, что нет правильных или неправильных ответов. Повесьте таблички с обозначением стилей конфликтов в различных углах классной комнаты и попросите школьников подойти и встать там, где им больше подходит.

5. Спросите учащихся, какой стиль, по их мнению, лучше всего. Поощряйте дружескую дискуссию. При наличии соответствующей установки многие скажут, что лучше всего сотрудничество. Потом предложите этот сценарий:

Вы идете ночью по незнакомой улице. Вы одни. Вдруг вы видите, как через дорогу движутся тени четырех здоровых типов. Они подходят к вам и говорят, что хотят вашу шляпу.

6. Попросите школьников встать под табличкой, обозначающей стиль поведения, который, по их мнению, лучше всего подходит к ситуации (пассивный). После того, как все подойдут, куда хотят, пусть они обсудят, почему они сделали именно такой выбор. Теперь предложите следующий сценарий:

Вы идете и разговариваете с другом, у которого много личных проблем. Совершенно неожиданно он становится на железнодорожные рельсы и говорит, что хочет покончить с жизнью. Вы видите, что через минуту подойдет поезд

7. Опять скажите школьникам встать под табличкой с тем вариантом, который, по их мнению, является наилучшим для данной ситуации (агрессивный). После того, как все встанут туда, куда им хочется, обсудите, почему они выбрали именно этот вариант.

8. Объясните, что нет единственно правильного пути решать все конфликты. Лучше всего справляются с конфликтом те, кто подбирает вариант, наиболее подходящий для каждого конкретного случая. Однако школьники слишком редко используют сотрудничество. Хотя сотрудничество не всегда оптимальный вариант поведения, если бы мы чаще сотрудничали друг с другом, школы - и мир вообще - были бы гораздо лучшим местом для жизни и учебы.

9. Скажите учащимся, что вы хотите попробовать каждый стиль поведения. Разделите их на группы из трех человек и дайте каждому сценарии по стилям разрешения конфликтов. (Эти инструкции трудны для школьников, поэтому вам придется проработать их вместе со школьниками).

10. Пусть учащиеся разобьются на группы по 3, чтобы в каждой группе были первые, вторые и третьи. Дайте школьникам указание прочитать одновременно сценарии и отвечать так, как это могли сделать персонажи в сценариях. В сценарии А ученик 1 применяет пассивный подход, ученик 2 - агрессивный подход, а ученик 3 - вариант сотрудничества. Члены группы должны помогать друг другу отвечать соответствующим образом. Разыгрывая сценарий В, школьники меняют стили поведения. Ученик 2 занимает пассивную позицию, третий - агрессивную, а первый выбирает сотрудничество. Наконец, для последнего сценария школьники меняются еще раз: третий становится пассивным, первый - агрессивным, а второй стремится к сотрудничеству.

11. Закончив упражнение, пусть школьники вернутся в свои большие группы. Попросите их прокомментировать упражнение. Как им понравилось пробовать новую манеру поведения? Еще раз напомните, что существуют различные типы разрешения конфликтов, и что лучше всего выбирать его сообразно каждому данному конфликту. Объясните, что для большинства людей сотрудничество - самый сложный вариант, потому что он требует самого большого мастерства и терпения. Посоветуйте школьникам на оставшихся уроках больше узнать об этих навыках и попрактиковать их.

Возможные ответы на сценарии по различным стилям конфликта

Сценарий А. Ваш знакомый часто одалживает у вас учебник испанского языка и не возвращает его. Вчера вечером, когда вы собрались подготовиться к тесту, книги не оказалось в вашей сумке. Вы думаете, что этот знакомый мог взять ее и забыл положить назад.

Ученик 1. Пассивный вариант: «Эй, как тебе нравится мой учебник испанского? Он помогает тебе?!»

Ученик 2. Агрессивный вариант: «Ты, подонок! Ты украл мою книгу, и я не мог подготовиться к тесту!»

Ученик 3. Вариант сотрудничества: «Вчера вечером я не мог найти свой учебник испанского и очень расстроился. Я знаю, что ты иногда берешь его. Ты не знаешь, где он?»

Сценарий В. Один ученик из вашей команды грубо высказывается в адрес вашего друга. Это начинает беспокоить вас, хотя никто больше в вашей команде ничего не сказал.

Ученик 2. Пассивный вариант: Выходит из комнаты каждый раз, когда тот начинает свои грубые комментарии (замечания).

Ученик 3. Агрессивный вариант: «Эй, прекрати обзывать моего друга, иначе я закрою тебе рот!»

Ученик 1. Вариант сотрудничества: «Ты можешь перестать обзывать моего друга? Это и правда начинает раздражать меня. Зачем ты это делаешь? Он тебя чем-то обидел?»

Сценарий С. Ваша лучшая подруга постоянно опаздывает. Сегодня утром вы собирались встретиться с ней по дороге в школу, и вам пришлось прождать лишние 15 минут, прежде чем она появилась. Это привело вас в бешенство.

Ученик 3. Пассивный вариант: «Я рада, что ты пришла. Я волновалась о тебе».

Ученик 1. Агрессивный вариант: «Ты всегда опаздываешь. Мне бы хотелось, чтобы ты подумала о ком-то еще, кроме себя».

Ученик 2. Вариант сотрудничества: «Я расстроилась из-за того, что мне пришлось ждать тебя. Что-то случилось сегодня утром? Может быть, есть какая-то причина, по которой ты так часто опаздываешь? Мне бы хотелось уладить это, чтобы мне не приходилось больше тебя ждать, как сегодня».

Описание стилей конфликтов

История

Джон и Мария - близкие друзья, но они не встречаются как парень с девушкой. Мария часто рассказывает Джону о своей личной жизни, в том числе истории, которые происходят с ней, когда она проводит время с другими мальчиками в школе.

Мария страшно сердита на Джона, потому что она рассказала ему что-то о парне по имени Уилл, а Джон пошел и рассказал это другим. Вчера вечером Уилл позвонил Марии и был очень расстроен. Он сказал, что больше не хочет разговаривать с ней.

А. Пассивный вариант

Мария рано приходит в кабинет истории и видит там своего друга Адама.

Мария: Слушай, я вне себя. Джон пошел и рассказал всем то, что я говорила ему о Уилле. Не могу поверить, что он это сделал! Теперь Уилл не будет разговаривать со мной.

Адам: Ты уже говорила с Джоном об этом?

Мария: Много чести!

Джон как раз заходит в класс.

Джон: Как дела?

Мария (смотрит в сторону).

Джон: Что случилось?

Мария: Ничего.

Джон. Ну ладно (он закрывает глаза, пожимает плечами и идет на свое место).

В. Агрессивный вариант

Когда Джон заходит в кабинет истории, Мария нападает на него.

Мария: Джон, ты дурак! Ты что, хочешь испортить наши отношения с Уиллом? Зачем ты сказал Уиллу, что я рассказала тебе. Не могут поверить, что ты такой глупый.

Джон: Эй, да я ничего не говорил Уиллу. Ты ненормальная! Не надо подходить ко мне и вести себя так нагло.

С. Вариант сотрудничества

Когда Джон заходит в кабинет истории, Мария просит его отойти на минутку поговорить с ней.

Мария: Эй, Джон. Можешь выйти из класса на минутку и поговорить со мной?

Джон: Конечно (они выходят из класса).

Мария: Джон, вчера вечером мне позвонил Уилл и сказал, что больше не хочет со мной разговаривать. Он сказал, что все знают, что случилось на прошлой неделе. Ты один из тех, кому я рассказала. Ты рассказывал об этом кому-то еще?

Джон: Ну, не знаю.

Мария: Что это значит «не знаю»?

Джон: Ну... я мог рассказать об этом только Тиаре. Но я думал, что ты уже рассказала ей. Ты же ей все рассказываешь.

Мария: Да нет же. Тиара не умеет хранить секреты. Что же мне теперь делать? Я и правда сержусь на тебя, но мне сейчас некогда разговаривать. Мне нужно найти ее... (убегает искать Тиару).

Джон (кричит ей вслед): Эй, извини меня.

Сценарии стилей конфликтов

Пассивный: «Мои непосредственные интересы менее важны, чем твои интересы».

Когда вы выбираете пассивный подход, вы отстраняетесь от людей, находящихся в конфликте. Вы отказываетесь от своих непосредственных, а иногда и от своих долговременных интересов.

Вы игнорируете или избегаете лицо, о котором идет речь, убегаете, притворяетесь, что нет никакой проблемы, уступаете.

Агрессивный: «Мои сиюминутные (непосредственные) интересы важнее твоих».

Выбирая агрессивный подход, вы предпринимаете волевые действия, чтобы разобраться с конфликтом и людьми, принимающими в нем участие. Вы стремитесь к осуществлению своих сиюминутных интересов, часто за счет интересов другой стороны и ухудшения своих взаимоотношений с ней.

Вы деретесь, обвиняете, подавляете, контролируете ситуацию.

Сотрудничество: «И твои, и мои интересы важны».

Когда вы выбираете сотрудничество, вы, прежде всего, пытаетесь понять другую сторону. Затем вы пытаетесь найти вариант, который бы отвечал как его, так и вашим интересам. Вы разговариваете, работаете вместе, общаетесь, получаете помощь, идете к медиатору.

Сценарий А.

Ваш знакомый часто берет у вас учебник испанского языка и не возвращает его. Вчера вечером, когда вы собрались подготовиться к тесту, книги не оказалось в вашей сумке. Вы думаете, что этот знакомый мог взять ее и забыл положить назад.

Сценарий В.

Один ученик из вашей команды грубо высказывается в адрес вашего друга. Это начинает беспокоить вас, хотя никто больше в вашей команде ничего не говорил.

Сценарий С.

Ваша лучшая подруга постоянно опаздывает. Сегодня утром вы собирались встретиться с ней по дороге в школу, и вам пришлось прождать лишние 15 минут, прежде чем она появилась. Это привело вас в бешенство.

Урок 7. Драки: «за» и «против»

Цель: объяснить школьникам, что драки и насилие обычно неэффективные подходы к разрешению конфликтов

Материалы: газетная бумага и маркеры

Время: 20 мин.

1. Спросите школьников, какой из этих трех стилей разрешения конфликтов - пассивный, агрессивный или путь сотрудничества, по их мнению, больше распространен среди их сверстников. Часто они отвечают, что это агрессивный подход.

2. Пригласите учащихся посмотреть на «за» и «против» драк и агрессии. Напишите слово «Драки» посреди доски, поставив + на одной стороне, и - на другой.

3. Попросите школьников провести мозговой штурм. Сначала позитивные моменты драк, а затем - негативные. Запишите их ответы на доске. Ответы могут включать:

Драки

Положительное +

Завоевать репутацию благодаря жесткому поведению

Больше никто не будет цепляться

Высвободить энергию

Избавиться от агрессивных чувств

Закончить конфликт.

Отрицательное-

Тебя могут обидеть

Тебя могут убить

Можно заработать плохую репутацию

Выглядишь глупым

Могут задержать

Родители вне себя

В это вмешивается полиция

Пропускаешь школу

Это не закончит конфликт

Может привести к более серьезной драке

Придется лечь в больницу

4. Не осуждайте сразу же позитивные оценки драк между школьниками. Молодые люди привыкли, что взрослые осуждают драки, и они сразу замкнутся, если вы сделаете то же. Пусть школьники сами подумают и придут к своим собственным выводам.

5. Подчеркните то, что кажется очевидным: негативного явно больше, чем позитивного. Хотя когда мы в конфликте, бывает важно выразиться и попытаться получить то, чего мы хотим, разве драка кажется эффективным способом добиться этого?

6. Можно сделать еще три замечания о драках:

- Драки обычно позитивны только тогда, если ты побеждаешь.
- Даже если ты побеждаешь, часто драки не прекращают конфликт. Проигравший хочет отомстить (отыграться), а победителю приходится «быть начеку». Потерпевший может даже привлечь своих друзей/подруг.
- Некоторые думают: «Я хочу взять дела в свои руки. Мне не нужно, чтобы вмешивался кто-то другой. Сначала я побью его/ее». Но драки почти всегда связаны с вмешательством других людей - учителей, директоров, родителей, полиции.

7. Поощрите участие школьников в общей дискуссии о драках. Почему, по их мнению, они так популярны среди их ровесников? Считают ли они, что драки представляют собой проблему в школе? Легче ли подраться, чем проговорить спорные моменты? Многие ли их ровесники уходят от конфликтов, потому что они просто не хотят слышать о тех конфликтах?

8. Завершите вопросом к школьникам: узнали ли они что-то новое, рассмотрев драки таким образом. Изменил ли такой подход их представления? Начнут ли они сразу драться в будущем?

Урок 8. Эскалация конфликта

(этот урок основан на работе Уильяма Крайдлера)

Цель: объяснить школьникам, что уровень напряжения в конфликте возрастает и уменьшается в соответствии с тем, как люди общаются друг с другом

Материалы: диалог, демонстрирующий эскалацию конфликта «Неубранная квартира», газетная бумага и маркеры

Время: 20 мин.

Примечание: Прежде чем выполнять это упражнение, выберите двух учащихся, чтобы они подготовились прочитать диалог, демонстрирующий эскалацию конфликта «Неубранная квартира».

1. Повторите материал прошлого урока о стилях конфликта. Объясните, что самые важные навыки для разрешения конфликта и особенно для сотрудничества - это навыки общения. Эти навыки позволяют людям успешно взаимодействовать друг с другом. Сложно успешно общаться с кем-то, когда вы с ним/ней находитесь в конфликте. И если вы делаете это плохо, это может увеличить напряжение и усугубить ваш конфликт. Давайте посмотрим на примере.

2. Попросите двух школьников разыграть диалог, демонстрирующий эскалацию конфликта «Неубранная квартира».

3. После этого спросите школьников, считают ли они, что конфликт Жана и Сэма более или менее разрешен после их спора. Почему?

4. Нарисуйте на доске лестницу. Объясните, что рисунок представляет собой уровень напряжения в конфликте Жана и Сэма. Уровень напряжения в их конфликте поднялся, поэтому эти ступеньки также пошли наверх. Когда уровень напряжения в конфликте возрастает, это называется эскалацией.

5. Спросите учащихся: «Что сделали или сказали Жан или Сэм, что привело к эскалации конфликта? Что усилило напряжение в их конфликте?» Возможно, вам придется еще раз прочитать историю. Перечислите их ответы на лестнице. Они могут включать следующие ответы:

не слушали

перебивал

обсудили «маму»

обзывались

(а также угрожали, осуждали, порицали и т.д.)

6. Спросите, как обычно происходит эскалация конфликта у учащихся в вашей школе. Школьники могут сказать: *когда вмешиваются друзья, когда обсуждают мать, кого-то игнорируют, распространяют слухи.*

7. Начиная с верхней ступеньки диаграммы эскалации, нарисуйте, как эскалатор спускается. Объясните, что успешное общение может снизить эскалацию - «деэскалировать» конфликт и уменьшить напряжение. Спросите школьников: «Что могли бы сделать Жан и Сэм, чтобы эскалатор стал снижаться?» Учащиеся могут ответить:

не быть нечестными

извиниться

попытаться понять

хорошо слушать

(а также: *промолчать, не перебивать, не порицать, спросить друг друга, что они хотят, признать как свои собственные чувства, так и чувства другого и т.д.*)

8. Напишите сверху на листе газетной бумаги: «Ошибки» (нарушения правил игры). Объясните, что подобно тому как спортсменам запрещается делать определенные вещи на спортивных соревнованиях, есть вещи, которые можно и необходимо исключить в интересах конструктивного общения. Попросите школьников назвать что-либо из списка, который они только что создали, что они хотели бы запретить, имея в виду стиль общения друг с другом. Когда

кто-то называет что-либо, проверьте, хотят ли остальные члены группы попытаться не делать этого. Если все согласны, напишите это на листе для нарушений правил игры. Пусть листок «Нарушения» висит наверху каждый раз, когда вы встречаетесь, и побуждает учеников следить за нарушениями правил игры в общении.

9. Напомните основные положения урока. Попросите школьников подумать о том, что они могут сделать для снижения уровня конфликта, в котором они окажутся в дальнейшем.

Диалог, демонстрирующий эскалацию конфликта «Неубранная квартира»

Жан и Сэм учатся в колледже и живут в одной комнате. Воскресенье, утро, и они впервые сталкиваются друг с другом.

Жан (входя в комнату с криком): Знаешь, что ты сделал? Я не верю, что ты опять это сделал!

Сэм: Что ты имеешь в виду? Что я сделал?

Жан: Не представляешь себе?

Сэм: Нет. Понятия не имею. Ты всегда обвиняешь меня в том, что я что-то сделал. Почему ты не прекратишь ныть и не скажешь мне, в чем дело.

Жан: Ты оставил квартиру похожей на мусорную свалку, а у меня здесь через час свидание. Теперь мне придется опять убрать весь этот беспорядок! Сколько раз...

Сэм: Эй, потише, Жан. Я вчера на самом деле не слишком тщательно убрал в квартире, но я работал десять часов в день, чтобы закончить свою работу. Иногда тебе надо немного уступить. Я не знал, что к тебе кто-то придет. И, кроме того, здесь не может быть всегда так, как в доме твоей матери. Мы оба живем здесь... а ты все еще не привык к этому.

Жан: Кто не привык к этому, так это ты. Разве ты не понимаешь, что иногда мне хочется приготовить что-нибудь или пригласить друзей, или что-то еще? Когда люди живут вместе в одной квартире, они должны уважать интересы друг друга. Но твоё барахло повсюду. Ты не можешь быть таким ленивым...

Сэм: Что, таким же ленивым, как ты?! Когда ты последний раз пришел вовремя на занятия? Ты единственный, кого я знаю, кто может спать целый день. А теперь я еще и ленивый!

Жан: Эй! Ты же знаешь, что я сейчас работаю по ночам. И прекрати уходить от темы. Проблема в том, что ты живешь как свинья!

Сэм: Остановись и подумай, а то эта «свинья» в следующем месяце не даст тебе плату за квартиру!

Урок 9. Сообщения от первого лица (I messages):

как нужно говорить, чтобы способствовать сотрудничеству

Цель: обучить школьников выражать свои интересы, приглашая к сотрудничеству и не заставляя другое лицо защищаться

Материалы: формулы сообщений от первого лица (I-message) на бумаге, сценарии сообщений от первого лица для каждого учащегося, рабочий лист для сообщений от первого лица

для каждого учащегося, бумага и маркеры

Время: 35 мин.

1. Объясните, что теперь школьники узнают о способе выражать свои интересы кому-то без эскалации конфликта. Этот метод поощряет собеседника действительно услышать то, что необходимо школьнику. Этот прием называется сообщением от первого лица (I-message).

2. Выберите двух учащихся, чтобы прочитать сценарии сообщений от первого лица. Пусть они прочитают первый сценарий. Когда они закончат, спросите, школьников: «Как, по вашему мнению, чувствует себя Эмерсон? А Нок? Вы думаете, что их конфликт ближе к разрешению после их спора? Если да, почему? Если нет, почему?»

4. Спросите школьников, чем отличаются, по их мнению, два скетча по манере разговора персонажей друг с другом, по жестам, тону голоса, по словам и выражениям, которые используются.

5. Напишите на доске «Ты» и «Я». Объясните, что одно из главных различий между двумя сценариями заключается в том, что в первом персонажи использовали много сообщений от второго лица («You Messages»). Во втором они использовали много сообщений от первого лица («I Messages»). Раздайте сценарии всем школьникам.

Сообщения от второго лица порицают другого человека. Это заставляет их чувствовать, что на них нападают, и в результате они часто контратакуют, получив возможность говорить. Конфликт нарастает (поднимается вверх по эскалатору), а стороны чувствуют себя сердитыми и обиженными. Возможно, они даже захотят подраться.

С другой стороны, сообщения от первого лица выражают потребности и чувства говорящего без нападения на собеседника. Хотя слышать их, может быть, неприятно, слушатель не чувствует, что ему надо защищаться. В результате слушатель может сказать, что он чувствует в ответ. Сообщения от первого лица помогают людям работать вместе - сотрудничать - разрешать конфликт.

Примечание. Работая с младшими школьниками, вы можете перечитать истории еще раз и попросить их поднимать руки или ставить крестик каждый раз, когда они слышат «ты» или «я». (В первом сценарии 16 «ты» и 4 «я»; во втором - 3 «ты» и 14 «я»).

6. Пусть учащиеся подберут одно подстрекательское сообщение от второго лица и одно сообщение от первого лица из сценариев. Запишите их на доске. Спросите школьников, как они чувствовали бы себя, если бы кто-то сказал им такое. Что заставило бы занять защитную и агрессивную позицию, а что побудило бы их сотрудничать, чтобы разрешить конфликт?

7. Напишите на доске формулу сообщения от первого лица:

A. Я чувствую... (укажите чувство)

B. Когда ты... (укажите поведение второго лица)

C. Потому что... (укажите эффект, производимый на вас этим поведением)

Объясните формулу учащимся. Подчеркните, что даже имея формулу, легко сделать ошибку, опять превратив сообщения от первого лица в сообщения от второго лица.

А. Я чувствую... (состояние чувств) :

Здесь учащиеся говорят, как они себя чувствуют. Очень важно, чтобы они отражали чувство (грусть, фрустрация, счастье, одиночество, испуг, ревность, возбуждение, обида, гнев), а не мысли. Когда люди добавляют слова «как будто» или «что» после «Я чувствую» («Я чувствую, как будто ты был неправ...»; «Я чувствую, что друзья не должны...»), это признак того, что они выражают скорее мысль, а не чувство.

В. Когда ты... (поведение второго лица)

Школьники должны определенно констатировать, что сделал другой человек, а не интерпретировать его поведение («...когда ты взял мою шапку, в то время как я разговаривал с Лесли», а не «...когда ты смутил меня в присутствии Лесли» или, что еще хуже, «...когда ты вел себя как придурок перед Лесли»).

С. Потому что ... (эффект, производимый на вас этим поведение)

Учащиеся должны констатировать точный эффект, произведенный поведением другого лица на них. («Я был вне себя, когда ты взял мою шапку, в то время как я разговаривал с Лесли, потому что наш разговор прекратился, и я не знаю, когда у меня будет возможность поговорить с ней так опять»). В этот момент легко превратить сообщение от первого лица обратно в сообщение от второго лица. («Я пришел в бешенство, когда ты взял мою шапку во время разговора с Лесли, потому что ты не знаешь, как надо вести себя с девушками»).

Обязательно объясните, что формула - это просто руководство научить школьников, как разговаривать, употребляя сообщения от первого лица. Как только они привыкнут к ним, им необязательно точно следовать этой формуле; они могут составлять сообщения от первого лица самостоятельно.

8. Разделите группу на пары и вручите рабочий лист сообщений от первого лица. Пусть учащиеся помогут друг другу заполнить сообщения от первого лица для каждого примера.

9. Соберите опять вместе в группу и перейдите к рабочему листу. Свои примеры сообщений от первого лица на каждый пример могут привести не один ученик, а несколько. Вот образцы некоторых ответов:

- Ваша учительница всегда вызывает вас отвечать на вопросы. Кажется, что она никогда не вызывает кого-то другого так часто, как вас.

Я чувствую себя смущенным.

Когда вы часто вызываете меня.

Потому что другие дети могут подумать, что я «любимчик» учительницы.

- Один ученик, которого вы знаете в школе, сказал вам, что один из ваших лучших друзей распространяет слухи о вас. Вы видите своего лучшего друга в холле.

Я чувствую себя обиженным.

Когда ты распространяешь слухи обо мне.

Потому что это заставляет меня чувствовать, что я больше никому не могу доверять.

• Ваша сестра всегда смотрит по телевизору, что хочет. Сегодня она зашла в комнату, когда вы смотрели что-то, и переключила канал, не спросив вас.

Я чувствую себя *сердитым*.

Когда ты *переключаешь канал, не спрашивая меня*.

Потому что я *пропускаю шоу, которое хочу посмотреть*.

• Твоя мама подарила тебе на день рождения как раз то, что ты хотел.

Я чувствую, что *меня любят*.

Когда ты *даришь мне то, что я хочу на свой день рождения*.

Потому что *это показывает мне, что ты слушаешь меня*.

10. Спросите о впечатлениях учащихся о сообщениях от первого лица. Считают ли они, что они могли бы помочь в конфликте? Что было сложным при их составлении? Есть ли кто-то в их жизни сейчас, кому бы они хотели адресовать сообщения от первого лица?

11. Закончите урок, объяснив, что сообщения от первого лица не дает гарантий. Люди по-прежнему могут не делать того, чтобы вы хотели от них, даже когда вы применяете сообщения от первого лица. Но поскольку открывается путь для сотрудничества, это может помочь вам успешнее разрешать конфликты.

Для расширения (углубления) урока:

Поделите группу на два ряда, стоящих лицом друг к другу (иногда это называется «ряды ссор (перебранок)»). Люди в одном ряду - это А, а во втором - В. Обеспечьте учащихся сценарием, который они могут разыграть дважды: первый раз, используя сообщения от второго лица, а затем - от первого лица. Попросите учащихся заморозить действие в середине и присмотреться к своим жестам, выражению лица, расстоянию друг от друга и т.д. Разработайте свои собственные сценарии или используйте следующие примеры:

- В только что узнал, что А написал что-то плохое о нем/ней на стене ванной.
- В дурачился со своей едой и разбрызгал содовую по персональному компьютеру А.

Сценарии сообщений от первого лица

История

Эмерсон разговаривал с девушкой по имени Лесли в толпе. Совершенно неожиданно подошел Нок и в шутку схватил его шапку. Через 20 минут они опять встретились на следующем уроке.

Сценарий 1

Эмерсон: Когда ты прекратишь вести себя так, парень? Ты что, дурак? Я разговаривал с Лесли, а потом надо было тебе подойти и схватить мою шапку. Я пытался заговорить с ней целый год. Ты мне все испортил. Ты что, не видишь? Неудивительно, что у тебя нет девушки: ты

совершенно ничего не понимаешь в девушках! Я бы хотел, чтобы ты держался подальше от меня.

Нок: В чем дело? Я просто дурачился. Ты все принимаешь слишком всерьез. По-твоему, мир должен замереть, когда ты говоришь с какой-то девушкой. Если бы ты был не так сосредоточен на этом, может быть, ты бы ей больше нравился. А ты же расвирепел перед ней! Может быть, это проучит тебя!

Сценарий 2

Эмерсон: Слушай, Нок. Я и правда сердит из-за того, что произошло. Я целый год пытался заговорить с Лесли, а сегодня, когда я наконец привлек ее внимание, ты взял мою шапку и это отвлекло меня. Боюсь, что теперь она подумает, что я дурак. Мне нужно, чтобы ты поддерживал меня в таких ситуациях.

Нок: О, я не понял. Извини, что я вмешался. Я просто дурачился как всегда. Иногда мне нужно подумать о том, что я делаю. Я больше не буду этого делать, Эмерсон. Могу я что-то сделать, чтобы помочь тебе опять поговорить с ней?

Рабочий лист сообщений от первого лица (I-message)

Я чувствую... (точное состояние ваших эмоций)

Когда ты... (состояние поведения второго лица)

Потому что ...(состояние эффекта, производимого на вас этим поведением)

Закончите следующие примеры:

1. Ваша учительница никогда не вызывает кого-то другого так часто, как вас.

Я чувствую себя

Когда вы

Потому что

2. Один ученик, которого вы знаете в школе, сказал вам, что один из ваших лучших друзей распространяет слухи о вас. Вы видите своего лучшего друга в холле.

Я чувствую себя

Когда ты

Потому что

3. Ваша сестра всегда смотрит по телевизору, что хочет. Сегодня она зашла в комнату, когда вы смотрели что-то, и переключила канал, не спросив вас.

Я чувствую себя

Когда ты

Потому что я

4. Твоя мама подарила тебе на день рождения как раз то, что ты хотел.

Я чувствую

Когда ты

Потому что

Урок 10. Активное слушание 1:

Слушание, способствующее сотрудничеству

Цель: обучить школьников слушать таким образом, чтобы поощрять и поддерживать говорящего и способствовать сотрудничеству

Материалы: цели активного слушания на газетной бумаге, бумага и маркеры

Время: 20 мин.

1. Повторите сообщения от первого лица и объясните, что общение - это улица с «двусторонним движением». Кроме выражения наших собственных интересов, нам необходимо уметь выслушать интересы другого лица. Только таким образом мы можем сотрудничать в разрешении своих конфликтов. Люди часто думают о слушании как с пассивной деятельности. Слушатель сидит и позволяет словам другого человека доходить до него. Но активное слушание носит совершенно иной характер. В активном слушании тот, кто слушает, включает все свое внимание и энергию для достижения двух целей. Запишите цели на бумаге:

a. Действительно понять то, что передает говорящий.

b. Дать говорящему понять, что его поняли.

2. Объясните, что для того, чтобы слушать активно, необходимо попытаться встать на место говорящего и почувствовать то, что он чувствует. Не высказывать суждений и не судить поступки другого, если только об этом не попросят.

3. Скажите учащимся, что вы хотели бы им показать (продемонстрировать) активное слушание. Попросите волонтера подойти и поговорить с вами, чтобы вы могли показать. (Выберите того, кто не смущается говорить перед группой). Пусть этот ученик сядет напротив вас. Дайте ему/ей легкую (т.е. не требующую откровенности) тему для разговора: что он делал в выходные дни, что было самым замечательным прошлым летом, какой бы он хотел, чтобы жизнь была через 10 лет, и т.д.

4. Попросите школьника-волонтера начать говорить. В то время как он/она говорит, продемонстрируйте навыки плохого слушания: оглядывайтесь, дергайтесь, перебивайте, говорите о себе, сутультесь, говорите «привет» другим и т.д.

5. Через две минуты остановитесь и спросите учащихся, что они наблюдали. Они отметят все, что вы делали неправильно. Затем спросите школьников, что следует делать во время активного слушания и запишите это на доске. Вот некоторые из вариантов: *установить зрительный контакт (если это допустимо с точки зрения данной культуры), поддакивать, резюмировать/перефразировать, поощрять другого говорить, сидеть прямо, задавать вопросы, сидеть в открытой позе, улыбаться, кивать головой, не осуждать говорящего.*

6. Поделите школьников на пары. Пусть они решат, кто будет сначала говорить, а кто будет слушать. Дайте легкую тему говорящим - то, о чем они могут многое сказать. (Один пример: что бы делали учащиеся, если бы выиграли 10 миллионов долларов). Попросите тех, кто говорит, говорить, а тех, кто слушает, «неправильно» слушать до тех пор пока вы их не остановите.

7. Через минуту остановите школьников. Спросите говоривших об их ощущениях, когда их так слушали. Хотелось ли им продолжать говорить? Случается ли в их реальной жизни, что люди слушают их подобным образом? Слушают ли так иногда учителя, друзья, родители или братья и сестры? Пусть поделятся несколькими примерами.

8. Пусть учащиеся попробуют еще раз: пусть на ту же тему говорит тот же оратор, но на этот раз попросите тех, кто слушает, слушать активно.

9. Через несколько минут остановите учащихся и спросите об их впечатлениях. Что они чувствовали, когда их слушали таким образом? Хотелось ли им продолжать говорить? Подчеркните, что когда тебя слушают, говорящий почти физически ощущает это; он/она чувствует связь с тем, кто слушает, и ему хочется продолжать говорить. Активное слушание - это простой, но прекрасный дар, который мы можем дать другому.

10. Далее напишите на доске слово «Резюмирование» (Summarizing). Спросите школьников, что означает «резюмирование (обобщение)» (повторение сказанного в более короткой или сжатой форме). Скажите учащимся, что сейчас вы расскажете короткую историю из своей жизни. Закончив ее, вы попросите нескольких волонтеров резюмировать ее. Расскажите школьникам историю, в идеале - реальный случай из вашей жизни, вызвавший у вас какие-то эмоции. Например:

Сегодня утром я встал и выпустил свою собаку во двор, как всегда делаю до школы. Однако когда я начал звать ее, она не возвращалась. Я опаздывал в школу и поэтому начал бегать по своему кварталу, заглядывая в соседние дворы в поисках собаки. Между прочим, ее зовут Люси. Я звал ее, а было так рано - я должен уезжать из дома в 5.30 утра, чтобы успеть вовремя на занятия - что я боялся разбудить кого-нибудь. Я нигде не увидел ее. Наконец, я вернулся домой, а она сидела прямо на ступеньках, ожидая меня! Не знаю, что бы я делал, если бы ее там не было.

11. Попросите волонтеров кратко изложить вашу историю. Подчеркните, что нет необходимости говорить обо всем, нужно выделить только важные моменты.

12. Пусть учащиеся вернуться к своим парам и поменяются ролями. Тот, кто говорил, теперь слушает, и наоборот. Повторите сначала шаг 6. Ораторы говорят на ту же тему, а слушатели слушают плохо.

13. После краткого обсуждения примера плохого слушания попросите пары проделать это еще раз, но на этот раз, используя активное слушание. Кроме того, скажите слушателям, что через несколько минут вы собираетесь попросить их резюмировать для ораторов то, что они сказали.

14. Через 2 - 3 минуты слушания попросите слушателей кратко изложить сказанное для говоривших. Дайте им на это около минуты. Затем спросите об их реакциях на резюмирование (у

оратора и слушателя). Что было сложно при этом? Что было легко?

15. Повторите урок. Попросите школьников рассказать что-то, что они узнали о слушании. Объясните, что, как в случае с сообщениями, активное слушание может сначала показаться вынужденным и неестественным. Но по мере практики активное слушание станет более приятным, (комфортным). Призовите учащихся стремиться применять его когда только возможно.

Урок 11. Активное слушание II: Выслушивание чувств

Цель: обучить школьников слушать чувства людей так же, как и содержание того, что они сказали

Материалы: газетная бумага и маркеры

Время: 25 мин.

1. Повторите основы активного слушания. Затем объясните, что есть еще один важный аспект слушания: выслушивание чувств. Подчеркните следующие моменты:

- Чувства есть у всех. Любой человек в мире все время что-то чувствует. В самом деле, каждый школьник в комнате что-нибудь чувствует в данный момент, а может быть, испытывает несколько чувств: возбуждение, грусть, скуку, одиночество, покой, гнев, интерес.

- Невозможно чувствовать правильно или неправильно. Мы не можем сказать, что есть какой-то «правильный» способ чувствовать. Все люди разные, и у нас свои собственные, уникальные реакции на различные вещи.

- Когда люди знают, что вы чувствуете, это помогает им лучше понимать вас. Когда я знаю, что вы чувствуете, я могу лучше понимать, почему вы ведете себя определенным образом. Я могу сказать: «О, ты расстроен из-за того, что плохо написал свое тест; вероятно, поэтому ты только что вышел из класса и не поздоровался со мной».

- Люди редко прямо говорят, что они чувствуют. Не принято подходить к кому-то и говорить: «Сегодня мне грустно» или «Сейчас я действительно воодушевлен!» Если мы хотим знать, что чувствует кто-то другой, нам приходится в основном или угадывать, или спрашивать об этом.

2. Хотя люди обычно не говорят прямо о том, что они чувствуют, они часто говорят нам об этом опосредованным образом. Спросите школьников, каким образом можно определить, что чувствует другой человек. Перечислите ответы на доске. Возможные ответы: *выражение лица, тон голоса, язык тела, то, что они говорят, то, как они одеты, как ведут себя, что они не говорят, слова, которые они выбирают, когда они молчат.*

3. Объясните, что сейчас школьники будут пытаться угадывать, что люди чувствуют. Это часть слушания чувств, и это то, что можно делать в любой момент, когда они активно слушают кого-то. Сначала пусть учащиеся проведут мозговой штурм и перечислят по крайней мере 25 чувств. Запишите список на доске:

безумный, ревнивый, счастливый, испуганный, гордый, подавленный, одинокий, влюбленный, в экстазе, сердитый, разгневанный, расстроенный, сбитый с толку, возбужденный, выбитый из колеи, разочарованный, смущенный, получивший оценку, расстроенный, виноватый,

отвергнутый, довольный.

4. Объясните, что, слушая чувства, надо внимательно следить, чтобы не сказать людям, что они чувствуют. Когда вы говорите другому, что он чувствует, он может занять защитную позицию и будет меньше доверять. Лучше угадывать чувства людей в форме вопроса: «Ты чувствуешь себя смущенным?», чем сказать «Ты смущен».

5. Поделите школьников на группы по 4 человека. По очереди каждый школьник должен удалять каждое чувство с доски и разыгрывать его. Они могут говорить, но они не должны прямо называть чувства («Не могу поверить, что кто-то, называющий себя моим другом, поступит со мной так подло!»). Другой пытается угадать чувство, которое демонстрирует актер. Каждая группа должна пройти по кругу дважды, чтобы все могли разыграть и угадать по два чувства.

6. Наконец, скажите школьникам, что вы сейчас сведете вместе все, что они узнали об активном слушании. Повторите основы активного слушания (зрительный контакт, открытая поза, не перебивать, кивать головой, резюмировать и т.д.). Затем поделите группы из четырех на группы только из двух человек. Учащиеся должны решить, кто А, а кто В, в их группе.

7. Объясните следующий процесс. А будет говорить в течение 3 минут. Затем В резюмирует за 2 минуты то, что сказал А. Затем А скажет В, насколько его/ее резюме было точным, и устранил любое непонимание (то, чтобы было неправильно понято). Наконец, В резюмирует последний раз. Попросите учащихся постараться выполнить активное слушание как можно лучше. Чтобы сделать это упражнение более реалистичным и эмоциональным, предложите ораторам обсудить какую-то личную тему. Отличная тема для школьников - обсудить их взаимоотношения с родителями, но ее можно использовать только если вы достигли в группе нужного уровня доверия и чувства безопасности. Альтернативные темы включают отношения с родными братьями и сестрами или каково быть единственным ребенком в семье, школьный опыт или же мнения о таких спорных проблемах, как контроль за оружием, умерщвление безнадежно больных, а также специфические вопросы школьной жизни (См. ниже шаг 7а).

7а. Другой вариант. Поделите школьников на 2 группы в соответствии с их различными мнениями о важных для них вопросах. (В школах должны/не должны быть металлические детекторы; должны/не должны быть ступени (grades); должна/не должна быть летняя школа). Затем пусть они проделают шаг 7 еще раз. Это проверит их способность слушать и резюмировать, не высказывая свое собственное мнение. В конце упражнения спросите учащихся, изменило ли это упражнение их мнение о спорном вопросе. Если да, почему?

8. После того, как школьники пройдут через этот процесс один раз, спросите об их впечатлениях. Было ли это слишком трудно делать? Могли ли они идентифицировать свои чувства? Что чувствовал говорящий, когда его слушали таким образом? Затем пусть учащиеся поменяются ролями и сделают упражнение еще раз.

9. Завершите, попросив школьников поблагодарить своих партнеров за то, что они так честно разговаривали с ними. Спросите учащихся, как, по их мнению, они могли бы использовать этот процесс дома и в школе. Есть ли кто-то, кому бы они пожелали выслушивать их таким образом? Есть ли кто-то, кого бы они пожелали попытаться выслушивать таким образом? Несколько школьников могут поделиться своими примерами.

Урок 12. Шесть основных ступеней разрешения конфликта

Цель: обучить школьников процессу, который они могут использовать для разрешения своих собственных конфликтов в классе и вне классной комнаты

Материалы: постер с шагами разрешения конфликтов, рабочий лист разрешающего конфликт для каждого школьника, ролевые игры разрешающего конфликт для каждого учащегося

Время: 25 мин.

1. Познакомьте с процессом разрешения конфликта, который каждый учащийся может использовать для разрешения своих собственных конфликтов. Процесс строится на том, что учащиеся до сих пор узнали, и требует от них применения своих новых навыков и знаний. Переходите к каждой стадии процесса:

1. Согласитесь разрешить конфликт.

Школьники должны спросить того, с кем у них конфликт, хочет ли он/она разрешить конфликт. *Прогресс будет работать, только если оба школьника хотят разрешить конфликт.* Если они согласны, школьники получают рабочий лист разрешающего конфликт.

2. Объясните конфликт.

Школьники по очереди используют сообщения от первого лица (I messages) и объясняют свои опасения друг другу. Когда один школьник заканчивает, говорить, другой как можно лучше резюмирует историю. (Если возникает проблема, кому начинать, пусть начинает тот, чей день рождения раньше в календарном году). После того, как оба школьника закончат, они должны определить интересы и основные потребности каждого и написать их на листе разрешающего конфликт.

3. Проведите мозговой штурм возможных решений.

По очереди либо вместе, если это возможно, школьники называют как можно больше решений путем мозгового штурма. Они должны написать возможные решения на листе разрешающего конфликт. *Учащиеся не должны оценивать решения в этот момент.*

4. Выберите решение.

Учащиеся должны вместе обсудить позитивные и негативные моменты каждого возможного решения. Проведя это, они должны выбрать лучший (или попытаться разработать лучшие варианты). Желательно также выбрать время в течение следующих нескольких дней, когда они оценят, насколько хорошо работает это решение.

5. Школьники выполняют выбранное ими решение.

6. Дайте оценку решения.

Школьники встречаются и говорят о том, работает ли это решение и удовлетворены ли они оба. Если это так, тогда они действительно разрешили конфликт. Если же нет, тогда им следует вернуться к шагу 1 и начать сначала.

2. Подчеркните следующие три правила процесса:

- В ходе разрешения конфликта учащиеся должны следовать договору (о правилах поведения в классе), разработанному в уроке 1 (не подавлять, не перебивать и т.д.).

- Учащиеся не должны приниматься за это, когда они сердиты. Им следует подождать, пока они успокоятся.

- Просить о помощи, если она требуется, совершенно нормально. (Это именно то, что делают медиаторы!).

3. Обсудив этот процесс, вам захочется, чтобы учащиеся попробовали его на практике. Есть два варианта:

Вариант первый. Если в помещении есть учащиеся, находящиеся в конфликте друг с другом, спросите их в частном порядке, не захотели бы они применить процесс в присутствии группы. Если они не против, остальная часть группы наблюдает и помогает им.

Вариант второй. Поделите учащихся на группы из четырех человек. Двое будут играть роль одного участника конфликта, а двое других - роль второго участника. Школьники могут:

a. Вместе придумать конфликт или

b. Воспользоваться конфликтом из своей жизни. Школьник, у которого есть конфликт с кем-то, объясняет ситуацию членам группы. Затем, если это возможно, школьник, имеющий конфликт, играет роль второй стороны.

c. Используйте одну из ролевых игр из раздаточного материала ролевых игр разрешающего конфликт. (Учащиеся должны видеть только описания своих персонажей, *но не описания обоих персонажей*). Если у вас есть время, вы можете проделать и вариант 1, и вариант 2.

4. Спросите школьников, что было самой сложной частью этой работы. Считают ли они, что это будет работать для их собственных конфликтов? Что может помешать этому? Как можно преодолеть эти трудности?

5. Поясните школьникам, что для успеха этой работы сначала лучше точно следовать шагам. Позже можно проявлять больше гибкости.

6. Скажите школьникам, что то, что делают медиаторы, помогает людям пройти через процесс разрешения конфликта, когда они не могут сами справиться с этим.

Для дополнения к уроку:

Пусть четверо учащихся разыграют перед классом один из сценариев, помещенных в этой книге.

Рабочий лист разрешающего конфликт

Шесть шагов разрешения конфликта

1. Согласитесь разрешить конфликт.

Спросите вторую сторону, хочет ли он/она разрешить конфликт с вами. Процесс будет работать, только если вы оба хотите разрешить конфликт.

2. Объясните конфликт.

Сначала один рассказывает свою историю, используя сообщения от первого лица (I messages), а другой резюмирует ее. Затем другой рассказывает свою историю, используя сообщения от первого лица (I messages), а первый резюмирует ее. После того как вы оба закончите, постарайтесь записать все свои позиции, интересы и основные потребности на рабочем листе.

3. Проведите мозговой штурм возможных решений.

Назовите вместе как можно больше решений конфликта путем мозгового штурма и запишите их на рабочем листе. *Не оценивайте решения в этот момент.*

4. Выберите решение.

Вместе обсудите позитивные и негативные моменты каждого возможного решения. Затем выберите лучшее - или попытайтесь разработать лучшее решение. Выберите также время в течение следующих нескольких дней, чтобы встретиться и обсудить, работает ли решение.

5. Выполните решение. Опробуйте решение, которое, по вашему мнению, является лучшим.

6. Дайте оценку решения. Вам нужно встретиться и поговорить, работает ли решение так, как вам бы этого хотелось. Если да, то поздравьте себя! Если же нет, тогда вам следует вернуться к шагу 1 и начать сначала. Если вы не можете найти решение независимо от того, насколько упорно вы пытаетесь, тогда попросите о помощи учителя или ровесника-медиатора.

Помните:

- Следуйте договору о правилах поведения в классе (не подавлять, не перебивать и т.д.).
- Не принимайтесь за это, когда вы очень сердиты на другую сторону или же он/она сердится на вас; подождите, пока вы немного успокоитесь.
- Просить о помощи - это нормально.

Позиция 1-го лица

Интересы 1-го лица

Основные потребности 1-го лица

Позиция 2-го лица

Интересы 2-го лица

Основные потребности 2-го лица

Возможные решения «победа - победа»

Ролевые игры разрешающего конфликт

Примечание. Школьники, разыгрывающие эти ролевые игры, должны видеть описания только своих персонажей, а не оба описания. Они также не должны читать их, когда разыгрывают сценарии. Вместо этого они должны использовать их как руководство. Школьники должны играть персонажей по-своему и своими словами.

Ролевая игра 1

Рут Ямамото

Я много лет дружила с Сюзи. Но в последнее время мы не очень ладим друг с другом. Я не разговаривала с ней два месяца. Но раньше она мне действительно нравилась.

Недавно мои друзья сказали, что Сюзи и мой парень, Кэри, проводят вместе много времени. Мои друзья говорят, что видели, как они вместе шли в школу, обедали и тому подобное. Я не обедаю в одно время с Кэри.

Я пыталась поговорить с Кэри об этом, но он отрицает, что между ним и Сюзи что-то есть. Он говорит, что они просто друзья.

Сегодня между уроками я увидела, как Сюзи и Кэри разговаривали в холле. Они не видели меня, поэтому я несколько минут подсматривала за ними, пока они не расстались. Тогда я подошла к Сюзи. Я была действительно вне себя и начала орать на нее. Вокруг нас начала собираться толпа, и я почувствовала себя неловко, поэтому я пошла в класс.

Я хочу, чтобы она оставила Кэри в покое. Не думаю, что мы когда-нибудь сможем опять дружить.

Ролевая игра 1

Сюзи Блейк

Я много лет дружила с Рут. Но в последнее время мы не очень ладим друг с другом. Я не разговаривала с ней два месяца. Но раньше она мне действительно нравилась.

В последнее время я провожу много времени с этим парнем, Кэри. Он встречается с Рут. Мне он тоже нравится, но только как друг. Это главная причина, по которой я сейчас мало общаюсь с Рут; я не хотела расстраивать ее.

Однажды Кэри сказал, что я ему нравлюсь больше, чем Рут. Он сказал, что со мной интереснее. Но я сказала ему, что я хочу, чтобы мы были просто друзьями. Сегодня Рут подошла ко мне в холле и неожиданно начала на меня орать. Она была действительно вне себя и обвиняла меня в том, что я «украла» Кэри. Я была шокирована и даже не знала, что сказать. Когда прозвенел звонок на урок, она просто ушла.

Ролевая игра 2

Уилли Джеймс

Я не очень силен в спорте, но тем не менее люблю играть. Обычно меня берут в команду в последнюю очередь, а иногда другие мальчики дразнят меня.

Пол - один из моих друзей. Он гораздо спортивнее меня. У нас много общих предметов, и мы много шутим.

Недавно я купили новые теннисные туфли. Вчера, когда я играл в футбол, этот парень, Ашок, наступил на них. Сначала я страшно рассердился, но потом понял, что это произошло случайно, а Ашок извинился.

Однако затем остальные ребята начали наступать на мои туфли. Они смеялись и кричали «Упс!» Я не знал, что делать. Я был вне себя и чувствовал себя ужасно. Я особенно обозлился на Пола, потому что он тоже делал это! Мои теннисные туфли теперь совершенно грязные. Позже, на уроке естествознания, Пол вышел на минуту из класса. Я взял его ручку с его парты - а это классная ручка с разноцветными чернилами, наступил на нее и сломал ее. «Упс!»

Когда Пол вернулся в класс и увидел, что его ручка поломана, с ним была истерика. Этот парень, Гленн, сказал ему, что это сделал я. (Наверное, он видел). Теперь Пол угрожает мне. Он сказал, что проучит меня.

Ролевая игра 2

Пол Шапиро

Я дружу с Уилли. У нас много общих предметов, и мы много шутим. Он не очень силен в спорте, и другие мальчики дразнят его, но он мне нравится.

Сегодня я на минутку вышел из класса. Когда я вернулся, моя ручка была поломана. Она мне и правда очень нравилась, потому что я люблю рисовать, а она пишет четырьмя разными цветами. Было похоже, что кто-то наступил на нее. Я совершенно взбесился. Гленн, еще один парень из нашего класса, сказал, что это сделал Уилли. Я так рассердился, что просто подошел к Уилли и стал угрожать ему.

До этого сегодня во время перерыва все наступали на новые теннисные туфли Уилли. Я тоже это делал, не знаю, почему. Потом мне было не по себе. Может быть, поэтому Уилли и рассердился на меня.

Он не должен был ломать мою ручку. Я так зол. Он должен купить мне новую ручку. Она стоит около 20 долларов. Это был подарок моей тети.

ГЛАВА 10

ФОРМЫ ПРОГРАММЫ

Приведенные ниже формы относятся к наиболее часто используемым в ходе программы. Безусловно, их можно адаптировать в полном соответствии с вашими конкретными потребностями.

ПОВРЕМЕННЫЙ ГРАФИК РЕАЛИЗАЦИИ

При реализации используйте приведенный ниже повременный график в качестве справочного руководства. Как показывает этот график, для успешной реализации программы медиации ровесников часто необходимо потратить много месяцев на ее планирование. Например, этап № 1 «Получение поддержки и разработка программы» может проводиться в течение школьного года, предшествующего реализации программы медиации ровесников.

Помните: это только рекомендации; школы реализуют программы медиации по-разному. Некоторые школы выбирают координаторов, как только они (т.е. школы) придут к этой идее, другие приступают к этому отбору после того, как персонал пройдет соответствующий тренинг. Поскольку все инициаторы программы сталкиваются с совершенно уникальными обстоятельствами, процесс реализации в каждой школе носит индивидуальный характер.

Этап №1 Получение поддержки и разработка программы

Установление контактов со школьной администрацией для определения наличия интереса	Неделя 1
Распространение оценочной анкеты среди учителей	Неделя 1-3
Презентация концепции медиации ровесников на собрании персонала	Неделя 2-3
Презентация медиации ровесников группам школьников	Неделя 3-5
Формирование консультативного комитета	Неделя 3-5
Встреча с консультативным комитетом, определение предварительного проекта программы и необходимых средств	Неделя 5-10
Начало дискуссий с потенциальными источниками тренинга	Неделя 5-10
Обеспечение необходимого финансирования за счет грантов, отдела образования, государственных органов, представителей местного бизнеса и т.д.	Неделя 10+ (т.е. с 10-й и далее)
Проведение регулярных встреч с консультативным комитетом с целью выработки позиции по следующим аспектам: конфиденциальность; добровольность; вопросы, решение которых допустимо с помощью медиации; тренинг; составление расписания; составляющие учебного плана и оценка программы.	Неделя 10+ (т.е. с 10-й и далее)

Этап № 2 начинается после обеспечения минимального финансирования.

Этап № 2 Реализация программы

А. Подготовка к тренингам

Выбор координатора медиации посредников	Неделя 1-2
Проведение факультативных тренингов персонала	Неделя 3
Определение с датами тренингов школьников (с утверждением администрации и учителями)	Неделя 3
Поиск кандидатов в обучаемые	Неделя 4
Решение материально-технических вопросов тренинга (место, транспорт, еда, пресса)	Недели 4-7
Интервью с кандидатами	Неделя 5
Отбор обучаемых из кандидатов	Неделя 6
Информирование обучаемых (а также их родителей и учителей) об успешном прохождении отбора	Неделя 6

В. Тренинги

Проведение тренингов для ассистентов тренинга (факультативно)	Неделя 7
Разработка главного графика «дежурств» медиаторов	Неделя 7-10
Тренинг школьников-медиаторов	Неделя 8-9
Получение школьниками-медиаторами разрешения от своих учителей на проведение медиаций во время школьных занятий	Неделя 10
Начало компании по расширению сферы действия среди школьников с привлечением медиаторов	Недели 10-11

С. Использование медиации для решения конкретных конфликтов и обеспечение программы

Проведение сессий медиации в необходимых конкретных случаях	Неделя 10+
Доведение до конца «дел» по решению конкретных конфликтов	Неделя 10+
Продолжение компании по расширению сферы действия и соответствующей рекламно-пропагандистской компании	Неделя 10+
Ведение регистрации случаев использования медиации (работа с документами по «делам»)	Неделя 10+
Проведение регулярных собраний с медиаторами	Неделя 11+
Продолжение разработки плана программы	Неделя 12+
Проведение оценки программы	Заключительные 2 месяца года
План на следующий год	Заключительные 2 месяца года

Планирование возможного расширения сферы действия и распространения программы на другие школы вашей системы	Заключительные 2 месяца года
---	---------------------------------

Оценочная анкета для учителей (Нужна ли нам медиация?)

Дорогие учителя,

Мы намереваемся реализовать школьную программу медиации ровесников, аналогичную той, которая описана в прилагаемой брошюре. Программа медиации предусматривает проведение среди школьников и небольшой группы учителей тренингов, цель которых - помочь своим ровесникам в разрешении межличностных конфликтов. Школьные программы медиации призваны способствовать снижению числа временных отстранений от занятий, улучшению школьного климата, повышению уровня самоуважения учащихся в тысячах школ по всей стране.

Нам необходимы ваше участие и совет. Пожалуйста, заполните эту короткую конфиденциальную анкету и верните ее _____ (кому) _____ к _____ (сроку) _____. Благодарим вас.

1. Какая часть времени школьных занятий у вас каким-либо образом связана с конфликтами, возникающими между школьниками?

- | | |
|-----------------|------------------|
| A. Меньше 10% | C. От 25 до 50 % |
| B. От 10 до 25% | D. Более 50% |

2. Как вы обычно поступаете, когда сталкиваетесь с конфликтами между школьниками?

- | | |
|--|--|
| A. Обращаюсь к начальнику
отдела (завучу) | E. Действую как посредник
(медиатор) между студентами |
| B. Обращаюсь к директору | F. Оставляю после уроков (в
качестве наказания). |
| C. Игнорирую их | G. Другое: _____ |
| D. Предоставляю школьникам
возможность самим разрешать эти
конфликты | |

3. Насколько эффективны те методы, которые вы в настоящее время используете для разрешения конфликтов между школьниками, особенно в плане недопущения повторных случаев? (Обведите кружком).

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Неэффективны

Очень эффективны

4. Насколько эффективны дисциплинарные методы, используемые в настоящее время для разрешения конфликтов между школьниками, особенно в плане недопущения повторных случаев? (Обведите кружком).

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Неэффективны

Очень эффективны

5. С чем связано большинство конфликтов между школьниками, с которыми вы сталкивались?

A. Сплетни/слухи

E. Несовместимость, разрыв отношений

B. Проблемы влюбленных

F. Группы/шайки

C. Клички

G. Расовая неприязнь

D. «Неспортивное» поведение

H. Другое: _____

6. Где происходит большинство конфликтов?

A. В зале

D. В спортзале

B. В классной комнате

E. Другое: _____

C. В столовой

7. Когда происходит большинство конфликтов?

A. Перед началом школьных занятий

D. После школы

B. Во время школьных занятий

E. На переменах

C. Во время школьного завтрака

F. Другое: _____

8. Пожалуйста, укажите свое отношение (согласны, не согласны, не знаете) к следующим заявлениям:

	Согласны	Не согласны	Не знаете
Думаю, медиация ровесников - это хорошая идея			
Думаю, эта программа в нашей школе может состояться			

Я буду чувствовать себя более комфортно, направляя школьников на сессию медиации (в случаях возникновения конфликтов)			
---	--	--	--

9. Есть ли у вас какие-либо комментарии или предложения?

10. Если вы желаете принять участие в тренингах по разрешению конфликтов/медиации для учителей, *пожалуйста, укажите* (печатными буквами) здесь свою фамилию:

*****Примечание: _____ проведет небольшую презентацию с ответами на вопросы по медиации ровесников на собрании педперсонала, которое состоится ___(дата)_____ *****

Благодарим вас

Описание должностных обязанностей

координатора программы медиации ровесников

Координатор программы должен находиться в школе; примерно от одного до шести часов (зависит от проекта программы) ежедневно он должен уделять исключительно медиации ровесников; он *не должен* быть лицом, ответственным (от школьной администрации) за дисциплину в школе. Кроме того, идеальный координатор:

- обладает отличными коммуникативными способностями
- умеет активно завоевывать доверие школьников
- обладает самомотивацией и способностью работать независимо
- хорошо ладит с персоналом школы

Обязанности координатора программы медиации включают следующие:

Разработка проекта программы

- определение потенциальных источников финансовой поддержки
- создание консультативного совета и его курирование
- курирование всех аспектов, касающихся разработки проекта программы
- проработка порядка направления на сессию медиации и соответствующих форм

Расширение сферы деятельности и рекламная поддержка

- координация пропаганды и образования внутри школы как среди персонала, так и среди школьников

- установление хороших отношений с администрацией, ответственными за дисциплину (от администрации) и учителями

- поддержание связей с родителями и общественностью

- постоянное информирование школы и общественности о ходе выполнения программы

Тренинг

- курирование отбора стажеров

- координация всех аспектов тренинга, включая расстановку стажеров, подготовку места проведения тренинга, получение разрешения родителей и обеспечение пищей и прохладительными напитками

- проведение тренингов-самоподготовок для самих медиаторов (если есть способность и возможность)

Использование медиации для решения конкретных конфликтов

- координация графиков медиаторов (кто и когда свободен для занятий медиацией)

- прием форм направлений на медиацию

- объяснение конфликтующим сторонам принципов медиации с настоятельной рекомендацией воспользоваться медиацией

- решение вопроса о необходимости вмешательства, отличного от медиации

- составление расписаний сессий медиации

- назначение конкретных медиаторов для проведения отдельных сессий

- при необходимости - личное участие в качестве медиатора

- курирование сессий медиации

- помощь медиаторам в повышении их квалификации

- доведение до конца всех случаев использования медиации для решения конкретных конфликтов

Обеспечение программы

- ведение записей

- привлечение новых медиаторов

- проведение регулярных собраний с медиаторами
- координация проведения оценки программы

АНКЕТИРОВАНИЕ СРЕДИ УЧИТЕЛЕЙ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ КРУГА ШКОЛЬНИКОВ - КАНДИДАТОВ В МЕДИАТОРЫ

(ФОРМА)

Дорогие учителя!

Мы ищем кандидатов для участия в группе школьников из, примерно, восемнадцати человек, которым предстоит стать медиаторами ровесников. Мы хотим создать в школе группу из самых разных школьников - различных школьных классов, рас, национальностей, группировок и так далее. Мы не ищем исключительно отличников и чемпионов; мы также заинтересованы в привлечении тех школьников, которым, возможно, пока не удалось полностью раскрыть свой потенциал лидеров. Среди других качеств, которые приветствуются, следующие:

Уважение ровесников	Обязательность
Коммуникативные способности	Способность к сопереживанию
Ответственность	Чувство справедливости
Умение хранить секреты	Забота о других

Школьники, которые успешно пройдут отбор, примут участие в двадцатичасовом тренинге по медиации. Приводим расписание занятий тренинга:

- 18 октября - с 12 до 17 часов (день обучения по месту проведения школьных занятий)
- 20 октября - с 8 до 14 часов
- 21 октября - с 9 до 16 часов (суббота)
- 24 октября - с 12 до 14 часов

Школьники, прошедшие тренинг, будут помогать ровесникам в качестве посредников (медиаторов) при разрешении межличностных конфликтов. Как уже указывалось на недавнем собрании педколлектива, мы не будем забирать школьников на медиацию с Ваших уроков без вашего на то разрешения. Школьники-медиаторы будут обязаны соответствующим образом отработать любое школьное занятие, которое им пришлось пропустить из-за медиации.

Благодарим за уделенное нам время и поддержку,

ПОЖАЛУЙСТА, ВЕРНИТЕ ЭТОТ БЛАНК ____ (кому) ____ до ____ (дата) ____.

Кандидат №1 _____ Класс: _____ Номер комнаты в школе: ____

Кандидат №2 _____ Класс: _____ Номер комнаты в школе: ____

Кандидат №3 _____ Класс: _____ Номер комнаты в школе: ____

Кандидат №4 _____ Класс: _____ Номер комнаты в школе: ____

Рекомендации по проведению интервью с кандидатами в медиаторы ровесников

Проведение персональных интервью с кандидатами поможет в отборе школьников, достойных того, чтобы стать медиаторами. Вам необходимо определить интересы, взгляды и способности каждого кандидата. Эти интервью могут проводить координаторы, школьники-медиаторы, члены консультативного совета, причем в любых комбинациях. Ниже приводится примерный план интервью:

A. Приветствуйте школьника.

B. Опишите программу и обязанности медиатора:

- Опишите обязанности медиатора и то, как будет проходить программа.

- Тренинг состоится _____ .

- Расскажите о контракте медиатора ровесников. В случае успешного прохождения отбора, школьник должен подписать контракт с программой, согласно которому он (школьник) или она (школьница) должен:

приходить на каждый тренинг;

иметь желание заниматься медиацией во время школьных занятий;

отрабатывать любое школьное занятие (задание), пропущенное (не выполненное) из-за медиации;

иногда уделять внимание вопросам, связанным с программой, до или после школы.

- Спросите, есть ли у школьника какие-либо вопросы.

C. Просмотрите письменное заявление кандидата (если наличие такового предусмотрено).

D. Попросите школьника ответить на несколько вопросов, которые могут включать следующие:

- Что означает для тебя медиация?

- Почему ты считаешь, что из тебя получится хороший медиатор?

- Обращаются ли к тебе ребята со СВОРШИ проблемами? Что это за проблемы? И как ты

поступаешь в этих случаях?

- Допустим, два школьника подрались из-за каких-то слухов, как бы ты помог им помириться?

- Что значит быть хорошим слушателем?

- Ты знаешь, что такое конфиденциальность?

- Если бы ты являлся одной из конфликтующих сторон, ты бы согласился прибегнуть к медиации для разрешения конфликта?

- Ты говоришь на каком-либо языке, кроме английского?

Е. Ответьте на все заключительные вопросы о медиации ровесников, которые, возможно, имеются у кандидата.

Ф. Поблагодарите кандидата за участие в интервью и сообщите, когда вами будет принято окончательное решение об отборе.

Письмо-разрешение от родителей

Уважаемые господин/госпожа _____ !

Нам приятно сообщить, что Ваш ребенок, _____ (имя) _____, успешно прошел отбор, проводимый программой медиации _____ (наименование школы), для определения школьников, которые, после прохождения тренингов, станут медиаторами ровесников.

Медиация - это форма разрешения конфликтов, предусматривающая следующее: прошедшие тренинг школьники под руководством взрослых помогают своим ровесникам спокойно выговориться и разрешить свои межличностные конфликты. Школьники-медиаторы при этом не принимают чью-либо сторону и не принимают решений за своих ровесников; напротив, они помогают конфликтующим найти собственные способы решения конфликтов. Медиация ровесников - это заслуживающая доверия, эффективная программа, реализованная в тысячах школ во всех уголках Соединенных Штатов Америки.

На тренингах школьники-участники приобретут важные жизненные навыки: активного выслушивания, ведения переговоров, решения проблем, которые пригодятся им и в личной жизни, и в учебе. Доказано, что опыт, полученный медиатором-школьником, положительно сказывается на его чувстве собственного достоинства и уверенности в себе.

Тренинг медиации ровесников будет проводиться под руководством _____ (кого) _____ (где) _____. Школьники, участвующие в тренинге, пропустят некоторые занятия, и они обязаны эти занятия отработать. По завершении тренинга, школьники-медиаторы до конца учебного года будут принимать участие в разрешении конфликтов между сверстниками. Мы приложим все усилия, чтобы расписание сессий медиации не мешало учебному процессу.

Мы надеемся, что Вы сочтете возможным разрешить _____ (имя) _____ участвовать в этой отличной программе и поставите ниже свою подпись, удостоверяющую это разрешение. Учителя и школьники рекомендовали Вашего ребенка, поскольку считают, что он/она может стать лидером в своей школе.

Мы поздравляем Вас и Вашего ребенка с этим выбором. Пожалуйста, если у Вас возникли какие-либо вопросы или сомнения, свяжитесь с нами, не раздумывая.

С уважением,

Я, _____, разрешаю моему ребенку, _____, принимать участие в тренинге по программе медиации ровесников.

Подпись

Разрешение учителя на проведение медиации (форма)

Дорогие учителя!

Как вы, наверное, знаете, _____ (имя, фамилия) _____ прошел недавно тренинг, позволяющий ему/ей стать медиатором. Сейчас наша школьная программа медиации уже готова перейти к решению своих конкретных задач. И хотя мы предпримем все возможные усилия, чтобы составить расписание сессий медиации таким образом, чтобы они не мешали учебному процессу, иногда для проведения медиации нам придется вызывать учеников со школьных занятий. Пожалуйста, укажите ниже, считаете ли возможным для данного школьника эпизодически отлучаться, с ваших уроков для занятий медиацией. Мы будем регулярно обращаться к вам для повторного получения указанной информации. Безусловно, от школьников потребуется сдать все необходимые отработки по пропущенным урокам.

Подпись	Предмет	Урок (срок)	Комната	ДА или НЕТ	Учитель
Учитель 1:					
Учитель 2:					
Учитель 3:					
Учитель 4:					
Учитель 5:					
Учитель 6:					
Учитель 7:					

Ваши комментарии (пожалуйста, после комментариев укажите свою фамилию):

Пожалуйста, если у вас возникли какие-либо вопросы или сомнения, свяжитесь с нами, не раздумывая.

С уважением,

Контракт медиатора ровесников с программой

Я, _____, согласен принять участие в двадцатичасовом курсе тренинга по медиации. Я обязуюсь посещать все сессии тренинга, приходить на них вовремя и готовым к обучению. После завершения курса тренинга, я согласен выступать в качестве медиатора ровесников не менее чем в течение года, а в идеале - пока остаюсь учеником _____ школы. Я обязуюсь посвящать программе медиации ровесников не менее трех часов в месяц.

Я согласен приходить на все сессии медиации вовремя. При необходимости пропустить

школьный урок по причинам, связанным с медиацией, я извещу об этом моих учителей и выполню все положенные при этом отработки.

Я понимаю, что как медиатор ровесников я буду занимать в школе ответственное положение. Я приложу все усилия, чтобы быть достойным этой ответственности. Я согласен решать все мои личные конфликты мирным путем насколько это возможно, и если в отношениях с кем-либо у меня возникнут проблемы, которые я не смогу решить самостоятельно, я буду искать помощи у координатора программы медиации. Я также согласен соблюдать правила, обязательные для участников программы медиации.

подпись

дата

КЛЯТВА МЕДИАТОРА РОВЕСНИКОВ

Как медиатор ровесников я, _____, обещаю учащимся школы _____ улаживать их разногласия мирным путем.

Я осознаю важность конфиденциальности и обещаю хранить в тайне все, что я узнаю на сессиях медиации.

Я понимаю, что буду лидером в школе. Я буду действовать так, чтобы быть достойным этой ответственности.

И наконец, я всегда буду стараться расширить и углубить свои навыки с тем, чтобы стать еще лучшим медиатором.

Направление на медиацию

(форма)

Дата: _____ Время: _____

Направление выдано (кем): _____

1. Фамилии и расписание уроков школьников, принимающих участие в конфликте (заполните как можно подробнее и укажите фамилии преподавателей и номера помещений, где проходят занятия)

Учащийся 1: _____

Класс: _____ Помещение: _____

Урок 1: _____ Урок 3: _____

Урок 5: _____ Урок 7: _____

Урок 2:	Урок 4:	Урок 6:	Урок 8:
Учащийся 2: _____		Класс: _____	Помещение: _____
Урок 1:	Урок 3:	Урок 5:	Урок 7:
Урок 2:	Урок 4:	Урок 6:	Урок 8:
Учащийся 3: _____		Класс: _____	Помещение: _____
Урок 1:	Урок 3:	Урок 5:	Урок 7:
Урок 2:	Урок 4:	Урок 6:	Урок 8:

Другие учащиеся, принимающие участие в конфликте:

2. Что послужило причиной конфликта? (Обведите кружками столько позиций, сколько вы считаете необходимым)

Слухи	Клички (обзывание)	Группировки	Проблемы	Воровство
			влюбленных	
Угрозы	Дружба	Попытка	Предрассудки	Драка
		раздразнить		
Другое (опишите коротко)				

3. Когда произошел конфликт?

4. Учащиеся знают, что вы направляете их на медиацию ровесников?

Да Нет

5. Когда необходимо провести медиацию для этого конфликта? (поставьте «птичку»)

Когда появится возможность Как можно скорее Сегодня/Срочно!

Пожалуйста, верните это _____ (кому) _____ или опустите в ящик для направлений у входа в центр медиации.

Спасибо!

Итоговая форма по разрешению конкретного конфликтного случая посредством медиации

Случай № _____

Учащийся 1: _____

Класс: _____ Помещение: _____

Учащийся 2: _____

Класс: _____ Помещение: _____

Учащийся 3: _____

Класс: _____ Помещение: _____

Учащийся 4: _____

Класс: _____ Помещение: _____

Кем направлены? (поставьте «птичку»)

Учащимся:

Взрослым:

Сами себя

Ответственным (от школьной администрации) за дисциплину в школе

Другой стороной

Учителем

Медиатором

Консультантом-психологом

Другом

Консультантом-психологом

Свидетелем

Администратором

Другое

Служащим персонала

Другое:

Причины разногласий:

Сессия медиации проведена (дата) _____

Медиатор, проводивший сессию _____

Куратор прошедшей сессии _____

Итог:

Письменное соглашение	Конфликт разрешен до сессии
Устное соглашение	Конфликт направлен на рассмотрение ответственному (от школьной администрации) за дисциплину в школе
Нет соглашения	Другое:

Сессия не состоялась: *(пожалуйста, объясните, по какой причине)*

Конфликтовавшие стороны:**К какой группе народов относятся конфликтовавшие стороны:**

Сторона 1: Кавказ.	Афро-амер.	Азиатская	Латино-америк.	Натур. Америк.	Другое
Сторона 2: Кавказ.	Афро-амер.	Азиатская	Латино-америк.	Натур. Америк.	Другое
Сторона 3: Кавказ.	Афро-амер.	Азиатская	Латино-америк.	Натур. Америк.	Другое
Сторона 4: Кавказ.	Афро-амер.	Азиатская	Латино-америк.	Натур. Америк.	Другое

Пол участников конфликта:

Сторона 1:	Мужской	Женский
Сторона 2:	Мужской	Женский
Сторона 3:	Мужской	Женский
Сторона 4:	Мужской	Женский

Учащимися каких классов являются участники конфликта:

Сторона 1:

Сторона 2:

Сторона 3:

Сторона 4:

Последующие контакты со сторонами:

1. Дата: _____ Место: _____

Соглашение все еще в силе (соблюдается)? Да Нет

Комментарии:

2. Дата: _____ Место: _____

Соглашение все еще в силе (соблюдается)? Да Нет

Комментарии:

**Соглашение между конфликтовавшими сторонами,
достигнутое с помощью медиации**

(форма)

Стороны _____

Мы участвовали в сессии медиации, посвященной _____, и мы добровольно
пришли к следующему соглашению:

Мы верим, что это честное соглашение. Если по какой-либо причине у нас возникнут проблемы, которые мы не сможем решить самостоятельно, мы согласны повторно обратиться к медиации для получения помощи.

Подписи:

Сторона: _____ Дата: _____

Сторона: _____ Дата: _____

Медиатор: _____ Дата: _____

Медиатор: _____ Дата: _____

Анкета для участников конфликта, заполняемая после проведения сессии медиации

Исключительно для ведения канцелярии программы:

Случай № _____ Сторона № _____

Ваша фамилия: _____ Дата: _____

Пожалуйста, отвечайте на вопросы честно. Поставьте «птичку» в тех местах, которые соответствуют наиболее точным ответам.

1. Я:

Студент

Учитель

Администратор

Родитель

Иное:

2. Вы когда-нибудь ранее присутствовали на медиации? Да Нет

3. Как вы думаете, медиаторы:

a. Знали, что делали? Да Нет

b. Слушали вас? Да Нет

- с. Понимали ваши чувства? Да Нет
- d. Действовали справедливо? Да Нет
- e. Помогли вам? Да Нет

4. Как бы вы описали ваши отношения с другим человеком до того, как у вас возник конфликт? (Поставьте столько «птичек», сколько сочтете нужным).

Друзья

Знакомые

Одноклассники

Не знакомы друг с другом

Родственники

Враги

Мой парень/Моя девушка

Другое:

5. Какие чувства вы испытывали к этому человеку, когда пришли на сессию медиации? (Поставьте столько «птичек», сколько сочтете нужным).

Злость

Страх

Беспокойство

Разочарование

Равнодушие

Месть

Обида

Другое:

6. Изменила ли сессия медиации ваше отношение к этому человеку?

Да, к лучшему

Нет, не изменила

Да, к худшему

Пожалуйста, поясните:

7. Вы достигли соглашения с этим человеком? Да Нет

Если вы не достигли соглашения, перейдите к вопросу 11.

8. Вы удовлетворены вашим соглашением? Да Нет

9. Как вы думаете, другая сторона будет соблюдать соглашение?

Да

Возможно, но не уверен

Скорее нет, но не уверен

Нет

10. Вы будете соблюдать это соглашение?

Да

Возможно, но не уверен

Зависит от другой стороны

Скорее нет, но не уверен

Нет

11. Если соглашение не достигнуто, как вы думаете, по какой причине?

12. Вы обратитесь повторно к медиации? Да Нет

13. Что вы думаете о медиации в целом?

14. Вы хотели бы в будущем быть медиатором? Да Нет

Самооценка медиатора после проведения сессии

Фамилия медиатора: _____

Для каждой из следующих позиций поставьте «птичку» в месте, соответствующем вашей

самооценке (очень хорошо, хорошо, плохо и вам нужно «подтянуться»)

	Очень хорошо	хорошо	плохо	Вам нужно «подтянуться»
Приветствовал стороны				
Изложил суть дела				
Сделал так, чтобы стороны почувствовали себя комфортно				
Задал вопросы				
Активно включившись				
Выслушивал стороны строго по очереди				
Подавал записки				
Контролировал ситуацию на сессии				
Выяснил истинные причины				
Оставался нейтральным и не придерживался чей-либо стороны				
Работал «в одной упряжке» с сомедиатором				
Помогал сторонам осознать, как они могут разрешить конфликт				
Избегал выдвижения предложений по решению конфликта				
Понимал, когда предложить перейти к частным сессиям				
Знал, как использовать последние сессии				
Написал соглашение				
Знал, что сказать в конце сессии				
Передавал «бразды управления» сомедиатору				
Принимал «бразды управления» от сомедиатора				

Больше всего на этой сессии мне удалось следующее:

К вопросам, которые на следующей медиации я буду отрабатывать по-иному, относятся следующие:

ПРИМЕРЫ ПРАВИЛ ДИСЦИПЛИНЫ

Следующие примеры взяты из руководств для учащихся и правил дисциплины трех разных школ.

Пример 1. Правила дисциплины для учащихся старших классов средней школы

Правило 7: Никаких драк.

Возражение 1: Школьник(и) - участник(и) драки будут немедленно признаны виновными, «слушание дела» будет очень скорым, с привлечением родителя (родителей) или опекуна (опекунов) провинившихся и школьного учителя (директора). Учащихся лишат привилегии «Open Campus» и/или наложат другие ограничения по их пребыванию во внеучебное время на пятинедельный срок.

Бруклин хай скул, г.Бруклин, штат Мэриленд

Пример 2. Руководство для учащихся средней школы

Проект «*Мир* - медиация школьников»

Проект «*Мир*» предоставляет учащимся возможность достигнуть соглашения как способ прекращения возникшего спора или улаживания конфликта. Он позволяет им достигнуть такого соглашения, какого хотят они, и не обрекает их на принятие такого соглашения, какое им будет предложено кем-то другим, например, учителем или администратором. Специально подготовленные школьники и учителя, называемые медиаторами, встречаются в течение учебного дня с конфликтующими сторонами, чтобы помочь им найти решение конфликта. Участие в медиации подразумевает добровольность и конфиденциальность. Медиаторы встречаются с конфликтующими сторонами в назначенное время в условленном месте, беспристрастно выслушивают каждую из сторон, сосредотачиваются на ключевых предметах спора и помогают участникам конфликта *найти их собственное решение* своей проблемы. Медиаторы не должны выступать в качестве судей и строгих ревнителей дисциплины, они не станут советовать конфликтующим сторонам, что делать и как решать свои проблемы. Соглашение, достигнутое в ходе медиации должно быть приемлемо для обеих сторон.

Учащиеся могут попросить медиаторов о помощи, связавшись с Эстер Шипперстайн (координатором медиации ровесников), Джин Круповиц (зам. директора) или заполнив форму направления на медиацию, которая имеется во всех офисах школы.

Поддерживайте мир - решайте свои проблемы с помощью проекта «*Мир*»!

Уитман-Хэнсон ридженал скул, г.Уитмэн, штат Мэриленд.

Пример 3. Руководство для учащихся средней* школы

Учащиеся и персонал могут теперь решать спорные вопросы в атмосфере ненасилия исключаяющей «вынесение приговоров» и наказания. Конфликтующие стороны (ученик - ученик или ученик - представитель персонала) добровольно посещают сессии медиации. С помощью прошедших специальную подготовку медиаторов из числа учеников и персонала они вырабатывают взаимоприемлемое соглашение, предотвращающее повторение конфликта в будущем. Более подробную информацию можно получить у Шалиты Акибах, координатора медиации ровесников, в комнате 17.

Мартин Лютер Кинг миддл скул, г. Дорчестер, штат Мэриленд.

* - в данном случае middle school, примерно, соответствует школе II или III ступени для Украины (там учатся дети среднего школьного возраста).

ПРИЛОЖЕНИЕ А

ПРОГРАММА МЕДИАЦИИ РОВЕСНИКОВ И ПРАВОВЫЕ ВОПРОСЫ¹

Поскольку правовые вопросы относятся к одной из важной сфер деятельности школьной администрации, администраторы и координаторы иногда выражают озабоченность следующим обстоятельством: какие юридические последствия подразумевает работа программы медиации ровесников? Их волнует: может ли школа быть привлечена к ответственности перед законом, если ее программа медиации будет иметь какое-либо отношение к инциденту, повлекшему за собой какого-либо рода ущерб учащемуся?

Данное приложение представляет собой попытку разобраться, насколько обоснованной является подобного рода озабоченность; дается общий обзор правовых принципов, относящихся к медиации ровесников, и анализ того, как они могут быть использованы при разработке плана, реализации и защите программы медиации ровесников.

Для начала представляется важным подчеркнуть, что автору ничего не известно о юридических проблемах, связанных каким-либо образом с программами медиации ровесников. Хотя и нельзя исключить, что школу могут привлечь к ответственности перед законом за какие-либо акции, имеющие отношение к ее программе медиации ровесников, это крайне маловероятно. Фактически, грамотно организованная работа программы медиации может уменьшить вероятность привлечения школы к юридической ответственности.

Чтобы разобраться в том, почему так происходит, для начала вспомним о гражданском (то есть, относящемся к гражданским правонарушениям) праве.

ГРАЖДАНСКОЕ ПРАВО

Гражданское право предусматривает, что лицо, понесшее какой-либо ущерб, может преследовать ответчика через суд с целью получения компенсации. Например, если школьник Джейсон О'Мэйли получил травму на игровой площадке школы Чейни миддл скул, гражданское право предусматривает возможность предъявления им (и его родителями) иска этой школе в судебном порядке.

При любых тяжбах, связанных с гражданским правом, возникают два вопроса. Первый: признает ли судебная система саму возможность предъявления такого рода иска, то есть в нашем случае: будет ли иск Джейсона и его родителей к школе вообще принят судом к рассмотрению? Это вопрос, затрагивающий государственную политику. И второй вопрос: будет ли такой иск полностью удовлетворен в том случае, если он будет принят судом к рассмотрению? Это определяется такой юридической концепцией, как *небрежность*. Рассмотрим два этих вопроса отдельно.

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПОЛИТИКА И НЕПРИКОСНОВЕННОСТЬ ШКОЛЫ

Цель гражданского права - обеспечить баланс между социальным бременем, являющимся следствием юридической ответственности, и той пользой, которая будет получена обществом. В нашем случае, закон должен сбалансировать социальное бремя, обусловленное привлечением школ типа школы Чейни к финансовой ответственности и пользу, полученную в результате того,

что школьники типа Джейсона смогут обращаться в суд за компенсацией. Иск семьи О'Мэйли, вероятно, будет принят судом к рассмотрению, поскольку государственная политика США определяет в данном случае, что «польза» более весома, чем указанное «бремя». Это совсем не означает, что школьник обязательно

1 Это приложение основано на исследовании Ричарда МакНалти, студента юридического факультета Гарвардского университета (Кембридж, штат Массачусетс).

«выиграет» тяжбу. Исход судебного разбирательства будет зависеть от того, что же в действительности произошло на игровой площадке.

Тем не менее, при определенных обстоятельствах государственная политика препятствует пострадавшей стороне в рассмотрении иска против школы. В этих случаях школам гарантирован иммунитет. Например, суды отказываются рассматривать иски, связанные с профессиональной небрежностью педагогов. Несмотря на многочисленные попытки, судьи обычно отказываются заслушивать иски родителей к школе с формулировками типа «[школа] не учила моего ребенка должным образом»¹. Причины, которыми государственная политика объясняет указанный отказ, следующие: трудность в определении надлежащего стандарта эффективного образования, бремя, которое ляжет в результате таких исков на ограниченные ресурсы, которыми располагают бесплатные средние школы, потенциальная нагрузка на суды и отсутствие четкости в определении компенсации за причиненный ущерб.

Обеспечит ли государственная политика иммунитет школам по проблемам, возникающим в контексте медиации? Определенная вероятность этого существует. Одна из причин, являющаяся общепризнанной: медиация ровесников прививает молодым людям уникальные, важные навыки, которые им пригодятся в жизни. Кроме того, растет осознание того, что общество не может игнорировать насилие, заполонившее школы. Федеральные, на уровне штатов, и местные администрации по всей стране поддерживают внедрение программ медиации ровесников². Такая государственная политика дает основания верить в то, что программы медиации ровесников в определенной степени будут обладать иммунитетом в плане привлечения их к судебной ответственности. Если эскалация насилия в школах будет продолжаться, то не исключено, что к ответственности будут привлечены уже школы, не позаботившиеся о внедрении превентивных мер, к числу которых относится и медиация ровесников.

Дисциплинарная политика многих школ уже обеспечивает им судебный иммунитет, и этот иммунитет, вероятно, может быть распространен и на программы медиации. Различия, существующие между законами разных штатов, политикой школьных отделов местного самоуправления, конкретными программами медиации ровесников, не позволяют сделать обобщающих выводов о том, до какой степени распространяется этот иммунитет. В некоторых штатах школам обеспечен иммунитет в том случае, если они проявляют минимальную заботу о развитии и внедрении дисциплинарных процедур. В других штатах требования к школам более жесткие. Конкретные вопросы, касающиеся возможной судебной ответственности, следует адресовать юристу школы, поскольку вопросы в этой сфере нуждаются в конкретном толковании.

В тех случаях, когда программа медиации ровесников не обладает судебным иммунитетом, школьники, понесшие ущерб в какой-либо связи с программой медиации ровесников, возможно, добьются рассмотрения дела в суде. Это относит нас ко второму вопросу: «В случае, если суд примет дело к рассмотрению, будет ли такой иск удовлетворен?» Этот вопрос имеет отношение к небрежности.³

1 Исключение из этого общего правила затрагивает внедрение особых образовательных программ.

2 Например, «Закон о безопасной школе», относящийся к федеральному законодательству и предложенный президентом Клинтоном, направлен на обуздание насилия в школах. В этом законе медиация ровесников особо упомянута как один из тех конструктивных подходов по предотвращению насилия, которые данный акт намерен поощрять.

3 Поскольку автор считает, что пока не существовало исков, затрагивающих программы медиации, этот анализ носит исключительно гипотетический характер. Если бы иски возникали, школы могли бы использовать многие варианты защиты, включая (во многих штатах) иммунитет. Подробный анализ вариантов защиты выходит за рамки данной работы.

НЕБРЕЖНОСТЬ И ПРАВОВАЯ НОРМА РАЗУМНОГО РУКОВОДСТВА

Небрежность представляет собой пример гражданского правонарушения - ситуации, при которой лицо, понесшее ущерб, выдвигает против кого-либо иск с целью получения компенсации, - и затрагивает ущерб, квалифицируемый как не ожидавшийся и непреднамеренный. Удовлетворение иска, касающегося небрежности, предполагает наличие следующих четырех условий:

1. Наличие обязанности, признанной законом, требующей от организации или частного лица соответствия определенным стандартам поведения с целью защиты других от предсказуемых и чрезмерных рисков.

2. Несоответствие указанным стандартам.

3. Наличие достаточно близкой причинной связи между несоответствием указанным стандартам и понесенным ущербом.

4. Реальные потери или ущерб, нанесенные третьей стороне.

Возвращаясь к примеру с игровой площадкой, допустим, что иск семьи О'Мэйли к школе Чэйни связан с небрежностью, поскольку в тот момент, когда Джейсон был травмирован, за площадкой наблюдал только один учитель, и на ней находились почти двести школьников, включая известных как «трудные». Семья О'Мэйли сможет доказать небрежность, допущенную школой, если ей удастся показать, что:

1. школа несет юридическую ответственность за надзор за школьниками;
2. школа не справилась с обязанностью осуществления разумного надзора за учащимися;
3. инцидент с их сыном Джексонном стал очевидным следствием недостаточного надзора;
4. в результате инцидента Джейсон понес ущерб.

Организации могут быть признаны виновными в небрежности, если они не смогли обеспечить соблюдение того, что юристы называют «стандартом разумного руководства

перед лицом бесспорного риска». В то же время, при рассмотрении исков, связанных с небрежностью, возникает проблема, связанная с отсутствием должных правил для определения того, что считать «разумным руководством». При определенных обстоятельствах, наличие одного учителя на площадке с двумястами школьников может быть признано проявлением «разумной» заботы. При других - и десяти учителей будет недостаточно. И жюри предстоит решить, разумным ли было руководстве, обеспеченное школой Чейни, при наличии бесспорного риска.

Аналогично, не существует конкретных правил, определяющих, что считать разумным руководством в контексте медиации ровесников. В то же время, мы можем упомянуть о трех правовых обязанностях, которые есть у школ, какими надлежит руководствоваться при составлении планов, реализации и защите программы медиации:

1. обязанность осуществления разумного надзора;
2. обязанность проявления разумной заботы при отборе кадров, их сохранении и тренингах;
3. обязанность разумно действовать с целью предотвращения ущерба.

Учет этих вопросов как в правовом, так и в иных аспектах поможет координаторам более эффективно выполнять свою работу.

ПРАВОВЫЕ НОРМЫ, ПРИМЕНИМЫЕ К ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ РОВЕСНИКОВ

Обязанность осуществления разумного надзора

На все школы возлагается правовая обязанность заключающаяся в надзоре за деятельностью учащихся. В то же время, этот надзор не обязательно должен носить постоянный характер. Что считать разумным надзором, зависит от деятельности, в которую вовлечены учащиеся, их возраста, причин, обуславливающих отсутствие надзора и длительности соответствующих временных интервалов, и способности школы предупреждать появление проблем, связанных с отсутствием надзора.

В тех случаях, когда школы (а, следовательно, и их программы медиации ровесников) не обладают иммунитетом от судебных преследований по небрежности, обязанность надлежащего надзора возлагается, как правило, на координатора медиации. Применяя общее правило, касающееся небрежности, степень надзора, должна определяться стандартами разумного руководства с учетом бесспорного риска. *Эти стандарты часто соответствуют здравому смыслу.* При курировании конфликтов, выносимых на сессии медиации, важными факторами, которые необходимо принимать во внимание, являются следующие: тип конфликта, предыстория школьников, вовлеченных в него, и опыт школьников-медиаторов.

Многие конфликты, выносимые на сессии медиации ровесников, - обычные ссоры, возникающие из-за слухов, или когда один школьник задирает или дразнит другого, или затрагивающие возврат временно заимствованного имущества, - не требуют слишком уж тщательного надзора. В то же время, иногда на сессии разрешаются конфликты, связанные с недавней дракой между учащимися, обладающими "взрывоопасным" характером. Поскольку при подобных сценариях дальнейшее насилие является предвидимым, уровень надлежащего надзора

возрастает. Если же ваши медиаторы еще относительно неопытны, уровень надлежащего надзора возрастает еще больше. Учитывая сложившиеся обстоятельства, на подобной сессии медиации координатор должен присутствовать лично.¹ Обязанность школы - обеспечить адекватный надзор над всеми ситуациями, связанными с повышением риска нанесения ущерба.

Обязанность надзора относится не только к проведению сессий медиации, но и ко всему процессу медиации, включая то время, когда школьники идут на сессию или возвращаются после нее в класс, или же ожидают начала сессии возле центра медиации. И снова: это не означает, что необходим постоянный надзор. Если вы спланируете такие процедуры, которые будут адекватны потенциалу проблемы на каждом из мини-этапов процесса медиации, и обеспечите их внедрение, проблем у вас не будет.

Обязанность проявления разумной заботы при отборе кадров, их сохранении и тренингах

Школы также обязаны проявлять разумную заботу при отборе, сохранении кадров и тренингах учителей и персонала. Это непосредственно относится и к координатору программы медиации. И снова: при отборе и подготовке вашего координатора, воспользуйтесь стандартами разумного руководства с учетом бесспорного риска. Учитывайте типы тех конфликтов, которые, как вы полагаете, предстоит разрешать вашей программе медиации ровесников. Возможно, вы решите, что координатору необходима особая подготовка с упором на такую тематику, как снижение наносимого ущерба, вмешательство в конфликт при чрезвычайных обстоятельствах, отношения группировок.

¹ Это предполагает, что опытный взрослый координатор, осуществляя наблюдение за изменением уровня враждебности во время сессии и производя в необходимых случаях вмешательство, обеспечит более качественный процесс медиации. Может возникнуть возражение, что присутствие взрослого препятствует процессу медиации. Такой аргумент, возможно, сочтут уместным в суде, если обвинение убедит жюри в том, что при конкретных обстоятельствах разумнее было медиировать конфликт без участия взрослых.

Возможно, покажется, что можно отнести те же правовые обязанности, к отбору, сохранению кадров и тренингам медиаторов ровесников. В отношении отбора медиаторов этот аргумент, скорее всего, будет неоправданным из-за сложности, с которой неизбежно сталкиваются при - определении соответствующих стандартов для оценки медиаторов ровесников (особенно, учитывая преимущества, обеспечиваемые наличием в команде разноплановых медиаторов). Что касается сохранения кадров и тренингов медиаторов-школьников, «разумная забота» будет уместна.

Обязанность разумно действовать с целью предотвращения ущерба

Если у школы имеются основания считать учащегося склонным к нанесению ущерба, она обязана предпринять разумные шаги, направленные на недопущение совершения школьником таких поступков.

В медиации ровесников «склонность» школьников к нанесению ущерба обычно проявляется в виде угроз по отношению к себе или другим. На сессиях медиации ровесников угрозы нередки. Опытные координаторы и медиаторы способны определить, когда угроза превышает ту грань опасности, нарушение которой требует принятия мер, отличных от медиации. В этом случае правовая обязанность школы - предупредить тех, кому адресована угроза, их родителей и соответствующие органы правопорядка.

Координаторы оценивают опасность, в основном, интуитивно; существует несколько факторов, которые могут помочь определить уровень опасности, связанной с угрозой. Среди них - особенность угрозы, ее потенциальная опасность для ущерба, адресование угрозы конкретной жертве, информированность предполагаемой жертвы об угрозе и неотвратимость опасности. При определенном сочетании этих факторов, вероятно, координатору следует исполнить свою правовую обязанность и предупредить соответствующих людей.¹ В этом случае действия координатора должны соответствовать требованиям разумной заботы. При возникновении подобных ситуаций в интересах школы и координатора тщательно задокументировать все сопутствующие события.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ШКОЛЬНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

Последняя обязанность - разумно действовать с целью предотвращения ущерба - относит нас к заключительной из тем данного приложения, теме, являющейся фундаментальной для медиации ровесников, - конфиденциальности. Обязанность предупреждения об опасности часто вступает в конфликт с упоминанием о конфиденциальности. Сфера конфиденциальности обычно охватывает интервью, связанные с отбором медиаторов, собственно сессии медиации, дискуссии между медиаторами и кураторами после сессий медиации и все записи, относящиеся к медиации. Поскольку законы о конфиденциальности у каждого штата свои, представляется невозможным определить параметры конфиденциальности в каком-то общем смысле. Более того, медиация ровесников затрагивает вопросы государственной политики, отличные от тех, которые затрагивает нешкольная медиация, и неясно, являются ли законы штата о конфиденциальности в полной мере применимыми к школьным программам медиации ровесников.

Школьные программы конфиденциальности должны поддерживать баланс между необходимостью соблюдения конфиденциальности (и, соответственно, защитой целостности программы), и необходимостью передавать определенную информацию властям, не имеющим прямого отношения к программе. Это не всегда просто. Учет конкретных юридических нюансов поможет вам выработать грамотную политику по этому вопросу.

¹ Обязанность школы «извещать об опасности» аналогична той, которая вменяется представителям некоторых профессий. Например, в некоторых штатах психологам предписывается следующее: если они посчитают пациента представляющим серьезную опасность насилия по отношению к другому лицу, они обязаны проявить разумную заботу с целью защиты предполагаемой жертвы от такой опасности.

Одна из основных целей медиации ровесников - соответствие требованиям безопасности школы. До той поры пока нарушение конфиденциальности приводит исключительно к подрыву целостности и снижению эффективности программы, приоритет конфиденциальности неоспорим. Но если подобная политика напрямую связана с угрозой безопасности, когда сохранение

конфиденциальности чревато нанесением ущерба кому-либо - тогда конфиденциальность, возможно, придется нарушить.

В некоторых юрисдикциях представителям отдельных профессий, а иногда и каждому гражданину, вменяется в правовую обязанность сообщать об определенных преступлениях даже тогда, когда никто не запрашивал такую информацию. Во многих штатах гражданам, например, предписывается сообщать об уголовных преступлениях и огнестрельных ранениях, и во всех пятидесяти штатах существуют законы, предписывающие представителям отдельных профессий (включая учителей и социальных работников) сообщать о случаях жестокого обращения с детьми и невыполнении обязанностей в отношении ребёнка.

Опыт координатора медиации и особые взаимоотношения со школьниками, вовлеченными в медиацию, могут привести к иным правовым обязанностям. Во многих штатах, например, особые взаимоотношения учащихся и школьных консультантов-психологов налагают на последних обязанность сообщать родителям о тех случаях, когда им становится известно о заявлениях школьников о склонности к суициду. Аналогичную обязанность, возможно, следует возложить и на координатора, посвященного в подобного рода секрет.

Если только вопрос не касается отдельных правовых нюансов, оговоренных законом штата (таких, как жестокое обращение с ребенком или суицид школьников), представляется довольно трудным найти необходимый баланс между конфиденциальностью и обеспечением безопасности школы. Для тех координаторов медиации, которые не знают, как поступить, когда у них есть подозрения (или они информированы) о том, что школьники как-либо связаны с наркотиками, оружием или другими уголовно наказуемыми деяниями, закон не дает простых ответов. Правовые обязанности, касающиеся сообщения об опасности, и рамки конфиденциальности варьируются от штата к штату, и часто лучшее, что может предложить закон, — следующее общее правило, относящееся к небрежности: если такая обязанность существует, необходимо разумно действовать перед лицом беспорядочного риска.

В тех случаях, когда закон не дает конкретных рекомендаций, важную роль играет творческий подход координатора медиации. Координатор может убедить школьников самих обратиться к властям. Когда это не представляется возможным, он может, беседуя с отдельными школьниками, дать личный совет, не угрожая целостности программы. К счастью, закон, здравый смысл и необходимость действовать, исходя из чувства сострадания, как правило, идут рука об руку. Если координатор ознакомился с обстоятельствами конфликта и правовыми нюансами, он обычно интуитивно находит правильное решение.

РОЛЬ ЗАКОНА В ВАШЕЙ ПРОГРАММЕ МЕДИАЦИИ

Одних правовых соображений недостаточно, чтобы определить необходимую линию программы медиации ровесников. В то же время, закон действительно поощряет внедрение таких программ и побуждает тех, кто их разрабатывает, заблаговременно учитывать возможность возникновения щекотливых ситуаций. Принимая во внимание такие обстоятельства, можно разработать руководства и процедуры, должным образом учитывающие требования безопасности школы. После начала реализации программы необходимо продолжать заниматься оценкой и повторным рассмотрением конкретных проблем.

Резюме. Всесторонне продуманная программа медиации должна предусматривать:

- надзор взрослых в тех случаях, когда безопасность школьников представляет собой текущую проблему;

- разумную заботу при отборе и оценке координаторов медиации и школьников-медиаторов;
- разумное стремление предотвратить ущерб;
- четкую и гласную политику с соблюдением баланса между соображениями конфиденциальности и безопасности.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

ЧАСТНЫЕ СЕССИИ

Частные сессии - заседания, при которых медиаторы индивидуально встречаются со сторонами, - представляют собой отдельные части сессий медиации.¹ В самой общей форме, это происходит следующим образом: одной из сторон (или группе сторон) предлагается пообщаться с медиаторами, а другой — подождать некоторое время в ином помещении (коридоре). При проведении частных сессий возможность консультации с медиаторами предоставляется каждой из сторон. Почти во всех областях медиации, находящих применение среди взрослых, - трудовой, разводов, экологической, семейной, международной - медиаторы используют те или иные формы частных сессий.

В области молодежной медиации ровесников имели место споры по поводу использования частных сессий. Фактически, одно из основных структурных различий между моделями медиации состоит в том, поощряется проведение школьниками-медиаторами частных сессий или нет. Во многих программах медиации ровесников проведение частных сессий - дело обычное. Школьники-медиаторы, участвующие в этих программах, чувствуют себя неловко, если они *не* медируют на частных сессиях. В других программах медиаторы никогда не прибегают к частным сессиям, и весь процесс сводится к руководству совместной сессией. Школьники-медиаторы в этом случае и не рассматривают возможность проведения частных сессий.

Приведем итоговые соображения «за» и «против» частных сессий.

• **Против использования частных сессий.** Цель медиации - помочь сторонам *совместно работать* с целью разрешения их проблем. Частные сессии, разделяя стороны, нарушают этот процесс, они поощряют выполнение медиатором той работы, которую должны были бы выполнять сами стороны.

• **За использование частных сессий.** Необходимость медиации вызвана именно тем, что самостоятельно стороны не могут достичь действенного соглашения. Частные сессии просто признают этот факт. Было бы наивным - и это находит подтверждение в неработающих соглашениях - предполагать, что того, что можно узнать на совместных сессиях, достаточно для разрешения всех конфликтов.

Ниже, как инструмент для использования на школьных сессиях медиации, приводится подробный список слабых и сильных сторон частных сессий.

Потенциально сильные стороны частных сессий

• Обеспечивают сторонам физическое и психологическое пространство, необходимое для того, чтобы поразмышлять о той ситуации, в которой они оказались.

• Позволяют сторонам создать более глубокий уровень доверия к медиаторам и процессу медиации.

- Позволяют медиаторам задавать вопросы, которые, возможно, слишком щепетильны для обсуждения в присутствии других конфликтующих сторон.

- Позволяют школьнику (участнику конфликта) высказать то, что он/она считает неудобным говорить в присутствии другой стороны. Это помогает медиаторам и, в конечном счете, самим сторонам, глубже разобраться в конфликте и достичь всеобъемлющего решения.

- Позволяют медиаторам передавать информацию между сторонами в том виде, который более способствует взаимному пониманию.

1 Частные сессии иногда называют закрытыми совещаниями (caucus)

- Позволяют медиаторам исследовать расхождения между теми позициями, которые стороны выказывают публично, и реалиями, раскрываемыми в частном порядке.

- Предоставляют медиаторам инструмент, обеспечивающий баланс между желаниями и возможностями конфликтующих сторон.

- Если медиаторы чувствуют, что зашли в тупик, и им нужно время, чтобы собраться с мыслями и выработать стратегию, частные сессии предоставляют им эту возможность.

- Позволяют медиаторам поговорить друг с другом (и со своим координатором) без присутствия сторон (во время перерывов между частными сессиями).

Потенциально слабые стороны частных сессий

- Они просто не нужны для решения многих школьных конфликтов. Они ведут только к лишней трате времени и не дают медиаторам и сторонам сосредоточиться на основных проблемах.

- Создают возможность, на использование которой медиаторы, в случае существования между сторонами серьезных трений, будут слишком полагаться. Сторонам необходимо, чтобы медиаторы вели их через трудные переговоры *вместе*, а не отдельно.

- Усложняют работу медиаторов, особенно при передаче информации, что создает ситуации, при которых школьники-медиаторы будут испытывать трудности.

- Необходимы отдельные помещения для ожидания, что способствует повышению организационных требований к программе.

- Школьники-медиаторы могут оказаться неспособными работать со сложными вопросами (суицид, изнасилование, сильные чувства), которые выявляются на частных сессиях.

- Увеличивают, временные рамки, необходимые для сессий медиации.

- В случае некорректного проведения частные сессии могут способствовать развитию у сторон как взаимного недоверия, так и недоверия к медиаторам.

В конечном счете, ни полное отрицание, ни повсеместное внедрение частных сессий не подходит для медиации ровесников. Многие школьные конфликты совсем не требуют проведения частных сессий. При этом затрагиваются простые вопросы, и нет ничего такого, что школьник - участник конфликта может сказать на частной сессии и не может сказать на совместной сессии. Но для некоторых сторон участие в частных сессиях - во благо. Если руководство со стороны медиаторов корректно, то потери от проведения частных сессий невелики, а потенциальная выгода значительна.

Медиация ровесников потенциально более эффективна, если медиаторы могут при необходимости прибегнуть к использованию частных сессий. Школьники-медиаторы (учащиеся шестых - двенадцатых классов) должны пройти соответствующий тренинг, чтобы использовать их тогда, когда посчитают нужным.

ПРИЛОЖЕНИЕ С

ОДНОВРЕМЕННАЯ РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ МЕДИАЦИИ ВО МНОГИХ ШКОЛАХ

Хотя эта книга и посвящена реализации программы медиации ровесников в одной школе, такие программы можно реализовывать на уровне местной системы образования, округа и даже штата. Реализации программы медиации ровесников во многих школах одновременно имеет потенциальные преимущества, включая следующие:

- экономия, обусловленная ростом масштабов, позволяет снизить удельные затраты времени, денег и человеческих ресурсов. Школы могут объединить свои фонды, совместно использовать ресурсы и информацию, проводить совместные занятия на тренингах или совместно участвовать в подготовке из персонала центрального офиса будущих тренеров всей системы;

- при объединении школами своих ресурсов, у них появляется больше вариантов для финансирования. Некоторые фонды и федеральные агентства привлекает возможность экономии за счет масштабов, и они предпочитают финансировать большие проекты;

- школы, в которых программа пройдет обкатку, могут выбираться на конкурентной основе среди школ системы или района. В таком случае вся школа берет на себя определенные обязательства, которые стремится выполнить, что служит повышению качества программы;

- каждая отдельная школа, реализующая программу медиации ровесников, получает более весомую поддержку, когда ее район или образовательная система способствуют успеху программы в данной школе;

- свои тренеры, работающие на всю систему, имеют возможность проводить много тренингов за относительно короткий период. Таким образом, координаторы овладеют необходимыми навыками быстрее, чем координатор одной школы, в которой внедряется медиация и где проводится тренинг раз в год.

Реализация программы медиации ровесников в системах школьного образования может происходить «по вертикали», «по горизонтали» и комбинированным способом. «*Вертикальный принцип*» подразумевает реализацию программы в школах, «переходящих» одна в другую. Это может означать следующее: пять школ первой ступени (elementary schools) «переходят» в две школы второй-третьей ступени (middle schools), а те, в свою очередь - в одну школу четвертой ступени (high school), и все эти школы вместе реализуют одну программу. «*Горизонтальный принцип*» подразумевает реализацию программы в школах одного уровня - во всех школы какой-то одной ступени внутри определенной системы.

Реализация «горизонтального принципа» по ряду причин проще. Все, что «осваивается» в одной школе, просто переносится в другие. (Например, вы можете переносить и последовательно совершенствовать программу тренингов.) Кроме того, работа со школами одной ступени означает, что вам необходимо взаимодействовать только с одним уровнем «чиновников от образования». Недостаток подхода «по горизонтали» в том, что школьники лишены возможности применить полученные навыки медиации после завершения ими учебы в школе того уровня, где программа культивируется,¹ и это может создать у школьников и преподавателей ложное впечатление того, что медиация ровесников подходит только для школ одной ступени.

1 Некоторые системы образования решают эту проблему путем расширения программы по мере перехода школьников из школы одной ступени в школу другой ступени. Возможно, медиацию ровесников для начала следует внедрять в школах второй-третьей ступени. Затем, закончив обучение в этой школе, учащиеся переходят в школу четвертой ступени, и реализация программы начинается уже здесь.

Преимущество подхода «по вертикали» в том, что школьники могут совершенствовать свои навыки и использовать преимущества процесса медиации после перехода в школу очередной ступени. Конечно, с точки зрения проведения тренингов и составления планов этот подход сложнее, ибо тренинги и процесс реализации для школ разных ступеней отличаются между собой. Независимо от того, какому из указанных подходов вы отдадите предпочтение при одновременной реализации программ медиации ровесников во многих школах, необходимо учитывать следующее:

- **Избегайте подхода «сверху вниз».** При подходе «сверху вниз» и реализации в масштабе отдельного района часто имеет место реализация медиации ровесников в конкретной школе «по указанию свыше». То, что программа хорошо работает в одной школе, еще не гарантирует, что она будет эффективна в других школах этой системы. Принудительное культивирование программы в тех школах, где не желают ее внедрять, противоречит концепции медиации и ведет только к излишней трате времени и ресурсов. Начинайте культивирование программы с тех школ, где это находит поддержку. Остальные могут подключаться только в том случае и тогда, когда они действительно проявят к этому готовность.

- **Избегайте «штурмовщины» при расширении сферы действия программы.** В тех системах образования, где программы медиации ровесников одновременно реализуются сразу во многих школах, часто очень немногие программы имеют действенный результат. Распылению ресурсов лучше предпочесть создание сильных программ с постепенным расширением сферы действия. В этом случае успех в нескольких школах приведет и к успеху в остальных.

- **Избегайте политики больших систем.** По мере того как планы реализации становятся масштабнее и амбициознее, усложняется решение вопросов управления. Отдельные школы начинают проводить лоббистскую кампанию, направленную на выбор их в качестве «пилотных» в проекте. При этом администраторов программ понуждают отбирать школы, исходя из критериев, далеких от объективных. Старайтесь, насколько возможно, избегать подобных ситуаций. Для этого представляется разумным привлечь административный комитет, состоящий из людей, представляющих самые разные ступени школьной иерархии: школьников, учителей, администраторов. Этот комитет должен быть уполномочен курировать все аспекты реализации проекта медиации ровесников.

СЦЕНАРИЙ:

ИНЦИДЕНТ С БАСКЕТБОЛЬНЫМ МЯЧОМ

(Стенографическая расшифровка)

Стороны:

Гектор Рамос и Томми Нгуэн, одиннадцатиклассники

Медиаторы:

Рикардо Эспинал, одиннадцатый класс, Пэтти Чау, двенадцатый класс

Предыстория:

Гектор Рамос и Томми Нгуэн последние несколько лет были в дружеских отношениях. Оба юноши учатся в многонациональной школе третьей ступени в одном из городских районов. Гектор - испанец и, несмотря на то, что родился в Соединенных Штатах, бегло говорит на испанском языке. Томми - из Вьетнама, где он жил до девяти лет. Недавно Гектор и Томми затеяли драку в школьном коридоре. Они уже успели несколько раз толкнуть друг друга, когда завуч по воспитательной работе растянул их.

После того как они успокоились в учительской, завуч по воспитательной работе предложила им урегулировать свою ссору посредством медиации. Они согласились. Медиаторами были Рикардо Эспинал и Пэтти Чау.

Рикардо: Привет, добро пожаловать на медиацию. Меня зовут Рикардо, а это - Пэтти.

Пэтти. Сегодня мы будем вашими медиаторами. Как вас зовут?

Гектор: Гектор.

Томми (мямля): Томми.

Пэтти: Извини, не услышала.

Томми: Томми.

Пэтти: Хорошо. Спасибо. Ну что ж, начнем. Мы рады, что вы пришли на медиацию, и надеемся, что сможем помочь вам. Прежде чем мы начнем, мы расскажем вам, как проводится медиация, возможно, возникнут вопросы. Медиация - это дело добровольное, поэтому если вы не хотите в ней участвовать, то лучше не начинать. Мы не будем ни судить вас, ни говорить, что правильно, а что неправильно, ни советовать, что делать. Мы просто постараемся помочь вам самим прийти к собственному соглашению. Если вам удастся прийти к соглашению, мы его запишем, дадим вам подписать и вручим каждому копию. Если вы не сможете прийти к соглашению - это тоже нормально. Многим людям удается все равно извлекать для себя что-то полезное. Думаем, что и вам удастся. Хочу сказать еще об одном. Ничто, о чем вы говорите, не распространится за пределы этого класса, за исключением сведений, угрожающих жизни. Дети,

учителя, родители и даже директор не узнают от нас ничего. Все, что будет сказано, остается здесь. Понятно?

Гектор и Томми: Да.

Пэтти: Хорошо. Прежде чем мы начнем, Рикардо тоже скажет несколько слов.

Рикардо: Да..., ну... мы иногда ведем записи, просто для того, чтобы лучше запомнить то, о чем говорят. Мы их уничтожаем после занятия. Вы тоже можете вести записи. Бумага перед вами. Старайтесь максимально внимательно слушать друг друга. Если будете перебивать, мы попросим говорить по одному. В медиации два основных правила: никаких унижений и никакого физического насилия. Согласны с ними?

Молчание.

Рикардо: Мы не можем начать медиацию, пока вы не согласитесь с правилами.

Томми: Я согласен.

Рикардо: Хорошо.... А ты, Гектор?

Гектор (Томми): Я хотел замять все это, а ты продолжал. Если ты хочешь продолжать, назови место и время, и мы там встретимся.

Томми: Гм.... Так: В последний...

Рикардо (перебивая): Послушай, Гектор. Прежде всего, мы не можем позволить подобные угрозы на медиации. Нам просто придется прекратить сессию. Во-вторых, медиация – это как раз тот способ, который действительно сумеет погасить ваш конфликт. Но для этого вы должны соблюдать правила. Ну как, будем продолжать?

Длительная пауза.

Гектор: Да, наверное.

Пэтти: Значит, согласны. Никаких оскорблений и физического насилия на медиации.

Гектор: Да.

Пэтти: Прекрасно. Просто отлично. Тогда еще одно, о чем необходимо сказать. Возможно, нам придется поговорить с каждым из вас в отдельности. Посмотрим, как пойдут дела. Есть вопросы?

Гектор и Томми: Нет.

Рикардо: Хотите попробовать медиацию?

Томми: Определенно.

Гектор: Думаю, да.

Рикардо: Помни, Гектор, ты не обязан делать это. Медиация очень хорошо разрешает подобные проблемы, но только при желании сторон.

Гектор: Я хочу попробовать.

Рикардо: Хорошо, тогда начнем. Кто будет говорить первым?

Гектор: Я начну. Все началось с того, что он хотел собрать своих ребят из Чайнатауна, чтобы наехать на меня. Я был ...

Томми: Что значит - «моих ребят»? А как насчет того, что говорил Франклин, будто ты и твои друзья будут завтра поджидать меня после работы, чтобы побить?

Гектор: О чем ты...

Пэтти: Одну минутку. Вы не должны говорить одновременно. Пусть Гектор закончит свой рассказ, затем у тебя. Томми, будет возможность сказать все, что хочешь. Хорошо?

Томми: (кивает).

Молчание.

Пэтти: Продолжай, Гектор.

Гектор: Ладно, ну...- это вообще-то все. Он собирался подослать ко мне своих друзей, и мы чуть не подрались сегодня в коридоре. Мы бы точно подрались, но мистер Самуэль разнял нас.

Рикардо: Таким образом, ты говоришь, что услышал, будто Томми собирается подослать своих друзей, чтобы они побили тебя. А что послужило началом этого, знаешь? Почему Томми хотел это сделать?

Гектор: Вообще-то, не знаю. Мы были, вроде, друзьями. Похоже, все изменилось к худшему пару недель назад.

Пэтти: Что тогда случилось?

Гектор: У нас произошла стычка в спортзале. Томми выхватил у меня мяч и бросил его далеко в коридор. Он вел себя как тупица, стараясь казаться крутым перед своими друзьями. Когда я попросил его принести мяч, он не сделал этого.

Томми (задыхаясь от возмущения): Почему ты не расскажешь, как оно на самом деле было?

Рикардо: У тебя так хорошо получалось не перебивать. Пусть Гектор закончит, а затем мы обязательно выслушаем тебя. Гектор, помни, что мы говорили об оскорблениях.

Гектор: Хорошо, извините. Все именно так и произошло. Все началось с мяча. А дальше пошло из рук вон плохо. Все стали говорить мне, что он собирает своих друзей, чтобы наехать на меня. Ну и на этот случай я тоже стал собирать своих друзей.

Рикардо: Гектор, что ты чувствовал, когда он не принес мяч?

Гектор: Ну... э... Сначала я подумал, что он, вроде, шутит, но когда он не принес мяч, я разозлился и подумал: «Что это он прикидывается? Хочет произвести впечатление на своих друзей?»

Рикардо: Итак, это было...

Пэтти: Значит, после этого...

Рикардо (Пэтти): Извини, продолжай.

Пэтти: Значит, после этого инцидента с баскетбольным мячом вокруг стали расползаться слухи о предстоящей драке?

Гектор: Да, все говорили об этом. Люди вокруг советовали быть осторожным, так как вьетнамские друзья Томми состоят в банде, и всякое такое.

Пэтти: А после этого инцидента вы с Томми хотя бы раз разговаривали?

Гектор: Вообще-то, нет.

Рикардо: Так, а что случилось сегодня?

Гектор: Я даже не знаю. Мы шли по коридору, и я услышал свист в мою сторону, оглянулся там был Томми с друзьями. Мы с криком накинулись друг на друга, но нас отвели в учительскую.

Рикардо: Понятно... Хорошо, Гектор, может, ты хочешь еще что-то сказать?

Гектор: Нет.

Пэтти: У меня есть еще один вопрос. Гектор, ты сказал, что до этого вы были, можно сказать, в дружеских отношениях? Что ты имел в виду?

Гектор: Ну, хорошими друзьями или приятелями мы не были, просто были в приятельских отношениях: шутили, бузили, мы ведь иногда занимаемся в одном классе. Кроме этого мы в одной футбольной команде.

Пэтти: То есть до этого случая с мячом вы ладили?

Молчание.

Гектор: Да.

Молчание.

Рикардо: Еще есть вопросы, Пэтти?

Пэтти: Нет.

Рикардо: Хорошо. Итак, из того, что ты рассказал, Гектор, следует, что ты с Томми поддерживал дружеские отношения до тех пор, пока две недели назад в спортивном зале он выбросил твой мяч в коридор и не захотел поднимать его. Ты разозлился особенно потому, что ты считал его своим другом. После этого возникли слухи о том, что, якобы, Томми подговаривает своих друзей напасть на тебя. Ты, соответственно, тоже собираешь своих друзей на случай драки. Далее, сегодня в коридоре вы начали драку, но учитель отвел вас в учительскую. Так?

Гектор: Да.

Рикардо: Я ничего не упустил?

Гектор: Нет. Только, как я уже говорил, мы не были большими друзьями, просто в нормальных отношениях.

Рикардо: Понятно.

Пэтти: Прекрасно. Спасибо, Гектор. Теперь твоя очередь, Томми, расскажи свою версию случившегося. Спасибо, между прочим, за твою выдержку в ожидании своей очереди.

Томми: Он многое упустил. Прежде всего, у меня нет никаких друзей, которые состояли бы в банде, и которых бы я натравливал на него. Это просто глупо.

Гектор: А Кванг?

Томми: Я с ним уже не тусуюсь. Он много болтает языком, но я не просил его бить тебя и ничего подобного. Это все слухи, и я их не начинал. И еще... До начала этого инцидента, когда я был в спортзале, Гектор вошел с парочкой своих друзей. Я ему крикнул: «Эй, Гектор, брось мне мяч!» А он ответил: «С какой стати? Вы не умеете играть в баскетбол». И поэтому...

Гектор: Да я пошутил. Ты что, шуток не понимаешь?

Длительная пауза.

Рикардо: Гектор, ты помнишь? Мы договаривались не прерывать друг друга. Поступай, как Томми. Если хочешь что-то сказать, запиши, а мы дадим тебе еще слово. Ладно, Томми, продолжай.

Томми: Я не помню, о чем говорил.

Пэтти: Ты говорил, что Гектор сказал тебе что-то вроде: «Твои люди не умеют играть в баскетбол».

Рикардо: Да... еще одно, Томми. Тебе не достаточно просто передавать слова Гектора. Мы хотим услышать от тебя обо всем с самого начала.

Томми: Да... ну... Так или иначе, все это произошло после этих его слов: я схватил мяч и бросил его, ради шутки. Я не думал, что мяч попадет в коридор и покатится так далеко. Но он по настоящему разозлился, потом и я разозлился и не захотел принести мяч.

Пэтти: Ты разозлился после его слов: «Твои люди не умеют играть в баскетбол»?

Томми: Не знаю... наверное.

Молчание.

Рикардо: Томми, что еще ты хочешь сказать?

Томми: Ничего.

Рикардо: Согласен ли ты с тем, что говорил Гектор о ваших взаимоотношениях до этого случая?

Томми: Да.

Короткая пауза.

Рикардо кивает **Пэтти**.

Пэтти: Таким образом, Томми, ты согласен с тем, что раньше вы были друзьями. Но во время инцидента в спортзале Гектор сказал нечто, что тебя очень расстроило. Ты не намеревался бросать мяч так далеко, а не поднял его, потому что разозлился. Правильно?

Томми: Да.

Рикардо: Ты также сказал, что ты не намеревался натравливать своих друзей, Кванга в том числе, на Гектора.

Томми: Да. Кванг - это настоящий придурок. Последний раз его выгнали из школы за то, что он чуть не заколол кого-то ножом. Поэтому я понимаю, каково было Гектору, и не хотел его вмешивать. И ничего общего с ним не имею.

Пэтти: Это все?

Томми: Ага.

Рикардо: Хорошо, Томми, спасибо. Прежде чем мы продолжим, не хочешь ли ты, Гектор, добавить что-нибудь к тому, что рассказал Томми?

Гектор: Да. Хотелось бы знать, если он не настраивал своих друзей против меня, зачем тогда недавно после школы он собрал всех вьетнамских ребят. Я только слышал об этом, а мой друг видел, как они собираются. Все в школе гудели о «вьетнамском военном совете». Это было какое-то сумасшествие. На стенах писали «ВВС» и прочую чушь.

Пэтти: Томми, что ты на это скажешь?

Томми: «ВВС» - это просто шутка. Но мы узнали, что латиносы готовятся драться с нами, и поэтому мой друг созвал собрание. Я даже не участвовал в нем. Это было глупо.

Рикардо: Хорошо.

Пэтти: Гектор, что можешь сказать на это?

Гектор: Не знаю.

Рикардо: Ладно.

Пэтти: Хорошо... Все это похоже на испорченную связь. Эти слухи - тоже. Каждый считал, что другой подстрекает своих друзей на драку. И даже раньше, в спортзале, оба вы... э... никто из вас не хотел обидеть другого, просто неправильно поняли друг друга. Такое возможно?

Томми слегка кивает, соглашаясь

Гектор: Да. Но об этом я говорил только с одним человеком, и говорили мы на испанском. Так что никаких слухов я не распространял.

Пэтти: Томми, у тебя есть вопросы к Гектору по поводу того, что он сейчас сказал?

Томми: Нет.

Пэтти: Хорошо, ну... возможно наступило время поговорить о том, как выйти из этого положения. Как вы, ребята, хотите разрешить этот вопрос, что вы собираетесь делать, и что хотите услышать друг от друга?

Томми: Я просто хочу, чтобы все это закончилось.

Гектор: Я тоже.

Пэтти: Прекрасно. Значит, вы оба хотите этого. Что же нужно сделать, чтобы положить этому конец?

Гектор: Ну, я хочу, чтобы меня не отстранили от занятий. Я просто не могу это допустить. А означает ли это участие в медиации, что нас не отстранят?

Рикардо: У нас нет полномочий решать подобные вопросы. Это решает миссис Доминго. Иногда это помогает, то есть если вы придете к соглашению, она может расценить это как хороший признак. Но никаких гарантий нет. Это полностью зависит от нее.

Гектор: О...

Пэтти: Ребята, не хотите ли что-нибудь сказать друг другу? Например, о ситуации с мячом? Извинения или что-нибудь еще?

Томми: Э... как я уже сказал, когда я бросил мяч, я не хотел, чтобы он покатился так далеко. Похоже, что все это произошло из-за этого.

Гектор: Это нормально, но не надо воображать из себя крутого перед своими друзьями.

Томми: Да я и не...

Гектор: Но там были твои друзья. Послушай, парень...

Пэтти: Похоже, здесь у вас нет согласия. Томми говорит, что он вовсе не собирался ничего из себя воображать. Доказать это определенно мы не можем. Вам придется поверить друг другу на слово. Вы это понимаете, ребята?

Гектор и Томми кивают.

Пэтти: Если вы готовы, мы можем записать все это в своего рода соглашении.

Томми: Что именно?

Пэтти: Не знаю. Что-нибудь о том, как вы будете относиться друг к другу.

Молчание.

Гектор: Ты имеешь в виду то, что мы будем вести себя одинаково и в присутствии своих друзей?

Пэтти: Не знаю. Как вы хотите. Как ты на это смотришь, Томми?

Томми: Нормально. Только и в самом деле у меня и в мыслях не было ничего подобного.

1. Гектор и Томми согласны в том, что конфликт между ними разрешен.
2. Томми и Гектор согласны вести себя ровно перед своими друзьями.

3. Оба согласны, что при возникновении слухов, они оба лично разберутся с ними.

4. Оба, Гектор и Томми, согласны сообщить своим друзьям, что противостояние закончено.

5. Гектор и Томми согласны поддерживать ровные взаимоотношения в будущем.

Как это звучит?

Гектор: Хорошо.

Пэтти: А тебе нравится, Томми?

Томми: Хорошо.

Пэтти: Почему бы вам ни подписаться под этим?

Она передает соглашение, и они оба подписывают.

Рикардо: А теперь мы его подпишем тоже.

Оба медиатора подписывают соглашение.

Рикардо: Ну спасибо за то, что пришли на медиацию. Какие-нибудь еще вопросы?

Томми и Гектор: Нет.

Рикардо: Мы надеемся, это поможет вам.

Медиаторы и ребята обмениваются рукопожатиями.

Гектор: Порядок.

Пэтти: Да, спасибо. Удачи вам. Если возникнут проблемы, приходите к нам, и мы поможем.

Рикардо: Прекрасно. Давайте пойдем, мы вручим каждому из вас копию, а затем, я должен отвести вас назад, в офис миссис Доменико.

Все встают и уходят.