

Принято  
на педагогическом совете  
МБОУ ООШ №15  
(протокол от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_)

Утверждено  
Приказом по МБОУ ООШ №15  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
Директор школы: \_\_\_\_\_ И.А.Ролдугина

## **Программа обучения подростков ШСМ «Доброе сердце»**

Составила: Григорьева О.А.  
(учитель истории и обществознания,  
куратор ШСП МБОУ ООШ №15)

### **1.1. Пояснительная записка:**

В настоящее время в России очень остро стоит вопрос о росте молодежной преступности, наш город не исключение.

Государство и общество предпринимают различные действия, направленные на решение этой проблемы. Созданы организации и учреждения, задача которых - профилактика преступности несовершеннолетних и молодежи. Профилактикой занимаются специалисты многих учреждений - социальные педагоги и психологи в школах, социальные работники учреждений социальной защиты. Все они понимают, что в случаях отклоняющегося и противоправного поведения подростков наилучшим результатом было бы не доведение дела до судебного преследования или постановки на учет в КДН. Они проводят с подростками беседы, тестируют их, встречаются с их родителями, помогают в решении материальных проблем семьи, успеваемости и посещаемости уроков и т.д. но как показывает практика, не всегда эти методы являются эффективными.

По многочисленным свидетельствам, большинство подростков не чувствуют себя защищенными внутри школы, и разрешение конфликтов становится для ребят порой важнее процесса обучения. Реагирования на конфликтные и криминальные ситуации, которое практикуется педагогами, школьной администрацией, педсоветами или школьными советами по профилактике правонарушений, зачастую имеет обвинительный и карательный характер.

Часто школа не выносит свои конфликтные ситуации вовне, справедливо опасаясь за репутацию свою и подростка. Но при этом не имеет инструмента для работы по разрешению напряженных ситуаций. В результате конфликтные ситуации либо замалчиваются, происходит эскалация конфликта до такой степени, что разрешить его можно, только силовыми методами.

Все это приводит к тому, что школьники не воспринимают официальные формы организации школьной жизни как средство урегулирования конфликтов и криминальных ситуаций, пытаются решить конфликты самостоятельно, тоже используя силовые методы: «разборки», «крыши», «стрелки» и т.п. Не имея поддержки со стороны взрослых, не осваивая навыки нормального выхода из конфликтных ситуаций, не участвуя в деятельности, заключающейся в анализе и нормировки отношений с другими детьми и воспитателями, дети начинают все богатство отношений и разнообразные способы их регулирования подменять одним типом - авторитарными взаимоотношениями и действиями. Более того, замыкаясь в собственной среде и в этом смысле оказываясь выключенными из пространства культурных регуляторов поведения и отношений они несут свои разрушительные навыки в социум.

В последнее время в западной и отечественной практике увеличивается число работ, посвященных обучению школьников навыкам медиаторской деятельности, так называемое «школьное посредничество» становится важным явлением школьной жизни. Специалисты указывают на позитивные эффекты обучения школьников навыкам посреднической деятельности и внедрения посреднической практики в школьную жизнь. В нашей школе работа над созданием школьной службы примирения началась с февраля 2014 г. Одной из главных проблем является обучение детей навыкам медиаторской деятельности. Для подготовки команд ШСП мной была разработана программа «Доброе сердце».

### **1.2. Цель программы:**

Подготовка подростков для работы в школьной службе примирения на основе восстановительного подхода

#### **Задачи программы:**

##### ***1) Образовательные или обучающие***

- Знакомство подростков с понятием «конфликт» и особенностями восстановительного подхода в разрешении конфликтных ситуаций

-Обучение подростков основам проведения программы примирения с использованием восстановительных технологий

## **2) Развивающие**

-Развитие коммуникативных навыков

## **3) Социально-педагогическая**

-Профориентация подростков

## **1.3.Формы и методы работы**

Форма обучения – учебное занятие. Занятия делятся на теоретические и практические. А также будут использоваться следующие методы обучения:

- тренинги,
- сюжетно-ролевые игры,
- круглый стол,
- конференции,
- семинары.

## **Формы организации деятельности детей на занятии**

- групповые,
- коллективные

## **Методы в основе, которых лежит способ организации занятия**

- словесные (беседа, рассказ, лекции, объяснение)
- наглядные (презентации, схемы, таблицы)
- практические (изучение наглядных пособий, выпуск наглядных пособий, тестирование, анкетирование)

## **Методы в основе, которых лежит уровень деятельности обучающихся:**

- объяснительно- иллюстративные методы обучения
- репродуктивные
- частично-поисковые

## **1.4.Прогнозируемый результат:**

- преодоление барьера общения, повышение коммуникативной культуры;
- приобретение опыта взаимодействия в решении текущих проблем;
- конструктивное разрешение конфликтных ситуаций;
- освоение навыков проведения восстановительных технологий;
- самореализация в позитивном ключе;
- развитие творческого потенциала;

## **1.5.Формы контроля за результатами обучения**

Оценка результатов проводится на основе:

- Личного наблюдения педагога
- Начального и итогового анкетирования
- Результатов диагностического исследования

## **Методы проверки знаний**

- наблюдение педагога
- анкетирование
- диагностика
- практические методы

## **Формы контроля**

- выступление детей по ранее подготовленным темам
- участие в круглых столах, конференциях, работа на открытом занятии
- ролевые игры

## **1.7. Условия и реализации программ**

*Материально-техническое обеспечение:*

Для работы детского объединения необходимо:

- Помещение
- Мебель

- Ноутбук
- Проекционное оборудование
- Канцелярские товары

*Дидактическое обеспечение:*

- Карточки с заданиями
- Схемы

*Методическое обеспечение:*

- Методическая литература
- План-конспект занятия
- Сценарии досуговых мероприятий

***Вводное занятие: Знакомство участников с программой. Диагностика.***

***Занятие 1. «Знакомство участников программы друг с другом»***

### ***1. Правила работы в группе***

В нашей группе будет проходить многое, на первый взгляд необычное. Но так или иначе, мы будем говорить о себе, что важное для нас, лично значимое. Поэтому здесь не может быть правильных или не правильных мнений, они все имеют право быть высказанными. Они все в полной мере ценны и принимаются независимо от того, согласны мы с ними или нет. Каждый имеет право быть услышанным, и никто не имеет права осуждать его за это.

То, что мы здесь встретились, это не просто случайность, это часть вашей жизни, которую мы проживаем вместе. Одна из трудностей нашей повседневной жизни- это то, что люди не умеют жить в настоящем времени: они живут в прошлом, в своих воспоминаниях, либо в будущем- в своих надеждах и опасениях. Для нас же очень важно будет жить в группе именно в настоящем, в том, что будет проходить в группе «здесь и теперь». Вы уже заметили, что сидим в кругу и это сделано специально по нескольким причинам. Круг- это символ гармонии, мы обращены лицом ко всем остальным и внутри круга сосредотачивается положительная энергия группы, которая помогает нам двигаться вперед. Поэтому очень важно не допускать разрушения этого энергетического поля, например, пропуская занятия или даже появление новых членов группы, поскольку меняется энергетика группы и это вызывает определенные трудности. На энергетику группы влияет даже и то, как мы рассаживаемся в круге. В китайской мифологии есть такие понятия как «янь» и «инь», означающие мужское и женское начало. Так вот, наиболее благоприятна, когда члены группы сидят таким образом, чтобы «янь» и «инь» сочетались между собой, а не скапливались на отдельных полюсах.

Иногда выполнение того или иного упражнения может вас глубоко взволновать, задеть что-то личное в вас. В таких случаях вы можете сказать «стоп» и это будет означать, что вам трудно и что вы не хотите продолжения этой темы, но не стоит злоупотреблять этой возможностью. Пояснить сказанное можно на примере графина с водой, куда попала несколько грязных капель. Теперь сколько не добавляй в этот графин чистой воды, она всё равно будет грязная. Лучший выход - выплеснуть воду из графина совсем, а уж затем налить туда новую. Иными словами за частую лучше попробовать всё-таки разобраться в своих проблемах.

### ***2 «Снежный ком»***

Данное упражнение способствует запоминанию имён участников. Человек называет свое имя и качество (если в группе небольшое количество человек, то 2 качества ), второй повторяет имя и качество первого человека и называет свое имя и качество. Возможно введение обозначения своего настроения каким-либо цветом вместо качества

### ***3.«Мое имя: почему меня так назвали? »***

Данное упражнение дает возможность лучше узнать друг друга и располагает к доверию. Каждому участнику предлагается назвать свое имя, рассказать, почему его так назвали, нравится ли свое имя, как зовут дома в школе, как хотелось бы, чтобы назвали на занятиях

#### **4. Ветер дует на того, кто...**

Упражнение используется как разминка, способствует сплочению, знакомству друг с другом. Участники садятся в круг, водящий стоит в кругу. Водящий называет любой признак, например: «Ветер дует на того, кто любит мороженое». Те, кому подходит данный признак меняются местами. Задача водящего успеть сесть на свой стул.

#### **5. «Ассоциации»**

Упражнение способствует самопознанию посредством восприятия другого. Каждый участник говорит о загаданном человеке ассоциацией, отвечая на вопросы ведущего, например, «Если он был бы насекомым, то каким?»

#### **6. «Перетягивание»**

Упражнение используется как разминка. Активное упражнение, позволяющее зарядиться позитивной энергией и расстаться с напряжением и усталостью. Участники делятся на две команды. Цель каждого перетянуть на свою сторону как можно больше людей из противоположной команды. Попавший в чужую команду становится его членом

#### **7. Рефлексия занятия**

Вопросы для проведения рефлексии подбираются в зависимости от темы занятия, состояния группы, их актуальность на данный момент. Примерные вопросы для организации рефлексии:

- Что чувствовал во время занятия ?
- Что было трудным, что далось легко?
- Что показалось интересным, удивительным, самым значимым?
- Твои ожидания на следующие занятия?
- Что было для тебя полезным, что нового ты узнал о себе?

#### **Занятие 2 «Наше активное общение в группе»**

##### **1. Нетрадиционное приветствие**

Разогревающее упражнение, настраивающее участников на активное общение. Ведущий предлагает участникам приветствовать друг друга нетрадиционными способами:

«Поздоровайтесь

- коленкой
- плечом
- носом.»

Участники должны поздороваться предложенными способами с каждым, задевая теми частями тела, которые предлагает ведущий часть тела другого человека.

##### **2. «Имя соседа»**

Упражнение закрепляет запоминание имен в группе. Получая в свои руки мяч, участник должен назвать имя своего соседа справа (слева), можно предложить делать комплименты соседу справа (слева)

##### **3. «НА ЛУНЕ»**

Упражнение применяется для отработки навыков работы в команде

Инструкция: представьте себе, что вы оказались на темной стороне Луны после крушения космического на карточке (каждому участнику выдается карточка со списком предметов) и преодолеть расстояние в 370 км до светлой стороны Луны. Проранжируйте от 1 до 15, где на 1 месте будет наиболее важная, на ваш взгляд, вещь, а на 15- наименее важная. Далее обсуждаются результаты : было легче одному принимать решение или в группе, когда решения были наиболее правильными, какую роль занимал во время работы в группе.

##### **4. «Воздушный шар»**

Упражнение направлено на развитие умения отстаивать свою точку зрения, определения своего положения в данной группе. Инструкция: «Представьте себе, чтобы вы группа людей путешествующих на воздушном шаре, причем воздушный шар теряет высоту и вам необходимо будет каждые 3 минуты принимать решение о том, кого из пассажиров будете выкидывать. Сейчас каждому из вас необходимо придумать себе определенную роль :

возраст, профессию, семейное положение ». После проведения данного упражнения необходимо каждому участнику разотождествиться с ролью, произнеся фразу «Я Саша, а не...»

#### **5. «МУ-МУ»**

С помощью упражнения можно участников объединить в группы.

Инструкция: «Встаньте в круг. Сейчас я скажу каждому название животного, необходимо его запомнить (ведущий подходит к каждому по очереди и называет роль : «кошка», «собака», «коровка», «птичка», и т.п. , таким образом , команда делится на четыре группы). Теперь закройте глаза и, издавая звуки предложенных животных, объединиться в группы».

#### **6. «Немое кино»**

Активная работа по группам . Данное упражнение позволяет отработать навыки невербального общения и актерского мастерства. Ведущий предлагает понятия , которые изображаются участниками одной из команд без слов. Команда, которая первая угадала и озвучила это понятие, зарабатывает 1 балл.

#### **7. «Дракон»**

Активная подвижная игра. От одной команды требуется 3 человека, которые будут составлять тело дракона (голова, туловище, хвост), от другой команды - 1 человек, который должен будет поймать хвост «дракона». Проигрыш команде засчитывается в случае если: «дракон» расцепляется, ловец коснулся хвоста «дракона».

Предоставляется 2 минуты для 1 акта игры. Желательно, чтобы в данном упражнении все приняли участие

#### **8. «Мозговой штурм»**

Ведущий предлагает незаконченную фразу, например: «В пустыне нашли сломанную спичку...». Командам необходимо придумать истории и обыграть одну из них . Упражнение проводится по всем условиям мозгового штурма (на обсуждение принимаются любые предложения, они не подвергаются критике, из них выбираются самые не обычные )

#### **9. «Построиться по...»**

Активное упражнение, позволяющее отработать навыки невербального общения . Участникам предлагается построиться по размеру ладони, по цвету глаз, волос, не используя слов.

#### **10. Рефлексия**

##### **Занятие 3 «Общение-жизнь»**

##### **1. Мое настроение**

Упражнение позволяет отследить изменения настроения в течении занятия. Каждый участник рассказывает, с каким упражнением пришел на занятие, какого оно цвета

##### **2. Герб**

Предлагается придумать свой герб (Форма, фон, символы) Провести презентацию своего символа

##### **3. Фотоаппарат**

Упражнение направлено на развитие эмпатии. Участникам предлагается работа в парах. Один выбирает роль «фотографа», другой «фотоаппарата». «Фотоаппарат» с закрытыми глазами следует за «фотографом» и может открывать глаза только по знаку «фотографа» (знаком является пожатие руки) Затем дети меняются ролями.

##### **4. Моя идеальная комната**

Упражнение выполняется в парах , развивает интуицию и понимание своего собеседника, способствует самопознанию. Участникам необходимо придумать свою идеальную комнату, затем каждый пытается угадать, какую комнату задумал его партнер.

##### **5. Спина к спине**

Упражнение на развитие доверия , выполняется в парах. Участники встают друг другу спинами, опираются друг на друга плечами, сохраняя контакт, плечами удерживая

равновесие, делают несколько шагов вперед до сохранения устойчивого положения. Затем им предлагают в парах, сохраняя позиции, присесть, подняться, походить по залу. Далее пары объединяются в четверки: задача участников сохранить динамическое равновесие в группе, опираясь друг на друга только плечами. Количество участников в группе можно увеличивать до того момента пока группа не распадется.

#### **6. Общие рисунки**

Упражнение проводится в кругу. Участники начинают что-либо рисовать на своих листах, по команде ведущего передают незаконченные рисунки соседу справа. Рисование продолжается до момента возвращения рисунка своему хозяину.

#### **7. Бревно**

Участники встают на скамейку. Дается задание: по очереди перейти от начала в конец скамейки. Если кто-то из группы срывается со скамейки, то члены группы решают: может вернуться и продолжить действие «выпавший» участник или он покинет группу. Если участник возвращается, то игра начинается сначала.

#### **8. Рефлексия.**

##### **Занятие 4. Конфликт - это...**

##### **1. Понятие «конфликт» - это..**

Участникам предлагается обсудить понятие «конфликт», ответы фиксируются на бумаге, затем ведущий обобщает результаты работы и научные определения понятия в различных подходах

##### **2. «Перетягивания»**

Активное упражнение, снимающее напряжение. Дает возможность на поведенческом уровне отследить индивидуальные формы реагирования в конфликтной ситуации. Группа делится на 2 команды. Команды выстраиваются в 2 шеренги друг напротив друга, обозначается граница. Дается инструкция: «Увеличить количество участников в своей команде, те, кто попадает за границу, становится членом противоположной команды, действовать можно различными способами». Через определенное время действие останавливается, подсчитывается количество участников в каждой группе.

##### **4. Работа по группам**

Участники объединяются в группы (5 групп), каждой группе выдаются карточки, в которых перечислены стили поведения в конфликтной ситуации: «избегание», «приспособление», «конкуренция», «сотрудничество», «компромисс». Участники обсуждают плюсы и минусы определенного стиля поведения. Результаты работы ведущим фиксируются на доске, делается вывод в разных жизненных ситуациях можно использовать разные стили поведения в конфликте, но наиболее продуктивен стиль «Сотрудничество». Этот стиль используется в восстановительной технологии

##### **5. «Вода, огонь, лед»**

Активное упражнение, снимающее напряжение. Участники изображают следующие стихии: «огонь» (двигаются быстро), «вода» (движения тела мягкие), «лед» (тело замирает в какой-либо позе, мышцы напряжены)

##### **6. «Красное и черное»**

Для выполнения данного упражнения необходимы 2 команды

Инструкция: У каждой команды по 10 ходов. Если одна команда предлагает «красный», и другая – «красный», то каждой команде присваивается +10 б. Если обе команды выбирают «черный», то каждой команде присваивается по -10. Если команды выбирают «Красный» - «черный», то им присваивается по +10 и +5. Задача каждой команды набрать- наибольшее количество баллов. В конце происходит подведение игры и обсуждение, делается вывод: наиболее продуктивный стиль поведения в данной ситуации – сотрудничество ( то есть выбор должен быть и в пользу соперников и в свою пользу)

##### **7. Рефлексия**

##### **Занятие 5 «Примирительная программа. Этапы, принципы проведения»**

##### **1. Принципы примирительных программ**

Ведущий представляет группе принципы проведения восстановительной программы в форме беседы. По ходу беседы ведущий концентрирует внимание участников на том, что необходимо зафиксировать в своих тетрадах. Ведущий программы должен знать и транслировать следующие принципы участникам программы:

Исцеление жертвы. Здесь основное внимание фокусируется на чувствах и потребностях жертвы, разрешении ее проблем, возникших в результате конфликта. Во многих случаях возможность выговориться, получить ответы на важные вопросы наиболее значимы.

Активное участие сторон в разрешении ситуации. Нам важно, чтобы участники программы получили собственный опыт разрешения своих конфликтов

Диалоговые формы разрешения конфликта

О способе разрешения ситуации участники должны договориться сами в ходе диалога. Чтобы он получился конструктивным, нужно помочь участникам подготовиться к диалогу, а зачастую и организовать свой диалог

Включение в нормализацию взаимоотношений

Поощряется участие в восстановительной программе людей, которые могут оказать поддержку и помочь в их реабилитации

## **2. Основные этапы деятельности ведущего**

Ведущий рассказывает об этапах выполнения программы примирения: об алгоритмах действия. На каждом этапе и задачах, затем участники объединяются в подгруппы. Им дается задание вспомнить и записать алгоритмы действий, задачи.

### **3. «Контакт глаз»**

Упражнение направлено на отработку навыка устанавливать контакт. Ведущий сообщает подросткам о важности умения устанавливать контакт с участниками конфликтной ситуации. Он говорит о том, что большую роль играет зрительный контакт и предлагает участника попрактиковаться в установлении такого контакта

Инструкция: вам необходимо с помощью взгляда установить контакт с любым участником (например подмигнуть)на счет пять вы должны поменяться с ним местами.

### **4. Обработка основных техник слушания : нерефлексивное, рефлексивное, эмпатическое.**

Информация: Организация пространства во время примирительной программы очень важна ведущий рассказывает об особенностях организации пространства при проведении примирительной программы.

Также очень важно умение слушать. Что значит умение слушать? Это не молчание, а процесс в ходе которого устанавливаются невидимые связи между людьми, возникает то ощущение взаимопонимания, которое делает эффективным любое общение. Вид слушания в котором на первый план выступает отражение информации, называют рефлексивным (активным). Он подразумевает постоянное отражение содержания той информации, которую передает вам собеседник. Целью активного слушания является адекватная обратная связь, показывающая, что передаваемая собеседником информация правильно понята, другая цель удержание партнерской позиции.

Нерефлексивное слушание (пассивное) – вид слушания необходим в ситуациях общения с человеком, находящимся в состоянии возбуждения и аффекта. Целью такого слушания является вывод партнера по общению из состояния его эмоционального разрядка, приведение его в состояние относительно спокойное., в котором с ним можно было бы общаться на равных.

Эмпатическое слушание- вид слушания, который подразумевает постоянное отражение чувств собеседника. Целью является создание у партнера чувства того, что его чувства и переживания приняты вами, интересны вам.

### **5. «Танцы»**

Упражнение позволяет отработать навыки эффективного взаимодействия . Для этого упражнения каждому нужна небольшая палочка(ручка, карандаш). Включается спокойная музыка , участники объединяются в пары. Каждая пара начинает танцевать медленный

танец. Притом держа два карандаша указательными пальцами на уровне глаз. Затем не договариваясь, а только чувствуя партнера, им нужно отпустить руки вниз, затем развести в разные стороны, не уронив карандаши

## **6. Рефлексия**

### **Занятие 6 «Приемы работы ведущего»**

#### **1. Клеймение**

Упражнение направлено на активизацию личного опыта участников для отработки навыков конструктивного взаимодействия. Участникам предлагают составить список из пяти качеств, которые им в себе нравятся, затем из этого списка им нужно выбрать только три качества, которые в большей степени неприятны, из оставшихся выбрать одно. На небольшом листе бумаги написать три качества и прикрепить себе на грудь. Группе предлагают начать движение по комнате. Перед началом движения ведущий просит участников быть особенно внимательным к своим чувствам, мыслям, ощущениям во время выполнения данного упражнения. При встрече друг с другом участники должны обменяться вопросами и ответами по алгоритму: вопрос: «Ты такой-то», а в ответ: «Да, а ты такой-то». Действие прекращают по сигналу ведущего. Затем участникам предлагается разотождествиться с негативным качеством, найти положительное качество, противоположное выбранному ранее. По желанию негативный листок можно уничтожить. На новом листке написать позитивное качество и продолжить по данной схеме

#### **2. Безоценочное высказывание**

Упражнение направлено на закрепление навыка безоценочного общения. Участникам предлагаются высказывания, где есть оценка действий человека и где ее нет. Они должны определить, где высказывание безоценочное, а где есть оценка, объяснить почему?

#### **3. Стихотворение**

Упражнение направлено на закрепление навыка эмоционального и информационного содержания сообщения. Участникам предлагают процитировать несколько строчек из любого стихотворения, затем они называют чувства, которые на их взгляд, присутствуют в этом фрагменте, а также определяют какое информационное сообщение заключено в этих строчках

#### **4. Отражение фраз индивидуально**

Упражнение направлено на тренировку навыка отражения чувств. Участникам предлагается список фраз, необходимо определить чувства, которые там присутствуют, выписать их и придумать ответную фразу, отражающую чувства.

Вторая часть упражнения. Отработка навыков в парах. Один из участников пары произносит какую-то эмоционально окрашенную фразу. Второй участник повторяет своими словами содержание того, что он услышал, а затем отражает чувства. Партнер оценивает точность отражений. Затем участники меняются ролями

## **5. Рефлексия**

### **Занятие № 7. «Иницирующая встреча»**

#### **1. Иницирующая встреча. Ролевая игра**

Участники работают в парах. Один в роли ведущего, другой участник конфликтной ситуации. После подготовки пары проигрывают иницирующую встречу. Ведущий совместно с остальными отслеживает успешность проведения иницирующей встречи, дает рекомендации, делает поправки после того как участники проанализируют ситуацию.

#### **2. Рефлексия**

### **Занятие №8 «Предварительная встреча»**

#### **Примирительная встреча» Ролевая игра.**

#### **Рефлексия**

### **Занятие № 9 «Примирительная встреча»**

#### **1. «Примирительная встреча» Ролевая игра.**

#### **2. Рефлексия**

### **Занятие №10 Проектная деятельность**

### ***1. Цели работы ШСП***

Группа детей обсуждает цели работы школьной службы примирения

### ***2. Реклама ШСП***

Участники придумывают рекламу, рисуют рекламные плакаты и обсуждают варианты размещения рекламы ШСП

### ***3. Структура ШСП***

Участники продумывают, обсуждают и рисуют структуру ШСП, ее связи и место в образовательном учреждении.

### ***4. Планирование***

Участники продумывают, обсуждают и рисуют структуру ШСП, функционал участников

### ***5. Рефлексия занятия***

Подводятся итоги прохождения программы, самоопределение участников. Следующая встреча участников программы предполагает проведение повторной диагностики

#### **Программа последствия:**

После прохождения обучения необходимо организовывать встречи детей для обмена опытом и супервизии проведенных программ примирения. Возможно заключение договоров на проведении восстановительных процедур и написание детьми отчетов.

Полезна разработка памяток, в которых отражены основные этапы работы ведущего, принципы проведения примирительных встреч и т.д.