

**ДЕТИ-ВОЛОНТЕРЫ В ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЕ ПРИМИРЕНИЯ:  
МЕТОДЫ И ФОРМЫ ПРИВЛЕЧЕНИЯ, ОРГАНИЗАЦИИ, ОБУЧЕНИЯ,  
МОТИВАЦИИ И ПОДДЕРЖКИ  
(ИЗ ОПЫТА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ)**

**Методическое пособие**

**Маловичко Ирина Сергеевна,**

*президент Волгоградской региональной благотворительной общественной организации «Клуб ЮНЕСКО «Достоинство ребенка», председатель Волгоградского регионального отделения Всероссийской ассоциации восстановительной медиации.*

[unescovlg@mail.ru](mailto:unescovlg@mail.ru).

**Погорелова Ольга Павловна,**

*педагог-психолог муниципального общеобразовательного учреждения «Средняя школа № 86» Тракторозаводского района Волгограда», куратор школьной службы примирения, старший преподаватель кафедры психологии профессиональной деятельности ВГСПУ.*

[informik@bk.ru](mailto:informik@bk.ru).

**СОДЕРЖАНИЕ**

	Стр.
1. Предисловие	2
2. Школьная служба примирения - с волонтерами и без них	2
3. Волонтеры в школьной службе примирения	4
4. Команда волонтеров школьной службы примирения	7
5. Документы школьной службы примирения, в которых отражено участие волонтеров	10
6. Набор волонтеров и их ротация (смена составов)	11
7. Обучение волонтеров школьной службы примирения	13
8. Деятельность волонтеров в качестве юных медиаторов	17
9. Деятельность волонтеров в другом качестве, кроме юных медиаторов	20
10. Анализ личностного роста волонтера школьной службы примирения	21
11. Анализ участия волонтеров в деятельности школьной службы примирения и оценка их влияния на ее развитие	19
12. Участие волонтеров в мониторинге, анализе и оценке эффективности деятельности школьной службы примирения в целом	22
13. Приложение. Пример «Положение о клубе волонтеров школьной службы примирения»	23

## 1. ПРЕДИСЛОВИЕ

Методическое пособие «Дети-волонтеры в школьной службе примирения» представляет собой описание обобщенного опыта участия детей-волонтеров в работе школьных служб примирения Волгоградской области. Структура пособия охватывает широкий круг вопросов, касающихся обеспечения такого участия детей: организационных схем, принципиальных моментов выбора методов и форм привлечения, обучения, мотивации и поддержки деятельности волонтерских команд в школьных службах примирения.

Методическое пособие отражает двенадцатилетний опыт работы с волонтерами школьных служб примирения в Волгограде и Волгоградской области. Ряд примеров приведен из опыта работы школьной службы примирения в МОУ СШ № 86 города Волгограда. Эта школьная служба примирения в течение более 10 лет поддерживает стабильную эффективную работу, благодаря чему неоднократно признавались лучшей в Волгоградской области.

Методическое пособие создано для передачи опыта. Пособие будет полезно, в первую очередь, кураторам школьных служб примирения, а также заместителям директоров по воспитательной работе, социальным педагогам, педагогам-психологам образовательных организаций, специалистам других организаций и учреждений, участвующих в воспитании детей и подростков и заинтересованных в развитии работы по профилактике правонарушений несовершеннолетних методами восстановительной медиации. Насколько нам известно, подобное пособие разработано впервые в России.

## 2. ШКОЛЬНАЯ СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ - С ВОЛОНТЕРАМИ И БЕЗ НИХ

**Школьная служба примирения (ШСП)** – это команда учащихся и взрослых, которая в рамках школы (образовательной организации) организует и проводит восстановительные программы по случаям конфликтов и правонарушений, а также содействует распространению в школе культуры мирных, дружественных, ненасильственных (восстановительных) взаимоотношений.

Основной деятельностью службы примирения является проведение восстановительных программ. Под **восстановительной программой** понимается добровольная встреча участников конфликтной, проблемной или криминальной ситуации (медиация и др. программы) для ее мирного разрешения, ведущим которой выступает нейтральный посредник (медиатор). Восстановительная программа реализует базовые ценности и принципы **восстановительного подхода** (заглаживание вреда обидчиком, исцеление пострадавшего, налаживание взаимопонимания, участие сообщества и др.)<sup>1</sup>.

### 1.1. Зачем нужны дети-волонтеры в ШСП?

Служба примирения создается в образовательной организации, где есть постоянный состав обучающихся. В действующую школьную службу примирения входят как взрослые ведущие восстановительных программ, так и школьники-медиаторы (медиаторы-ровесники). В некоторых случаях школьная служба примирения может состоять из одних взрослых специалистов. Такая модель зачастую используется на начальном этапе становления службы. Однако, в принципе, участие детей в работе школьной службы является **обязательным** условием ее нормального функционирования, как с правовой и нравственной точки зрения, так и с точки зрения практической целесообразности. С правовой точки зрения право детей на участие в решении вопросов, касающихся их жизни, декларировано в Конвенции ООН о правах ребенка и национальных российских документах о правах ребенка. Кроме того, участие детей позволяет выстраивать нормальные взаимоотношения, которые важно культивировать в школе, а также расширять практическую область детского самоуправления как механизма формирования

---

<sup>1</sup> Подробнее о школьных службах примирения см. на сайте Центра «Судебно-правовая реформа» <http://sprc.ru/>, на сайте А.Ю.Коновалова <http://www.8-926-145-87-01.ru/>, а также в методическом пособии А.Ю.Коновалова «Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений», М: 2012 г.

ответственного поведения. Участие детей необходимо для освоения детьми навыков конструктивной коммуникации, проникновения идей восстановительной культуры в жизнь детского сообщества, преодоления насилия в отношениях между детьми, повышения безопасности и психологического комфорта детской школьной среды и пр.

С точки зрения практической целесообразности участие детей необходимо для получения доступа к неизвестным для взрослых конфликтным ситуациям и использования **преимуществ** работы детей-волонтеров в своей подростковой среде.

Так школьники разрешают конфликты зачастую лучше взрослых, так как они привносят в работу по примирению свои уникальные достоинства. Это дает им как медиаторам естественное преимущество. Так школьники-медиаторы лучше понимают своих ровесников, понимают их отношения и язык, они знают, что важно для ровесников и почему. Школьники-медиаторы соразмеряют процесс с возрастом участников и дают понять даже самым маленьким, что обговаривать свои проблемы со второй стороной конфликта - это в порядке вещей. Школьники-участники конфликтов доверяют своим ровесникам-медиаторам, потому что у тех нет власти над ними, нет инструментов давления и принуждения. Школьники-участники конфликтов уважают своих ровесников-медиаторов. Когда школьники-медиаторы зрело и уравновешенно проводят программу примирения, это позитивно влияет на стороны, побуждая ровесников воспринимать процесс серьезно.

Школьники разрешают различные конфликты. Чаще всего школьники-медиаторы проводят программы примирения по случаям мелких конфликтов в виде обид и ссор из-за обзываний, оскорблений, сплетен, разглашенных секретов, сломанных школьных принадлежностей и небольших потасовок, стычек. Анализ этих программ примирения показывает, насколько опасно могли развиваться эти события, т.к. практически все ситуации в случае их неразрешенности могли стать более серьезные (в ссорах дети угрожали друг другу стрелками, драками, бойкотом и др.). Благодаря проведенным программам примирения конфликтные ситуации были полностью урегулированы и не получили дальнейшего развития. Однако в поле зрения школьной службы примирения попадают и более серьезные конфликты - мелкие кражи, драки, порча имущества с более неприятными последствиями (сломан нос, разбит планшет) и др. Школьники-медиаторы также успешно их разрешают под руководством взрослого медиатора.

В большинстве случаев и такие ситуации были урегулированы, вред заглажен, стороны удовлетворены, и вмешательство органов охраны правопорядка не понадобилось. Только отдельные конфликты такого рода стали предметом рассмотрения органов полиции. Но и в этих случаях проведение примирительных программ было учтено как смягчающее вину обстоятельство при рассмотрении дел в органах охраны правопорядка. При этом отсроченный контроль за результатами программ примирения показывает отсутствие повторных правонарушений среди этой группы детей – правонарушителей - участников программ примирения.

Школьники разрешают конфликты с высокой эффективностью. Результаты их работы превышают ожидания взрослых. Деятельность школьников по разрешению конфликтов восстановительным способом - не игра, она имеет социально-правовое звучание и государственное значение. Проводя программы примирения, школьники вносят свой вклад в защиту прав участников этих конфликтов, в преодоление вражды, ненависти, социальной разобщенности. Их активная жизненная позиция помогает развитию культуры мирных отношений в подростковой среде нашего города и региона, что согласуется с приоритетами молодежной и национальной политики России.

## **1.2. Функции куратора ШСП и его трудозатраты в части работы с волонтерами.**

Руководит работой волонтеров ШСП взрослый куратор (руководитель) ШСП. Куратор несет свою увлеченность и уверенность в важности восстановительных практик команде школьников-медиаторов, а те передают эту уверенность одноклассникам и участникам конфликтов, предлагая

процедуру медиации. Поэтому от частоты и яркости встреч куратора с группой волонтеров - медиаторов зависит распространение проекта восстановительной культуры в школе.

Как правило, куратором ШСП является представитель педагогического коллектива школы. У куратора ШСП есть много обязанностей по поддержанию работоспособности ШСП, и часть из них связана с вовлечением и поддержанием участия детей-волонтеров в работе службы, например:

- Набор детей-волонтеров и создание команды школьников в службе примирения. Формирование группы школьников-медиаторов и школьников группы поддержки школьной службы примирения.
- поддержка нормального социально-психологического климата среди команды детей-волонтеров, разрешение конфликтов между ними.
- обучение и повышение квалификации волонтеров в области восстановительной медиации; подготовка детей-медиаторов на место учащихся, окончивших школу.
- поддержка проведения медиации и других восстановительных программ юными медиаторами;
- проведение анализа работы юных медиаторов на соответствие стандартам восстановительной медиации (супервизий) и др.

По мнению кураторов, работа с волонтерами ШСП составляет **самую существенную** часть затрат их душевных и физических сил (до 80%) и требует большого внимания куратора в части управления ею (планирования, организации, мотивации и контроля). Однако преимущества участия детей в восстановительной работе так велики в социальном, воспитательном, психологическом и гражданском аспекте, что полностью оправдывают затраченные усилия и вложенные ресурсы.

### **1.3. Как куратору ШСП организовать работу с волонтерами, и кто поможет ему в этой работе?**

Поскольку работа с волонтерами ШСП является очень трудоемкой, куратор вправе рассчитывать на сотрудничество и помощь других специалистов школы, отвечающих за воспитательную и профилактическую работу: в первую очередь, заместителя директора по воспитательной работе, а также социального педагога, психолога, уполномоченного по правам ребенка, вожатого, педагога-организатора, классных руководителей и др. Налаживание сотрудничества куратора ШСП с другими специалистами школы в части организации работы с детьми-волонтерами позволяет сохранить заинтересованность и работоспособность куратора на длительное время и поддерживать устойчивую работу ШСП долгие годы. Наладить такое сотрудничество возможно путем обсуждения со всем педагогическим коллективом школьных проблем в области поведения, воспитания и психологического климата, а также путей их решения с использованием восстановительных программ

## **3. ВОЛОНТЕРЫ В ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЕ ПРИМИРЕНИЯ**

### **3.1. Что делают волонтеры в службе: их функции и роли.**

Дети-волонтеры в ШСП участвуют практически во всех аспектах деятельности ШСП<sup>2</sup>, поэтому функции детей-волонтеров не могут быть перечислены закрытым списком. Примерный перечень функций волонтеров в ШСП может быть следующим:

- организуют и проводят восстановительные и профилактические программы (медиации, круги, конференции и др. - вместе со взрослым медиатором или самостоятельно) – основная функция;

---

<sup>2</sup> Подробнее в методическом пособии А.Ю.Коновалова «Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений», М: 2012 г.

- собирают и передают в службу информацию о случаях конфликтов среди детей, участвуют в выборе программ и в подготовке к работе по случаю;
- распространяют информацию о целях, задачах и результатах деятельности ШСП среди учащихся школы и других участников образовательного процесса;
- помогают в наборе и подготовке новых волонтеров, передают им свой опыт и знания; участвуют в конкурсах мастерства юных медиаторов;
- участвуют в аналитической, научно-исследовательской и творческой деятельности по тематике, связанной с восстановительным правосудием;
- представляют работу службы на школьных и внешкольных мероприятиях (районных, городских и др.);
- участвуют в документировании, количественном и качественном анализе программ и оценке эффективности деятельности ШСП в целом.

Круг конкретных обязанностей волонтера должен соответствовать его желанию, а также его личным качествам и возможностям, знаниям и умениям - в их постоянном развитии. Таким образом, на начальном этапе вхождения нового волонтера в службу круг функций, обязанностей и ролей, который может взять на себя волонтер, будет небольшим. Позднее, когда волонтер обживется в службе и освоит основные навыки медиатора, этот круг может существенно расшириться.

## 2.2. Сколько нужно волонтеров в ШСП? Какие волонтеры нужны службе?

Для выполнения функциональных обязанностей необходимо иметь достаточное количество волонтеров. Наш опыт показывает, что оптимальной (с точки зрения управления одним куратором) является **рабочая группа волонтеров из 6-10 человек возрастом 13-15 лет (7-9 класс)**.

Увеличение количественного состава группы (есть примеры волонтерских групп в ШСП до 25 и более человек) требует организации помощи куратору со стороны педагогического коллектива школы для обеспечения более высокого качества управления и организации деятельности этой большой группы.

Встречаются примеры малой численности волонтерских групп. Так если у куратора нет возможности поддерживать работоспособность волонтерской группы средней численности (6-10 человек), то даже 2-3 волонтера могут выполнять ряд вышеуказанных функций и представлять службу в детском сообществе. В любом случае, мы рекомендуем опираться на принцип «лучше немного волонтеров, чем совсем без них».

Для дела хорошо, если группа будет разнообразной, состоящей из мальчиков и девочек, лидеров и «ботаников», «забияк» и «тихонь». Не надо бояться брать «трудных» детей в школьную службу примирения. У школьников могут быть проблемы с поведением, с обучением в школе, но при этом они могут иметь многие качества, необходимые для хорошего медиатора. На самом деле хорошее поведение и хорошие успехи в обучении не гарантируют, что ученик станет хорошим медиатором, и наоборот.

Мы согласны с Ричардом Коэном<sup>3</sup>, который пишет, что «в идеале волонтеры ШСП должны представлять срез школьного коллектива. Это включает разнообразие по гендерному, расовому, этническому признакам, физическим способностям, социально-экономическому происхождению и даже типам личности. Наличие такого разнообразия среди волонтеров способствует большому успеху проведения программ примирения. Более того, такое разнообразие волонтерского отряда очень сильно развивает самих волонтеров. Чем более разнообразен состав волонтеров, тем больше энергии у них будет, когда они научатся работать вместе. Школы совершают ошибку, собирая в одну группу школьников только определенного типа (отличники или дети-активисты), тем самым

<sup>3</sup> Р. Коэн «Медиация ровесников в школе: школьники разрешают конфликт». Cohen R. Students Resolving Conflict/ Peer mediation in schools. Good Year Books. Arisona, 1995).

ограничивают эффективность работы службы. Чтобы стать хорошими волонтерами детям понадобятся определенные личные качества, которые помогут им в этом. Это, в первую очередь, навыки общения, уважение к своим ровесникам, уверенность в себе, эмпатия, потенциал лидера, готовность получить обратную связь, способность говорить перед группой и т.д. Понятно, что мало найдется школьников, обладающих сразу всеми этими качествами и еще желающими работать волонтерами. Для этого и проводятся занятия в клубе волонтеров, чтобы расширять возможности тех детей, кто желает быть волонтером».

### **2.3. Как долго существует один состав команды волонтеров? Сколько составов волонтеров может быть в службе одновременно?**

Средняя «продолжительность жизни» группы волонтеров одного набора составляет 3 года. Поэтому в развитых, опытных ШСП для сохранения устойчивости службы в условиях неперенной смены состава волонтеров куратор одновременно поддерживает связь не с одной, а с **тремя группами или составами волонтеров**. Кроме основного состава волонтеров ШСП (6-10 учеников 7-9 классов) имеется еще два состава волонтеров: «выпускники» и «подготовишки». В этом случае общая численность волонтеров может приближаться к 25-30 чел. «Выпускники» – это волонтеры ШСП из основной группы, которые теперь уже учатся в выпускных классах (10 - 11 класс) и, в силу занятости, не могут постоянно участвовать в работе службы. Если куратор сохраняют с ними связь, «выпускники» время от времени соглашаются участвовать в проведении наиболее сложных программ или как-то иначе помогают службе (например, помогают «подготовишкам» в освоении базовых знаний и навыков по разрешению конфликтов в соответствии с подходом «равный – равному»). Обычно таких волонтеров-выпускников остается 2-3 человека. «Подготовишки» - это ученики 5-6 классов, будущие волонтеры, которые уже выразили свое желание войти в состав основной группы, но еще не включены в программу подготовки волонтеров. Обычно таких детей бывает немало (10 и более детей), при этом состав этой группы быстро меняется, легко распадается, поэтому, как правило, до включения в основную группу подбираются около 5-6 «подготовишек».

### **2.4. Какова степень участия волонтеров в работе ШСП?**

Школьная служба примирения по сути своей является детским объединением, и, как любое детское объединение, в основе которого лежат детская активность и детское творчество, нуждаются в руководстве и постоянном поддержании детской инициативы со стороны взрослых. Однако соотношение руководящей роли взрослых и инициативы детей может быть различным. Различают несколько степеней участия детей - по нарастающей - от имитационно-манипулятивных (1-4 п.п.) до деятельностно-самостоятельных (5-7 п.п.), а именно:

1. Имитация. Взрослые отчитываются наличием волонтеров в ШСП, хотя никаких волонтеров в службе нет.
2. Манипуляция. Взрослые притворяются, что дети были инициаторами мероприятия. Детям сказали - они делают, но никто не потрудился включить их в обсуждение мероприятия на начальном этапе, объяснить им зачем они это делают.
3. Декорация. Взрослые используют детей, чтобы «украсить» мероприятие. Например, во время совещания часть детей разыграла сценку, посвященную медиации. То есть дети используются как красивая декорация для украшения мероприятия.
4. Видимость участия детей (токенизм). На конференциях и прочих массовых мероприятиях симпатичные ребята, выбранные взрослыми, делают подготовленные взрослыми доклады.
5. Дети участвуют в деятельности, подготовленной взрослыми, и в принятии решений по вопросам, сформулированным взрослыми.
6. Дети формулируют проблематику, вопросы и предлагают и подготавливают мероприятия и решения.
7. Дети сами обнаруживают проблему, предлагают идеи, инициируют мероприятия, вовлекают взрослых в разработку решений и их исполнение.

Следует избегать имитационных и декоративных способов работы с волонтерами (п.п.1-4), поскольку дети быстро обнаруживают манипуляции, им это не нравится и группа волонтеров неизбежно распадается. Целесообразно постепенно доверять волонтерам все более широкий круг полномочий и функций и (п.п.5-7), неуклонно продвигаясь в сторону наибольших степеней самостоятельности участия детей в работе ШСП. Это не только нравится детям и мотивирует их на длительную работу в службе, но и существенно облегчает труд куратора.

## **2.5.Сообщество волонтеров (районный, городской клуб), коммуникация и обмен опытом с другими районами, городами и регионами.**

Как было сказано, школьная служба примирения по сути своей является детским объединением, т.е. неформальным сообществом детей и помогающих им взрослых на основе общих ценностей и интересов. Сообщество волонтеров отдельной школы является самостоятельным общественным формированием и одновременно вливается в сообщество взрослых практиков восстановительной медиации (Всероссийская ассоциация восстановительной медиации). Волонтеры наравне со взрослыми имеют возможность участвовать в деятельности ассоциации, пользоваться ее ресурсами и возможностями. При этом детское волонтерское сообщество может организовывать самостоятельную деятельность (переписку, сайты, сети, обмен опытом, встречи, конкурсы, форумы и пр.) как на уровне района, города, региона, так и на национальном и международном уровне. Важно, чтобы в детском сообществе сохранялись принципы и формы самоорганизации, самоуправления, принятые во взрослом гражданском обществе: неиерархическая структура, горизонтальные взаимосвязи, открытость действий, прозрачность отчетности и др.

## **4. КОМАНДА ВОЛОНТЕРОВ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ**

### **4.1.Формирование и сплочение команды ШСП.**

Волонтеры ШСП вместе с куратором составляют единую команду. Командная работа отличается от групповой работы собранных вместе людей более высоким уровнем взаимопонимания, сотрудничества, ответственности и эффективности.

Признаки правильно сформированной команды:

- Команда имеет свою индивидуальность, свое лицо, не совпадающее с индивидуальными качествами ее членов.
- Команда имеет ясную, упорядоченную и экономичную структуру, ориентированную на достижение поставленных целей и выполнение задач; команда периодически оценивает свою эффективность.
- Члены команды в меру своей компетентности и в соответствии с отведенной им ролью участвуют в совместном достижении поставленных целей. Фактически в команде могут возникать два лидера – взрослый и ребенок и важно, чтобы они не столько конкурировали, сколько разделяли зоны ответственности.
- Для команды характерны сложившиеся связи как внутри команды, так и вне ее - с другими командами и группами;

Командные отношения в группе редко возникают самопроизвольно Куратору необходимо уделить достаточное внимание формированию команды в начале создания службы и постоянно поддерживать командный дух в дальнейшем. Если удалось сформировать команду, она становится «закваской в тесте» при передаче взглядов, подходов, ценностей и энергии новым более молодым волонтерам.

### **4.2.Клуб волонтеров ШСП: частота встреч, форма и содержание занятий.**

Одним из ключевых условий для формирования и сплочения волонтеров в одну сильную команду является **регулярность встреч** волонтеров и насыщенность этих встреч интересными и полезными занятиями. Если волонтеров собирают нерегулярно, от случая к случаю, процесс формирования команды не происходит, новые навыки не закрепляются и не переходят в практику,

интерес детей затухает и волонтеры уходят из службы, выбирая себе другие более интересные занятия.

Наш опыт показывает, что для таких встреч больше всего подходит клубное пространство, поэтому в школе целесообразно создать **Клуб волонтеров ШСП**. Для этого необходимо на уровне администрации школы утвердить «Положение о клубе волонтеров ШСП»<sup>4</sup>, закрепить определенное помещение за клубом, утвердить график работы. Обычно встречи клуба проводятся еженедельно (в крайнем случае, не реже одного раза в две недели) в один и тот же день и в одно время (по выбору детей и согласованию с куратором).

Клуб – это неформальное пространство, где волонтеры могут встречаться, обсуждать текущие вопросы, обмениваться информацией о конфликтах, распределять случаи, проводить супервизию примирительных программ, просто общаться. Клуб волонтеров с неформальным общением интересен подросткам, если там происходит что-то интересное, там «кипит жизнь», ведь дети приходят в службу примирения для интересного общения, что свойственно их возрасту. Поэтому вместе с основными целями работы клуба - созданием условий для дальнейшего развития ШСП и обучением волонтеров техникам медиации, в нем параллельно решаются и другие задачи: развитие детской активности, лидерских качеств волонтеров, сплочение детского коллектива и др.

Членами клуба могут быть все волонтеры ШСП. Руководителем клуба является куратор ШСП. Для вступления в клуб достаточно личного желания и заявления (устного или письменного). С волонтером целесообразно заключить устный или письменный договор о волонтерской деятельности.

Удобнее всего работу с детьми проводить в кабинете, закрепленном за Клубом волонтеров ШСП. Когда есть возможность на стенах вывесить наглядный материал, который был использован или наработан на предыдущих занятиях, лучше сохраняется эмоциональный след и включение в новую информацию у волонтеров проходит гораздо быстрее. Также это целесообразно для поддержания традиций.

Содержание занятий в клубе планирует куратор вместе с волонтерами в зависимости от уровня подготовленности волонтеров и других условий, в которых приходится работать ШСП. Чтобы детям было интересно, важно каждый раз ставить перед детьми новые творческие задачи (подготовиться к форуму, разработать сценарий, подготовить сценку и пр.). На клубных встречах волонтеров может проводиться дополнительное обучение практике медиации, супервизия проведенных программ, обсуждение конфликтных ситуаций, взаимоотношений в школе, результативность программ после аналитических бесед, освоение восстановительной коммуникации, развитие навыков понимания. Также проходит обсуждение психологической обстановки в школе и возможности расширения применения восстановительных практик.

Наш опыт показывает, что целесообразно включать (по мере возможности) в каждое занятия клуба следующие блоки:

- разминка и игры на снятие напряжения и сплочение;
- новости, объявления, актуальные задания;
- элементы обучения: упражнения на развитие коммуникативных и других навыков медиатора, включая разбор ситуаций в технике ролевых игр;
- обсуждение (рефлексия, супервизия) проведенных волонтерами восстановительных программ;
- творческая работа, включая выпуск информационного бюллетеня о работе Клуба и школьной службы примирения в целом.
- свободное общение, иногда совместное празднование важных событий.

Однако существует опасность, что клуб медиаторов может превратиться в затянувшийся тренинг или место, существующее исключительно для решения личных проблем участников. Следует

---

<sup>4</sup> Пример «Положения о клубе волонтеров школьной службы примирения» смотри в приложении.



помнить, что основная задача деятельности службы состоит в работе по разрешению конфликтов и изменению взаимоотношений внутри школьного сообщества (в том числе и среди участников клуба), а клуб – лишь одно из средств для решения этой задачи.

Для объединения сообщества юных медиаторов одной территории можно также создать районный (городской, областной) клуб волонтеров ШСП.

#### **4.3. Самоорганизация и самоуправление в команде волонтеров. Ценности, кодекс, правила команды, ритуалы и традиции.**

Важно поощрять и содействовать развитию самоорганизации и самоуправления в команде волонтеров. Для этого стоит периодически проводить открытые обсуждения организационных вопросов и других моментов жизни клуба волонтеров с максимальным вниманием к мнению детей. Например, периодически мы проводим среди детей мозговой штурм на темы: «Почему мы хотим быть волонтерами ШСП?», «Каким должен быть клуб волонтеров ШСП, чтобы волонтеры приходили в службу и не уходили из нее?» и «Каким должен быть волонтер ШСП, чтобы все в школе его уважали и доверяли ему?» и др. Затем все вместе внимательно обсуждаем идеи и предложения, высказанные детьми. По результатам обсуждения вырабатываются правила работы клуба, а также кодекс поведения волонтера, которые дети обычно выполняют и напоминают о них тем, кто их нарушает. Правила, кодекс, а также плакаты с ценностями, традициями, яркими высказываниями можно вывесить в доступном для всех волонтеров месте, чтобы дети о них не забывали. Подобные обсуждения еще полезны с той точки зрения, что в этих свободных от критики обсуждениях проявляются лидерские и другие личные качества детей, уровень их заинтересованности, понимания глубинных ценностей восстановительной работы.

Целесообразно на общем заседании клуба избирать президента (координатора) клуба и несколько его помощников, отвечающих за отдельные аспекты работы клуба (обзвон в случаях отмены или перенесения даты и времени клубной встречи, подготовку творческих заданий и др.). По опыту работы мы рекомендуем выбирать президента клуба не на первом заседании, а чуть позже, когда дети лучше познакомятся и узнают деловые и личные качества друг друга. При этом очень важно подчеркивать равноправные отношения волонтеров в клубе, чтобы избежать «начальственных» отношений между детьми.

В дальнейшем, в ходе работы клуба необходимо поощрять позитивную самостоятельность волонтеров и обсуждать с ними все возникающие вопросы управления работой клуба. Такие открытые и прозрачные отношения в клубе помогают наладить хорошие отношения между волонтерами, между волонтерами и куратором, а также служат гарантией устойчивой работы волонтерской команды в течение ряда лет.

#### **4.4. Риски распада команды ШСП: внешние и внутренние, способы их преодоления.**

Существуют риски распада команды ШСП, которые можно предупредить. Эти риски обычно связаны с неблагоприятными внешними или внутренними обстоятельствами.

Внешние неблагоприятные обстоятельства связаны со средовыми, материальными, административными и кадровыми условиями существования службы. Они преодолеваются, как правило, путем принятия руководством школы таких управленческих решений, которые снимают давление этих обстоятельств. Например, в случае ухода из службы взрослого куратора (из-за увольнения или других обстоятельств) и передачи его функций другому члену педагогического коллектива целесообразно заранее подготовить этот переход, чтобы дети спокойно его пережили. Поскольку в противном случае бывает, что дети уходят из службы вместе с куратором и служба на некоторое время (или навсегда) прекращает свою работу.

Внутренние неблагоприятные обстоятельства, как правило, связаны с плохими отношениями внутри команды ШСП. Важно понимать, что отношения в клубе волонтеров также не свободны от обид и конфликтов, как и другие сферы жизни людей. Необходимо подходить к разрешению этих конфликтов на основе восстановительного подхода: предупреждать конфликты, обсуждать

трудные вопросы взаимодействия, выявлять обиды, недовольство на самой ранней стадии и разрешать их, используя медиативные принципы и техники. Сохранению нормальных отношений в клубе также способствуют обсуждение ценностей, совместная с детьми выработка и публичное принятие каждым волонтером правил клубной жизни, кодекса поведения и др. подобных соглашений о нормах поведения и реагирования на волнующие детей ситуации. Хорошие отношения между всеми волонтерами, а также между волонтерами и куратором являются залогом устойчивой и успешной работы службы.

## **5. ДОКУМЕНТЫ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ, В КОТОРЫХ ОТРАЖЕНО УЧАСТИЕ ВОЛОНТЕРОВ**

Основными нормативными документами, регламентирующими работу волонтеров в ШСП, являются:

1. Устав образовательной организации (где отражено право школы на создание кружков и других формирований дополнительного образования, и право учащихся на создание детских общественных объединений и клубов);
2. Положение о школьной службе примирения<sup>5</sup>;
3. Положение о клубе волонтеров школьной службы примирения<sup>6</sup>;
4. Приказ директора о создании службы и клуба, включающий утверждение кандидатуры куратора.

а также другие, более общая документация о деятельности ШСП:

- журнал учета обращений в ШСП с запросом об урегулировании конфликтных и криминальных ситуаций;
- папка с краткими описаниями восстановительных программ, которые проводили куратор, волонтеры и другие специалисты службы (регистрационные карточки и примирительные договоры);
- данные мониторинга ШСП за текущий год и предыдущие периоды;
- отчеты о работе ШСП, представленные различные организации;

Кроме того, целесообразно иметь и другие свободно разработанные формы, презентующие и организующие работу волонтеров:

- информацию о службе и клубе (например, стенд);
- план и распорядок работы клуба волонтеров ШСП;
- кодекс волонтера, правила мирной жизни и др.;
- списочный состав команды волонтеров ШСП;
- журнал посещений волонтерами клубных встреч;
- журнал учета активности юных медиаторов;
- личная книжка волонтера<sup>7</sup>;
- журнал учета поощрений волонтеров и др.

---

<sup>5</sup>А.Ю.Коновалов. Методическое пособие «Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений», М: 2012 г.

<sup>6</sup> Пример «Положения о клубе волонтеров школьной службы примирения» смотри в приложении.

<sup>7</sup>Личная книжка волонтера школьной службы примирения оформляется по единому образцу, утвержденному на общероссийском уровне (см., например, <http://lawru.info/dok/2013/12/04/n6419.htm>). Личные книжки волонтеров ШСП необходимо оформлять с соблюдением официальных требований для того, чтобы эти книжки могли быть приложены к документам выпускников при предъявлении в ВУЗ. Для этого необходимо все выданные книжки пронумеровать, на школьном уровне вести реестр выданных личных книжек волонтера, а в самой книжке верно указать личные данные волонтера, вклеить его фотографию, внести записи о всех видах работы волонтера в ШСП и по итогам учебного года заверить эти записи подписью директора школы и печатью образовательной организации.

Школьная служба примирения (и клуб волонтеров) может вырабатывать и утверждать на школьном уровне любые необходимые ей документы: соглашения, методики, стандарты, формы учета, отчетности, награждений и др.

## **6. НАБОР ВОЛОНТЕРОВ И ИХ РОТАЦИЯ (СМЕНА СОСТАВОВ)**

### **6.1. Набор новых волонтеров. Принцип пригодности каждого.**

Одна из основных задач в организации деятельности Школьной службы примирения – это набор волонтеров. По поводу набора волонтеров в ШСП существует две точки зрения: первая говорит о том, что необходимо тщательно отбирать волонтеров, так как работа примирителя требует наличия определенных личностных качеств; вторая противоречит первой и говорит о том, что отбирать детей не надо, нужно работать со всеми желающими. У каждого подхода имеются положительные и отрицательные стороны. В первом случае можно ожидать, что придут дети с отличными личностными качествами, но их будет мало, так как таких детей вообще не слишком много в школьном коллективе, да еще часть из них могут быть не заинтересованы в работе юного медиатора или иметь другие сформированные увлечения. Во втором случае откликнется больше детей, но личностные качества их будут различными, не всегда полностью подходящими для работы юного медиатора.

Волгоградская практика нам подсказывает, что волонтеров много не бывает: работа в службе требует много времени, усилий, и поэтому из большого количества желающих, которые приходят в службу в начале учебного года, к его концу остаются немногие дети. Поэтому мы не делаем отбора детей, а опираемся на **принцип пригодности каждого**. Мы считаем, что можно соединить два подхода: принимать в волонтеры и обучать всех детей, кто захотел стать волонтером, а проведение примирительных программ поручать тем, кто лучше осваивает навыки медиатора и соответствует по своим личным качествам этой роли. Остальным ребятам можно заняться другими необходимыми для ШСП видами деятельности, например выпуском информационных материалов, ведением сайтов, фотографированием работы службы, разработкой символики, проведением акций, презентаций и т.д. – каждому найдется дело по душе и способностям.

Рассмотрим, например, как набор волонтеров осуществляется в одной из волгоградских школ. В начале учебного года в школе проводят информационную кампанию с помощью ярких презентаций и выступлений небольшой агитбригады. К выступлениям перед учениками часто привлекают старших членов клуба из числа учеников 10-11 классов, которые уже постоянно не принимают участие в жизни службы, но помогают ей при необходимости. Эти волонтеры, с разрешения администрации, проходят с короткими выступлениями по всем классам, где рассказывают о службе, ее целях и задачах, о практической работе, традициях и результатах, о том, что хорошего служба дает волонтерам и школе в целом, и, при этом приглашают детей в службу. Все дети, которые выражают желание стать участниками службы примирения, принимаются в нее без отбора.

Школьники участвуют в работе ШСП добровольно и могут покинуть службу, когда захотят, но, поскольку эта работа является довольно ответственной, при наборе нового состава необходимо объяснять детям, что очень желательно, чтобы они оставались в службе в течение всего учебного года. Необходимо сразу объяснять школьникам, что им придется оставаться после уроков, от чего-то отказываться ради поведения программ примирения и т.д., так как процесс обучения медиации довольно длительный, в случае большой текучести состава, возникает угроза постоянно обучения новых лиц и отсутствия детей, способных вести программы примирения самостоятельно.

Для максимальной устойчивости состава команды в волонтеры лучше приглашать детей средних классов, не старше девятого, чтобы они могли хотя бы год-два поработать в службе. Хорошо,

когда волонтеры будут разных возрастов, тогда в службе будет сама собой осуществляться преемственность поколений. Если школа учится в две смены, то волонтеры должны быть из обеих смен. Если школа учится в одну смену, и медиации проводятся до или после уроков, то волонтеры должны иметь возможность приходить пораньше и быть свободны от других обязательств до и после школы.

## **6.2. Мотивация к включению детей в деятельность службы. Ритуалы посвящения.**

Сильная мотивация школьников к работе в ШСП – важный фактор устойчивой работы службы. На этапе вовлечения новых волонтеров в команду ШСП мотивирующими факторами, по мнению детей, являются интерес и польза. Дети хотят участвовать в работе службы, если эта волонтерская работа выглядит интересной, сложной, необыкновенной, а служба находится «на слуху» у всей школы, если о ней положительно отзываются взрослые и дети, если уважаемые в детском сообществе подростки участвуют в работе ШСП (хорошая детская компания) или как-то по-иному ее поддерживают. Также дети с удовольствием идут в службу, если доверяют педагогу – куратору ШСП, видят в нем неформального лидера и интересного человека. Кроме того, дети могут быть заинтересованы в развитии полезных навыков, необходимых им для будущей профессии, например психолога, юриста, педагога и др., или в целом для будущей жизни, например, в развитии личных навыков бесконфликтного общения с другими людьми или в решении конфликтов в своем ближайшем окружении.

Мотивирующим фактором является также эффектное название, атрибутика, символика клуба волонтеров и ШСП в целом. Создание имени, которым юные медиаторы гордились бы, в содержании которого был бы заложен смысл деятельности ШСП («Содружество», «Дружба», «Общий подход», «Вместе», «Проект мира» и т.д.) Хорошо, если у клуба будет свой девиз, например: «Давай помиримся», «Давайте жить дружно», «Справедливое соглашение путем медиации», «Мирно разрешайте все проблемы», «Приходите в Службу нашу, мы решим проблему вашу» и т.п. Соответственно названию полезно иметь эмблему службы и другую символику, которую можно клеить на ранец, носить на одежде (значок) или руке (браслет) и т.п. Это также могут быть футболки, шейные косынки, бейсболки с эмблемой клуба волонтеров ШСП. Иногда волонтеры ШСП сочиняют свой гимн. Очень желательно как можно большее количество учеников привлечь к разработке эмблемы и другой символики. При наличии большого количества проектов можно устроить конкурс эмблем и других элементов символики ШСП.

Для поддержания мотивации полезны также ритуалы вхождения в службу и посвящения в волонтеры ШСП. Важно в первый период для каждого вновь пришедшего в службу ребенка создать особую атмосферу повышенного внимания и поддержки ребенка до тех пор, пока волонтер не найдет свое место в службе, не станет более самостоятельным и не определит свою личную заинтересованность.

## **6.3. Мотивация детей-волонтеров основного состава на длительную устойчивую работу. Как сделать так, чтобы волонтеры приходили в службу и не уходили из нее?**

По опыту работы многих ШСП известно, что сначала дети проявляют большой интерес к тому новому, что создается в школе, охотно приходят на первые обучающие занятия в клуб волонтеров, а потом часть из них уходит, и количество волонтеров резко падает. Это происходит тогда, когда не удается достичь **баланса** между тем, что ребенок отдает службе и тем, что он от нее получает. Очевидно, что волонтер ШСП отдает службе свой труд и время, усилия в освоении новых навыков и непростую практическую работу, что иногда это связано даже с жертвами по отношению к другим занятиям. Но не всегда детям очевидно то, какое удовлетворение волонтер получает от результатов своей работы в ШСП в психологическом и социальном плане, признание со стороны сообщества детей и взрослых. Поэтому для поддержания интереса волонтеров и преодоления их оттока целесообразно чаще обсуждать с детьми эти две стороны их жизни в ШСП, помогая им почувствовать и осознать вторую часть формулы баланса (удовлетворение от результатов своей работы и общественное признание).

Из всех преимуществ наиболее впечатляющие моменты достаются тем волонтерам, кто сумел стать медиатором. Медиаторы понимают и ценят, что получили в ШСП ценные навыки и новые перспективы, которые служат им как в школе, так и за ее пределами. Кроме того, по мере того, как медиаторы обретают уверенность в своих способностях, они осознают, что они выполняют особую миссию в школе, и их самооценка повышается. В любом случае, куратор должен помочь волонтерам почувствовать то, что они получают от участия в работе службы, через обсуждение (рефлексию) их знаний, действий и чувств.

Одним из сильных мотивирующих факторов к продолжению работы в ШСП является создание и поддержание ритуалов и традиций. Например, традицией может стать чаепитие и празднование дней рождения волонтеров, Нового года и других праздников, например, Всемирного дня мира (21 сентября) и проведение особых акций, например «Голубь мира», «День без конфликтов», «Давай помиримся» и т.п. Кроме того, работа ШСП нуждается в систематической рекламе. И чем сильнее будет рекламная кампания, тем престижнее будет самим школьникам работать волонтером ШСП.

Также полезные результаты работы волонтера помогут подчеркнуть различные виды поощрений в виде сертификатов, почетных грамот, записей в личной книжке волонтера<sup>8</sup>, отметок в характеристике и пр. По нашему опыту, именно те дети, которые почувствовали, как много им служба дает, остаются в службе надолго.

#### **6.4. Выпуск опытных волонтеров (10 и 11-классников). Мотивация к продолжению общения.**

Волонтеры, которые начали работу в ШСП в 6-7-х классах, обычно в 10-11-х классах постепенно выбывают из службы в связи с резко увеличивающейся занятостью в ходе подготовки к выпускным экзаменам. Эта потеря бывает очень чувствительной для ШСП, поскольку старшие волонтеры, как правило, являются наиболее сильными кадрами службы: они хорошо обучены, у них сформирована личная позиция в поддержку службы, они имеют необходимые навыки и практический опыт разрешения конфликтов, их мнение авторитетно и убедительно для ровесников и младших учеников и др. Поэтому важно постараться сохранить связь старшеклассников со службой, хотя бы и не в той полной мере, как это было в средней школе.

Мы рекомендуем время от времени приглашать волонтеров-старшеклассников участвовать в отдельных мероприятиях ШСП, подчеркивая важность передачи их убежденности, знаний и опыта юным волонтерам. Как правило, старшеклассники на это охотно соглашаются. Например, старшие волонтеры участвуют в проведении презентаций при наборе новичков, также они участвуют в обучающих тренингах и семинарах, в проводимых исследованиях, выступают на форумах, конференциях, педсоветах и родительских собраниях, помогают в разработке стратегии и планов работы клуба. А главное, волонтеров-старшеклассников можно привлекать к работе медиаторами по урегулированию отдельных сложных конфликтных ситуаций, особенно среди старшеклассников, что позволяет повысить эффективность работы ШСП и сделать эту работу более привлекательной для школьников.

## **7. ОБУЧЕНИЕ ВОЛОНТЕРОВ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ**

### **7.1. Первичное базовое обучение: содержание, методы и организационные схемы.**

Новые волонтеры нуждаются в **первичном базовом обучении**. Базовая программа обучения охватывает всех волонтеров ШСП нового набора независимо от их личностных качеств, не смотря на то, что, скорее всего, не все из них станут хорошими медиаторами.

Существует мнение, что к обучению волонтеров можно относиться проще и легче, чем к обучению взрослых. Якобы дети всего не поймут, а может быть, им всего давать и не нужно, поскольку их работа в службе примирения больше игра, чем реальное дело. При таком отношении

---

<sup>8</sup> См. ссылку 3.

детей обучают коротко (4-8 часов) и довольно поверхностно, информируя их о восстановительных программах, но не углубляясь в вопросы освоения ценностей, позиции медиатора, тонкостей технологии и мастерства. Мы считаем, что такой подход ошибочен. По нашему опыту, к обучению волонтеров на базовом уровне надо относиться со всей серьезностью, также как к обучению взрослых медиаторов.

Для первичного обучения волонтеров ШСП мы выбираем принятую в нашем сообществе типовую программу базовой подготовки медиаторов в объеме 18-ти или 24-х часов. **Содержание** такой базовой программы широко представлено на сайте Центра «Судебно-правовая реформа» и в различных пособиях<sup>9</sup>, статьях<sup>10</sup>, учебниках<sup>11</sup> и, конечно, в собственных разработках, которые есть практически у всех кураторов ШСП.

**Методы обучения волонтеров** должны учитывать возрастные психофизиологические особенности детей (более короткий период активного внимания, низкая выносливость, работоспособность и др.), поэтому рекомендуется использовать интерактивные методы (практически отсутствуют лекции), включать больше игровых элементов, чаще делать перерывы и разминки. Основным методом обучения волонтеров является создание учебных ситуаций и самостоятельная работа детей в форме ролевых игр, где главное внимание уделяется принятию ценностей восстановительного подхода и отработке роли медиатора при работе в малых группах на основе предложенных самим детьми сюжетов.

**Организационные схемы** базового (первичного) обучения детей-волонтеров могут быть следующими:

1. Базовый 3-дневный тренинг для школьных команд (взрослые вместе с волонтерами);
2. Базовый 3-дневный тренинг для волонтеров отдельно от взрослых (в условиях каникул или лагеря);
3. Базовый 1-дневный тренинг для волонтеров и недельная серия занятий в продолжение тренинга (в условиях учебного процесса);
4. Серия базовых занятий для волонтеров в течение 1-2 недель (например, в условиях кружка);

Выбор той или иной организационной схемы обучения зависит от конкретных условий: времени проведения обучения, количества волонтеров, профессионализма тренера, и др. Предпочтительной является первая организационная схема (обучение командами взрослых вместе с детьми), поскольку, помимо задачи обучения, в значительной степени решается задача командообразования. Однако эта схема используется довольно редко (чаще на новых территориях), так как при этом способе, как правило, требуется привлечение внешнего опытного тренера. Другие организационные схемы имеют свои плюсы (позволяют обучать больше волонтеров) и минусы (командообразование происходит слабее), но, в принципе, равноценны первому.

Также трудностью в организации обучения волонтеров является подбор тренера с учетом специфики работы с детьми. Не все профессиональные тренеры по медиации, работающие со взрослыми, готовы и умеют работать с детьми. Поэтому вопрос поиска (или подготовки) профессиональных тренеров для обучения детей-волонтеров имеет большое значение.

---

<sup>9</sup>Р.Р.Максудов «Восстановительная медиация: организация и навыки работы медиатора (практическое руководство для тренеров)». Вестник восстановительной юстиции №10 за 2013 г. стр.121.

<sup>10</sup> Н.В.Путинцева «Программа тренинга для учащихся по обучению навыкам проведения восстановительных программ в рамках создания школьной службы примирения». Вестник восстановительной юстиции №10 за 2013 г. стр.130.

<sup>11</sup> На сайте А.Ю.Коновалова <http://www.8-926-145-87-01.ru/> в теме «Подготовка специалистов служб примирения» в разделе «Модуль 1. Программа «Восстановительная медиация и организация школьной службы примирения» и в разделе «Дополнительный курс. Медиация ровесников (юный медиатор)».

Типичной трудностью в организации обучения волонтеров также является то, что на тренинг попадают не те участники, которые потом будут продуктивно работать. Часто участники тренинга осваивают полезные для себя навыки, но медиаторами для других не становятся. Это бывает тогда, когда педагоги-организаторы школы недостаточно информируют детей о последующей работе ШСП или предлагают пройти обучение детям, которые, по их мнению, будут хорошими медиаторами (лидерские дети) или исправятся (обидчики). Способ преодоления - тщательный отбор участников, их информирование и подтверждение мотивированного желания участвовать не только в тренинге, но и в дальнейшей практической работе службы.

В Волгоградских условиях чаще используются организационные схемы отельного обучения детей-волонтеров от взрослых (2-4 орг.схемы), при этом обязанность по базовой и последующей подготовке волонтеров возложена на кураторов ШСП, хотя не все кураторы обладают необходимой тренерской подготовкой. Чаще всего кураторам приходится самостоятельно готовиться к тренерской работе, осваивать программы обучения с точки зрения тренера и реализовать функцию обучения своих волонтеров. По отзывам кураторов, работа по обучению волонтеров является для них более сложной и трудоемкой, чем личная практика медиации. Поэтому опытные медиаторы-тренеры нашего сообщества стараются подготовить кураторов к тренерской работе в ходе базового и последующего обучения, а также поддерживают их тренерскую работу консультациями или, по просьбе коллег, проводят тренинг в их школах в качестве приглашенного тренера. Также кураторы школ одной территории помогают друг другу выполнять эту функцию, для чего обмениваются методическими разработками, объединяются в тренерские команды и/или объединяют волонтерские составы своих школ в общем базовом тренинге (например, в пришкольном лагере).

### **7.2.Переход от обучения к практике.**

Для закрепления полученных знаний и навыков очень важно использовать импульс энергии, полученной волонтерами на тренинге, и после базового тренинга как можно скорее (в течение 1-2-х недель) дать возможность волонтерам при поддержке куратора **попробовать себя в настоящей** (а не только игровой) **практической работе** (с несложными случаями). Поддержка куратора может осуществляться в виде совместного ведения конфликтного случая, в котором новичок будет участником общей коллективной работы и будет иметь возможность постепенного повышения самостоятельности работы с конфликтом и участия в процессе его разрешения. Для начала практики волонтеру необходимо получить разрешение от родителей.

Однако переход от обучения к практике, как правило, не бывает простым. Чтобы приступить к практике, ребенку требуется определенная смелость, и помочь в этом может дополнительная поддержка куратора. А без практики знания, полученные на тренинге, быстро забываются, нужные навыки не формируются. Мы сталкивались с ситуациями, когда после 2-х месячного «простоя» знания настолько «выветривались», что волонтеров приходилось обучать заново.

Следом необходимо провести первую **супервизию** этой практики, чтобы убедиться в правильности применения полученных на тренинге знаний и исправить ошибки. Первая супервизия также необходима для того, чтобы юный медиатор получил одобрение куратора, увидел свои сильные стороны и ошибки, и постарался избавиться от последних. Это также дает волонтеру чувство уверенности в себе и помогает преодолеть психологический барьер перехода от теории и игры к реальной практике.

### **7.3.Последующее повышение квалификации юных медиаторов.**

Первичное базовое обучение волонтеров не исчерпывает потребности в обучении юных медиаторов, поэтому все ШСП практикуют последующее повышение квалификации волонтеров.

По содержанию вторичное обучение продолжает и углубляет начатую на базовом тренинге подготовку юных медиаторов, а главное закрепляет, детализирует полученные ранее навыки, расширяет арсенал средств для работы с различными конфликтными ситуациями. Важно, чтобы содержание вторичного обучения волонтеров не только следовало за логикой постижения

различных аспектов восстановительной медиации, но и было тесно увязано с вызовами практики (какие конфликты случаются в конкретной школе), а не велось в полном отрыве от нее. Тогда будет значительно выше не только эффективность обучения, но и эффективность основного блока деятельности – проведения примирительных программ.

Это могут быть следующие виды программ:

- обучающие занятия по отдельным темам и вопросам (например, по этапам проведения медиации и др.);
- практикумы по отработке коммуникативных навыков и других элементов мастерства медиатора;
- тренинги второго и последующих уровней (по кругам, профилактическим кругам, конференциям, челночной медиации и др.);
- мастер-классы по разбору сложных случаев и анализу соответствия практики стандартам восстановительной медиации;
- проведение количественного и качественного мониторинга, обсуждение его результатов и др.

Эти занятия можно проводить в различных организационных формах по выбору куратора и детей: в рамках работы Клуба волонтеров ШСП или отдельными сессиями, а также возможно их включение в программу проведения отдельных детских или детско-взрослых мероприятий – конференций, форумов, фестивалей, лагеря, дней ШСП и др.

#### **7.4. Поддержание приемлемого уровня знаний юных медиаторов.**

Кроме первичного и вторичного обучения можно выделить отдельный тип мероприятий, необходимых для поддержания приемлемого уровня знаний у действующих и вновь прибывающих юных медиаторов. Для этого мы проводим различные занятия по актуализации ранее изученного материала, повторению пройденного. Особенно это важно при перерывах в практической деятельности волонтера.

Также поддержанию приемлемого уровня знаний способствуют игровые мероприятия **соревновательного характера**, в которых волонтеры отвечают на вопросы, касающиеся ценностей и основ знаний технологии проведения восстановительных программ. Это такие мероприятия, как конкурсы и соревнования мастерства юных медиаторов (например, игра «Два корабля», конкурс юных медиаторов и др.), игры-викторины (например, викторина «Корифеи ШСП», проверочные тесты и др.), дебаты после просмотра фильмов и театральных постановок и др.). Успех в этих соревнованиях дает уверенность волонтерам в своих знаниях и силах, мотивирует к профессиональному росту и сплачивает их. А трудности в процессе подготовки или неудачи при выступлении делают очевидными пробелы в знаниях юных медиаторов, что мотивирует их к повторению пройденного и участию в новом этапе обучения.

#### **7.5. Рост умений и расширение сфер деятельности волонтеров. Мотивация к росту.**

Самым сильным мотиватором к профессиональному росту волонтера является его включение в группу практикующих медиаторов соответствующего уровня. За ростом теоретических знаний и практических умений волонтера должно следовать расширение сфер его деятельности в качестве медиатора. Привлечение лучших юных медиаторов к работе по более сложным случаям, к проведению отдельных видов программ, к анализу программ, передаче опыта новым волонтерам, другой аналитической и обучающей деятельности является лучшим поощрением для волонтера.

Эту заинтересованность в профессиональном росте также поддерживают такие ритуалы, как торжественное получение права самостоятельно вести программы (сертификат), допуска к определенному виду программ (запись в личной книжке волонтера) и др.

#### **7.6. Методические пособия и другие учебные материалы для волонтеров.**

Для методического обеспечения процесса обучения и переподготовки юных медиаторов существенное значение имеют **не только программы** базового тренинга и других обучающих



занятий, **но и методические пособия по обучению волонтеров:** учебники, записи вебинаров и видео-уроков, сценарии, рабочие тетради и др. учебные разработки и материалы. Их наличие и доступность позволяют куратору ШСП чувствовать уверенность в своих тренерских силах и более успешно обучать волонтеров. Такие методические разработки и материалы широко представлены на сайте Центра «Судебно-правовая реформа», в выпусках Вестника восстановительной юстиции, на сайте Антона Коновалова. Наиболее востребованным из методических пособий, по мнению наших кураторов, является учебник А.Ю.Коновалова «Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений»<sup>12</sup>.

Некоторые методические наработки для детей-волонтеров имеются у опытных кураторов ШСП нашего региона. Примерами волгоградских методических разработок являются пособие «Детские службы примирения: сборник материалов для детей волонтеров» (разработка 2005 года Ирины Маловичко), которое стало настольной книгой в каждой ШСП Волгограда и Волгоградской области; «Серия обучающих занятий в ШСП» (разработка 2006 года Ольги Севериной), «Карманный справочник для волонтеров-медиаторов и кураторов школьных служб примирения» (разработка 2014 года Ольги Погореловой)<sup>13</sup>.

Большинство известных учебников и методических материалов по обучению медиаторов **ориентированы на взрослых специалистов.** А потребность иметь специальные детские учебники для волонтеров ШСП весьма велика. Поэтому мы считаем, что было бы полезно объединенными усилиями сообщества создать по меньшей мере два учебных пособия для работы с волонтерами ШСП:

1. специальное «настольное» учебное пособие для детей-волонтеров о школьной службе примирения (более короткое и простое по слогу);
2. подробное методическое пособие по базовому обучению волонтеров для кураторов ШСП.

## **8.ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ВОЛОНТЕРОВ В КАЧЕСТВЕ ЮНЫХ МЕДИАТОРОВ.**

Дети-волонтеры школьной службы примирения, которые успешно освоили обучающую программу, получает допуск к проведению программ примирения. Юные медиаторы проводят восстановительные программы самостоятельно (в одиночку или в парах) или вместе со взрослым медиатором. В обоснованных случаях куратор ШСП поводит программу примирения единолично.

### **8.1.Порядок проведения восстановительных программ с участием волонтеров.**

Порядок действий команды ШСП по подготовке и проведению восстановительных программ вместе с волонтерами (юными медиаторами) включает следующие действия:

1. Куратор выбирает из числа поступивших в ШСП случаев конфликтную ситуацию, которую предположительно могут разрешать юные медиаторы самостоятельно или вместе со взрослым медиатором.
2. Куратор знакомит волонтеров с конфликтной ситуацией и выбирает из волонтеров подходящего по возрасту, опыту и уровню знаний юного медиатора, которого приглашает заняться этим случаем. Или куратор с волонтерами совместно решают, кто будет работать с данным случаем. В итоге определяется ведущий юный медиатор для самостоятельной работы или формируется группа медиаторов для работы со случаем из одних детей или из детей и взрослых.
3. Ведущий юный медиатор или группа медиаторов для работы со случаем готовятся к работе: обсуждают особенности случая, подбирают вид программы, определяют дальнейший порядок и содержание восстановительной работы, в случае совместной работы двух медиаторов распределяют обязанности (кто и за что отвечает) и др.

<sup>12</sup> А.Ю.Коновалов. Методическое пособие «Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений», М: 2012 г.

<sup>13</sup>См. на сайте А.Ю.Коновалова <http://www.8-926-145-87-01.ru/>

4. Ведущий юный медиатор или группа медиаторов реализуют восстановительную программу: проводят индивидуальные встречи со сторонами и встречу сторон; составляют примирительный договор.
5. Юные медиаторы помогают заполнять регистрационную карточку, журнал учета обращений, и, при необходимости, другие документы; участвуют в количественном и качественном анализе программ.
6. После проведения восстановительной программы юные медиаторы совместно с куратором проводят супервизию (обсуждают как прошла программа, делают выводы на будущее).

Степень включенности юных медиаторов в работу по отдельным случаям может существенно отличаться: от минимального участия в программе, которую проводит взрослый медиатор, до самостоятельной работы волонтера. В начальный период практики юный медиатор обычно еще не работает самостоятельно. Он может выполнять небольшую часть работы, связанную с подготовкой встречи, объявлением сторонам правил, составления черновика примирительного договора и др. По мере повышения умений юного медиатора его самостоятельность увеличивается, и часть работы, которую он берет на себя, должна возрастать, а активность и контроль со стороны взрослого медиатора уменьшаться (т.н. «тактика отдаляющегося контроля»). В итоге юный медиатор переходит к самостоятельной работе без непосредственного контроля и сопровождения куратора.

### **8.2.Проведение восстановительных программ юными медиаторами вместе со взрослыми.**

Проведение восстановительных программ юным медиатором вместе со взрослым медиатором - наиболее широко распространенная практика в волгоградских ШСП (примерно 40% всех выполненных программ). Такой способ участия волонтеров в медиации привлекателен для кураторов, поскольку он обеспечивает постепенное освоение волонтерами практических навыков работы при соблюдении условий безопасности, поскольку взрослый медиатор контролирует работу ребенка и может помочь ему в любой момент. Очень важно, чтобы взрослый медиатор брал на себя только часть ответственности за успешное проведение программы, а часть ее оставлял юному медиатору, для чего последнему была бы выделена определенная функция в каждой программе, где он участвует.

В нашем опыте мы видим, по крайней мере, две разновидности такой совместной работы:

1. «Работа волонтера со страховкой». Ведущим восстановительной программы является юный медиатор, а взрослый участвует в ведении программ как помощник и включается в работу только в случае возникновения затруднений у ребенка. Кроме того взрослый наблюдает за работой юного медиатора и дает ему обратную связь. Этот вид совместной работы подходит для случаев, с которыми предположительно сможет справиться юный медиатор. Он дает юному медиатору простор для самостоятельной деятельности и в то же время страхует его от грубых ошибок.
2. «Работа волонтера в качестве стажера». Ведущим восстановительной программы является взрослый медиатор, а ребенок участвует в ведении программы как стажер и помощник и включается в работу в заранее определенные моменты. Кроме того ребенок наблюдает за работой взрослого медиатора и дает ему обратную связь. Этот вид совместной работы подходит для случаев, в которых ведущим обязательно должен быть взрослый медиатор и для сложных случаев, с которыми предположительно не сможет справиться юный медиатор. Такая практика дает юному медиатору возможность познакомиться с работой медиатора более высокого профессионального уровня, научиться на примере новым приемам работы в более сложных конфликтах, повысить свое мастерство и перенести новый опыт на самостоятельную работу.

### **8.3.Проведение восстановительных программ юными медиаторами самостоятельно.**

Юные медиаторы также проводят восстановительные программы со школьниками самостоятельно без непосредственного участия взрослого медиатора (в одиночку или в парах) (примерно 40%

всех выполненных программ). Как правило, волонтеры начинают самостоятельно работать с несложными случаями ссор и обид у ровесников или младших их по возрасту детей. Однако известны случаи, когда юные медиаторы разрешали сложные конфликты у учеников старше себя и/или в сложных ситуациях порчи имущества, мелких краж и драк. Особенно в этом преуспевают более старшие медиаторы с большим опытом практической работы или одаренные личными качествами, подходящими для медиатора. Известны также случаи, когда юные медиаторы самостоятельно разрешали конфликты среди сверстников за пределами школы (например, во дворе) и даже конфликты с участием взрослых (например, в семье).

Однако в любом случае **ответственность** за безопасность участников программы, а также за соблюдение принципов и стандартов восстановительной медиации при проведении программ юными медиаторами **несет куратор ШСП**. Бывает, что после самостоятельной работы юного медиатора взрослый медиатор проводит дополнительную восстановительную программу с теми же участниками по той же ситуации. Чаще всего это бывает в случаях, когда юный медиатор не сумел помочь сторонам раскрыться (не приняли медиатора всерьез, не поверили ему, не чувствовали себя в безопасности, замкнулись и др.), и восстановительная программа прошла поверхностно или была прекращена.

#### **8.4. Передача опыта самостоятельной работы юных медиаторов новым волонтерам.**

Деятельность волонтеров в качестве юных медиаторов также предполагает передачу этого опыта новым волонтерам. Опыт самостоятельной работы детей вдохновляет новых волонтеров больше, чем любые рассказы взрослых. Кроме того, дети рассказывают о некоторых приемах и подходах в работе медиатора, которые характерны только в детской среде (как и с кем подойти к тому или иному ребенку, с чего начать разговор, какой мотив может быть важен для этого ребенка, что следует внести в повестку дня, на какое время назначить примирительную встречу и др.).

#### **8.5. Особенности работы юных медиаторов с конфликтами в школе. Типичные трудности в работе юных медиаторов и способы их преодоления.**

Работа юных медиаторов с конфликтами в школе имеет свои особенности, которые проявляются как в положительном, так и в отрицательном аспектах.

В положительном аспекте эти особенности связаны с эмоциональной отзывчивостью, чуткостью и открытостью детей, меньшим проявлением поведенческих стереотипов, а также с пониманием проблем детской жизни. Это помогает юным медиаторам в работе, делает их участие в работе службы **незаменимым**.

В отрицательном аспекте эти особенности связаны с небольшим жизненным опытом волонтеров и их низкой квалификацией. Для юных медиаторов характерны:

- более быстрое и поверхностное проведение программ без углубления в существо ситуации;
- потеря нейтральности, переход на попустительскую или карательную лексику;
- более строгое соблюдение схемы работы даже тогда, когда ситуация требует гибкости; они легче теряются в непредвиденной ситуации, замолкают, не могут продолжить процедуру медиации;
- трудности вербальной коммуникации; им труднее подобрать слова для отражения чувств сторон, их поддержки и др., у них меньше словарный запас;
- дети не всегда видят, что нужно обсудить на чем нужно акцентировать внимание стороны (например, преднамеренное или случайное действие обидчика и др.);

Способом преодоления этих и подобных трудностей является укрепление волонтера в позиции медиатора, расширение его знаний и приобретение собственного опыта проведения восстановительных программ. Это требует от взрослого куратора организационной и методической поддержки, контроля за работой юного медиатора, а также более тщательной подготовки к работе по случаю, если в ней участвует юный медиатор. Результаты этой работы в

части распространения в детской среде восстановительной культуры взаимоотношений оправдывают все затраченные усилия.

## **9. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ВОЛОНТЕРОВ В ДРУГОМ КАЧЕСТВЕ, КРОМЕ ЮНЫХ МЕДИАТОРОВ**

Кроме проведения восстановительных программ, волонтеры принимают участие в разнообразных иных видах деятельности, необходимых для успешной работы школьной службы примирения. Все виды этой деятельности перечислить и описать невозможно, в каждой службе набор таких действий будет разным, т.к. их разработка носит творческий, подчас во многом спонтанный характер. Ниже представлены некоторые виды деятельности волонтеров, наиболее характерные для большинства волгоградских ШСП.

Волонтеры участвуют в информационно-просветительской деятельности ШСП. Они самостоятельно или вместе со взрослыми оформляют «уголок примирения», стенды о работе ШСП, плакаты с приглашениями в службу, выпуски школьной газеты, фото выставки, буклеты и другие наглядные материалы. Волонтеры участвуют в разработке гимна, флага и другой атрибутики ШСП.

Волонтеры составляют агитбригаду, которая выполняет представительскую функцию, а именно представляет свою службу на линейках, фестивалях и форумах, перед детьми и взрослыми своей школы и других школ. Для этого волонтеры готовят сценарии выступлений, сочиняют артистические номера и сценки, создают необходимый реквизит и костюмы, репетируют и разыгрывают сценки перед зрителями. Волонтеры выступают с рассказами о работе ШСП на школьном радио, снимают видео ролики, выступают на классных часах, перед педагогами, родителями и другими взрослыми.

Волонтеры придумывают акции, флешмобы, соревнования и проекты («Безопасная школа», «В волонтеры я б пошел, пусть меня научат!», «Повышай индикатор настроения!» и др.), которые волонтеры сами и реализуют вместе с другими учениками школы. Примером интересного проекта является проект МОУ СШ №86 г. Волгограда «Театр примирения», в котором волонтеры сочиняют и затем разыгрывают фрагменты знакомых литературных произведений («Повесть о том, как помирились Иван Иванович с Иваном Никифоровичем», «Нет повести печальнее на свете, чем повесть о Ромео и Джульетте», «Они сошлись – огонь и пламень» и др.), измененных так, чтобы ссорящиеся действующие лица с помощью фигуры посредника смогли помириться.

Волонтеры участвуют в школьной научно-исследовательской деятельности, в олимпиадах, например, по праву и миротворчеству, участвуют конкурсах школьных служб примирения, мастерства юных медиаторов и др. конкурсах различного уровня от районного до общероссийского и международного.

## **10. АНАЛИЗ ЛИЧНОСТНОГО РОСТА ВОЛОНТЕРА ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ**

Участие в работе ШСП оказывает влияние на личностный рост и нравственное развитие волонтеров. В ходе участия в работе ШСП волонтер совершенствуется через усвоение нового социального опыта. Работа медиатора – это деятельность, синтезирующая знания из различных дисциплин, таких как переговоры и коммуникация, психология и конфликтология и др. Волонтер пополняет свои знания в сфере новых профессиональных компетенций, умений, навыков медиатора. Подросток усваивает такие важные духовно-нравственные ценности восстановительного правосудия, как способность прощать и просить прощение (извиняться). Таким образом, эта работа повышает уровень развития ребенка, дает ему дополнительные

жизненные возможности. Также важно влияние на формирование универсальных учебных действий учащихся в части межпредметных, личностных, познавательных, коммуникативных, регулятивных компетенций.

В ходе участия в работе ШСП волонтер взаимодействует с большим числом людей, учится учитывать их характеры и особенности, налаживать с ними и между ними диалог и взаимопонимание, осознавать свое участие в их жизни, учиться выходить из трудных положений и т.д. Это способствует личностному росту волонтера в части психологической устойчивости, коммуникативных и других компетенций, роста его самосознания и самооценки.

Участие в работе ШСП помогает волонтеру сформировать более связную, содержательную и грамотную речь, расширить память, логику, анализировать и использовать в дальнейшем полученный личный опыт, извлеченные уроки.

Таким образом, работа в ШСП не только важна в личном плане, но она также связана с образовательным процессом и способна положительно влиять на освоение ребенком учебной программы. Волонтер учится ставить перед собой учебные цели, искать и использовать необходимые средства и способы их достижения, контролировать и оценивать процесс и результаты деятельности; успешно усваивать знания, умения и навыки, что применимо **в различных предметных областях.**

Важно наблюдать за профессиональным и личностным ростом волонтера, поощрять этот рост различными способами (личная книжка, грамоты, доверие, направление на новые участки работы и др.), демонстрировать возросшие возможности ребенка перед детьми, родителями и другими педагогами, повышая таким образом самооценку ребенка и общественное признание со стороны сообщества.

## **11. АНАЛИЗ УЧАСТИЯ ВОЛОНТЕРОВ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ, И ОЦЕНКА ИХ ВЛИЯНИЯ НА ЕЕ РАЗВИТИЕ**

Чтобы проанализировать, оценить вклад волонтеров и их влияние на общий успех работы ШСП, необходимо наладить мониторинг самостоятельной деятельности волонтеров, учет их активности. Для этого необходимо учитывать выполнение каждым волонтером по отдельности различных функций как самостоятельно, так и вместе со взрослыми. Учет можно отражать в журнале, карточке активности или личной книжке волонтера.

Самостоятельная и качественная работа волонтеров по проведению восстановительных программ, включенность волонтеров в решение других вопросов жизни ШСП и школы в целом является гордостью куратора: такая работа детей подтверждает профессионализм специалиста и эффективность работы ШСП в части распространения восстановительной культуры взаимоотношений в школе.

Для развития ШСП важно наблюдать и анализировать количество восстановительных программ, проведенных волонтерами самостоятельно, долю таких программ в общем количестве проведенных службой программ, а также динамику этой доли по годам. Также важно анализировать качество выполненных волонтерами восстановительных программ. Интересно учитывать особенности, инновации, новые идеи, привнесенные в работу ШСП юными медиаторами и другими волонтерами. Такой учет позволит наблюдать за ситуацией и динамикой развития участия детей в работе ШСП.

## **12.УЧАСТИЕ ВОЛОНТЕРОВ В МОНИТОРИНГЕ, АНАЛИЗЕ И ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ В ЦЕЛОМ**

Волонтеры ШСП с большим интересом принимают участие в мониторинге, анализе и оценке эффективности деятельности ШСП в целом и отдельных направлений ее работы. Это важно для распространения восстановительной культуры и на эту, исследовательскую и аналитическую область деятельности школьников – с выходом на выработку позитивно ориентированных рекомендаций. Ребята высказывают свои предложения по улучшению работы службы. Некоторые из волонтеров могут самостоятельно описывать проведенные ими восстановительные программы, помогают сортировать, обрабатывать, анализировать регистрационные карточки, описания, анкеты, и затем активно обсуждают результаты, высказывают свое мнение по поводу достоверности результатов анализа.

Волонтеры способны участвовать в разработке анкет и опросников и самостоятельно разрабатывать небольшие анкеты. Они своими силами могут проводить опросы, интервью среди школьников, родителей и педагогов. Им можно поручить элементы качественного мониторинга, в форме опроса школьников, родителей, педагогов о полезности и привлекательности деятельности ШСП. Как правило, результаты такой работы волонтеров бывают более достоверны, т.к. на их вопросы дети отвечают более искренне и открыто, чем на вопросы взрослых.

Волонтеры могут выразить свое мнение в творческих работах: сочинениях и эссе, например, на тему «Почему я стал волонтером ШСП» или «Какой я вижу службу примирения в недалеком будущем». Дети с удовольствием обсуждают вопросы мотивации «Как сделать так, чтобы волонтеры приходили в службу и не уходили из нее?» Дети могут участвовать в тактическом и стратегическом планировании деятельности ШСП и предлагают приемлемые способы улучшения работы службы.

Взрослым необходимо организовать участие детей в аналитической и оценочной деятельности и дать детям обратную связь (отчитаться перед волонтерами), какие из их предложений и почему были реализованы, а какие нет, и что из этого получилось.

Вовлечение волонтеров в мониторинг и оценку деятельности ШСП существенно повышает достоверность полученных результатов, а также повышает степень включенности детей работу ШСП. Эта часть работы волонтеров оценивается детьми очень высоко, повышает престиж волонтерской деятельности, самооценку и мотивацию детей-волонтеров на длительную устойчивую работу.

Дети-волонтеры в школьных службах примирения являются главной движущей силой в достижении целей восстановительного правосудия, ради чего эти службы создавались. Поэтому все действия взрослых по привлечению, обучению, мотивации и поддержке практической деятельности детей-волонтеров имеют непреходящую ценность.

