

**Тюменский областной государственный институт  
развития регионального образования**



**От школьной медиации к гражданскому обществу:  
создание и организация деятельности  
служб школьной медиации  
в образовательных организациях**

**Методические рекомендации**



**Тюмень 2015**

**Авторы-составители:**

Н.Г. Милованова, профессор кафедры педагогики и андрагогики, д.пед.н.

А.Б. Муратова, старший преподаватель кафедры педагогики и андрагогики

**От школьной медиации к гражданскому обществу: создание и организация деятельности служб школьной медиации в образовательных организациях:** Методические рекомендации. - Тюмень: ТОГИРРО, 2015. - с.

В методических рекомендациях представлены материалы по созданию и организации деятельности служб школьной медиации, миссия которых - развить и закрепить как культурную традицию способность людей к взаимопониманию. Во введении обоснована необходимость создания служб школьной медиации в образовательных организациях на основе материалов методических рекомендаций Минобрнауки России по организации служб школьной медиации в образовательных организациях.

В разделе «Конфликты в школе» представлены необходимые сведения о классификации конфликтов в школе, о способах предупреждения и разрешения конфликтов, и способах выявления типичных конфликтов для конкретной образовательной организации, которыми необходимо владеть любому участнику образовательного процесса (руководителям, педагогическим работникам, обучающимся и их родителям).

В разделе «Школьная медиация – альтернативный способ выхода из конфликта» определены роль и место школьной медиации как одного из способов разрешения конфликтной ситуации; как метода, основой которого является воспитание уважения к личности, добровольное участие и волеизъявление, свобода выработки и принятия решений по конфликту, возможность защиты и удовлетворения интересов конфликтующих сторон, при условии предоставления им равных прав.

В разделе «Организация деятельности службы школьной медиации» представлены материалы, раскрывающие как саму организацию службы, как и используемые в деятельности службы программы медиации. Кроме того, рассматриваются вопросы о программах обучения для школьников и их родителей, заинтересованных в работе службы школьной медиации как непосредственных участниках службы.

В Приложениях приведены Примерное положение о службе школьной медиации; программы обучения школьников основам конфликтологии из опыта работы образовательных организаций Пермского края.

# Содержание

<b>Введение</b> .....	
<b>Конфликты в школе</b> .....	
Конфликты в педагогической деятельности.....	
Конфликты в педагогическом общении.....	
Конфликты коммуникации.....	
Конфликты взаимодействия.....	
Самые распространенные конфликты.....	
Особенности конфликтов «учитель – ученик».....	
Причины конфликтов между родителями и детьми.....	
Конфликты между учениками.....	
Способы профилактики педагогических конфликтов.....	
Способы разрешения конфликта.....	
<b>Школьная медиация – альтернативный способ выхода из конфликта</b> .....	
<b>Организация деятельности службы медиации</b> .....	
Возможные варианты создания служб школьной медиации.....	
Состав службы школьной медиации.....	
Основные этапы (ключевые мероприятия) организации служб школьной медиации в образовательных организациях.....	
Деятельность администрации по организации работы службы школьной медиации .....	
Типы программ примирения.....	
Как проводятся программы примирения в школе на основе концепции и технологии восстановительной медиации.....	
Что дает сторонам участие в программах примирения?.....	
Трудности, которые возникают в процессе становления служб школьной медиации .....	
Примерный перечень документации службы школьной медиации .....	
С чем может работать служба школьной медиации?.....	
Чем еще занимается служба школьной медиации?.....	
Направления деятельности работы службы школьной медиации .....	
Способы получения информации о конфликтах.....	
Программы обучения для участников служб школьной медиации .....	
Эффекты работы службы школьной медиации .....	
Индикаторы уровня сформированности благоприятной, гуманной и безопасной среды.....	
Нормативное обеспечение службы школьной медиации .....	
<b>Полезные Интернет-ресурсы</b> .....	
<b>Литература</b> .....	
<b>Приложения</b> .....	
Приложение 1. Примерное Положение о службе школьной медиации.....	
Приложение 2. Программа подготовки подростков для работы в службе школьной медиации на основе восстановительного подхода «Страна МИРА» (из опыта работы образовательных организаций Пермского края) .....	
Приложение 3. Проект «Школьная служба медиации «Воздушный змей»» (из опыта работы образовательных организаций Пермского края) .....	

# Введение

Современное общество нуждается в способности граждан конструктивно взаимодействовать в постоянно меняющихся условиях. Это становится возможным при наличии навыков понимания и осуществления действия посредством коммуникации.

Для этого необходимо развивать:

- *социальный интеллект*: понимание других людей, способность входить в положение других людей, умение регулировать свои эмоции, умение слушать собеседника, способность и готовность работать совместно, способность к коллективному взаимодействию, коллективному творчеству, умение объяснять и убеждать других, способность уживаться с другими людьми;
- *менталитет сотрудничества*: совместная деятельность, доверие и взаимное уважение, требовательность, высокая ответственность субъектов образовательного процесса (неявные установки мыслей и ценностных ориентаций на совместную творческую деятельность);
- *социальное партнерство*: отношения с разделенной ответственностью за конечный результат, коллективно-распределенная деятельность, формирование у школьников активной позиции, успешной самореализации.

В федеральных государственных стандартах (ФГОС) всех уровней школьного образования определены психолого-педагогические условия реализации основных образовательных программ (п. 25 ФГОС СОО):

1. Обеспечивать преемственность содержания и форм организации образовательного процесса по отношению к начальной ступени общего образования с учетом специфики возрастного психофизического развития обучающихся, в том числе **особенностей перехода из младшего школьного возраста в подростковый**.
2. Формировать и развивать **психолого-педагогическую компетентность участников** образовательного процесса.
3. Обеспечивать вариативность направлений и форм, а также расширение спектра и уровней психолого-педагогического сопровождения участников образовательного процесса (**формирование коммуникативных навыков в разновозрастной среде и среде сверстников; поддержка детских объединений, органов ученического самоуправления**).

Психолого-педагогическое сопровождение *социальной адаптации и развития коммуникативной компетентности обучающихся*, включая поддержку деятельности детских объединений, органов ученического самоуправления, необходимо рассматривать как совокупность мероприятий, способов, технологий, методов и форм, приемов обучения, воспитания и развития обучающихся, обеспечивающих позитивное общественное взаимодействие, обучение навыкам конструктивного взаимодействия с другими людьми и умениям предотвращать и разрешать спорные и конфликтные ситуации.

Школа - это срез общества и для нее характерны **разнонаправленные конфликты**: между учениками, между учителями и учениками, между учителями и родителями.

У современных подростков наблюдается:

- Рост эмоционального дискомфорта и снижение желания активных действий.
- Значительное снижение социальной компетентности и самостоятельности в принятии решений.
- Рост «экранной» зависимости.
- Ограничение общения со сверстниками, появление чувства одиночества, растерянности, неверия в себя.
- Увеличение числа детей с эмоциональными проблемами.
- В подростковом возрасте - рост индивидуализации, критичности по отношению к взрослым, поиск смысла жизни и утверждение своей уникальности.
- Изменения в ценностных ориентациях подростков (I место - интеллектуальные: образованность; II - волевые: настойчивость, ориентированность на достижения; III - соматические: хорошее здоровье, презентабельная внешность). В иерархии ценностей теперь **последние места занимают нравственные, эмоциональные, культурные и общественные ценности**.

Подобная ситуация создает потенциально конфликтную среду в школах, где дети находятся значительную часть своего времени.

Как правило, в школах приняты такие способы реагирования учителей на конфликты, которые не способствуют освоению навыков цивилизованного общения, пониманию обустройства отношений, культурных форм приобретения авторитета, необходимых подросткам для разрешения важных жизненных вопросов.

Необходимо знать, что:

- конфликты между людьми вообще **неизбежны**, а между детьми, как активно развивающимися субъектами – **регулярны**. Дети, как правило, не имеющие опыта разрешения конфликтов и, тем более, не осознающие процессов своего взросления и постепенного вхождения во взрослый мир, не могут самостоятельно выйти из той или иной жизненной ситуации;
- взрослые, которых так же, как и нынешних детей, **никто не учил**, каковы причины тех или иных проблем детей и каким образом можно успешно разрешать конфликты, приобретая и наращивая опыт

и знания, часто совершают ошибки, иногда – непоправимые.

В профессиональных стандартах педагога особое внимание уделено знаниям и умениям, необходимым для эффективной организации воспитательной деятельности. Перечислим некоторые из них, непосредственно относящиеся к рассматриваемой проблеме создания и организации служб медиации:

- Регулирование поведения обучающихся для обеспечения безопасной образовательной среды.
- Проектирование ситуаций и событий, развивающих эмоционально-ценностную сферу ребенка (культуру переживаний и ценностные ориентации ребенка).
- Создание, поддержание уклада, атмосферы и традиций жизни образовательной организации.
- Формирование *толерантности* и *навыков поведения* в изменяющейся поликультурной среде
- Использование *конструктивных воспитательных усилий родителей* (законных представителей) обучающихся, помощь семье в решении вопросов воспитания.
- Умение защищать достоинство и интересы обучающихся, помогать детям, оказавшимся в *конфликтной ситуации и/или неблагоприятных условиях*.
- Умение анализировать реальное состояние дел в учебной группе, поддерживать в детском коллективе *деловую, дружелюбную атмосферу*.
- Оценка параметров и проектирование *психологически безопасной и комфортной образовательной среды*, разработка программ *профилактики различных форм насилия в школе*.
- Формирование и реализация программ развития универсальных учебных действий, образцов и ценностей социального поведения, навыков поведения в мире виртуальной реальности и социальных сетях, формирование *толерантности* и *позитивных образцов поликультурного общения*.

## Конфликты в школе

### Конфликты в педагогической деятельности



**Конфликты деятельности**, возникающие по поводу успеваемости ученика, выполнения им внеучебных заданий и проявляющиеся в отказе ученика выполнять учебное задание или плохом его выполнении. Это может происходить по разным причинам: утомление, трудности в усвоении учебного материала, а иногда и неудачное замечание учителя.

#### **Это важно знать!**

- **Конфликтный период** происходит в начальной школе, когда 1-классник переживает довольно сложный и даже болезненный этап в своей жизни: происходит смена игровой деятельности на учебную.
- **Конфликтный период** - переход в 5 класс. На смену одному учителю приходят несколько учителей-предметников, появляются новые школьные предметы.
- **Конфликтный период** - в начале 9 класса, когда нужно решить, что делать после его окончания – идти в среднее учебное заведение или в 10 класс.
- **Конфликтный период** – окончание школы, выбор будущей профессии, конкурсные экзамены в вуз, начало личной и интимной жизни

**Конфликты поступков**, возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе и вне ее. Один и тот же поступок может вызываться различными мотивами. Учитель корректирует поведение учеников путем оценки их поступков при недостаточной информации об их подлинные причины.

**Конфликты отношений (взаимодействия)**, возникающие в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и учителей. Они приобретают личностный смысл, порождают неприязнь ученика к учителю, надолго нарушают их взаимодействие.

#### **Это важно знать!**

Конфликт взаимодействий: учащихся между собой, учителей и учащихся, учителей и администрации. Они происходят, в основном, из-за личностных особенностей конфликтующих:

- среди учащихся наиболее распространены конфликты лидерства: группы мальчиков и группы девочек, 3-4 подростков с целым классом и т.д.;
- конфликты «учитель- ученик» помимо мотивационных могут носить и нравственно-этический характер;
- конфликты «учитель - ученик» могут возникать по различным причинам: личного характера между учителями начальных классов и учителями-предметниками;
- конфликты «учитель-администрация» связаны с проблемами власти и подчинения, инновациями.

**Задание.** Выявите причины конфликтов между педагогами и учащимися в своей школе (для начальной школы, на ступени основного и среднего (полного) образования). В таблице приведен примерный перечень конфликтов, которые могут возникать в школе. Вы можете составить свой перечень конфликтов. Данное задание рекомендуется выполнять вместе с обучающимися, являющимися участниками службы медиации.

**Причины возникновения конфликтов между педагогами и учащимися**

Причины конфликтов	Доля отметивших указанную причину, %	
	ученики	учителя
Плохая подготовленность учеников к занятиям		
Нарушение дисциплины учащимися		
Несправедливое отношение учеников к педагогу		
Игнорирование советов и замечаний учителя		
Нежелание учиться		
Слишком высокие требования учителей		
Несправедливость педагога		
Нежелание учителя признать свои ошибки		
Наличие у педагогов любимчиков среди учащихся		
Нежелание учителей понять учеников		

**Задание.** Разработать проект по изучению сплоченности классного коллектива. Можно организовать конкурс по уровням образования на самый лучший класс, включив дополнительные направления (например, портфолио класса).

**Задание.** Выявите причины конфликтов между учащимися в своей школе (для начальной школы, на ступени основного и среднего (полного) образования). Данное задание рекомендуется выполнять вместе с обучающимися, являющимися участниками службы примирения и медиации.

## Конфликты в педагогическом общении



**Конфликты восприятия.** В актах взаимного познания должно быть выделено действие трех важнейших **механизмов межличностного восприятия**: идентификация, рефлексия, стереотипизация, эмпатия.

<b>Идентификация</b> – это способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его характеристикам самого субъекта	В ситуациях взаимодействия люди строят предположения о внутреннем состоянии, намерениях, мыслях, мотивах и чувствах другого человека на основе попытки поставить себя на его место.
<b>Рефлексия</b> - осознание субъектом того, как он сам воспринимается партнером по общению	Рефлексия входит в состав восприятия другого человека. Понять другого означает, в частности, осознать его отношение к себе как к субъекту восприятия.
<b>Стереотипизация</b> - классификация форм поведения и интерпретация (иногда без каких-либо оснований) их причин путем отнесения к уже известным или кажущимся известными явлениям, т. е. отвечающим социальным стереотипам	Стереотип - сформировавшийся образ человека, которым пользуются как штампом. Стереотипизация может складываться как результат обобщения личного опыта субъекта межличностного восприятия, к которому присоединяются сведения, полученные из книг, кинофильмов и т. п., запомнившиеся высказывания знакомых.
<b>Эмпатия</b> — способность эмоционально воспринимать другого человека, проникнуть в его внутренний мир, принять его со всеми его мыслями и чувствами	Три уровня развития: первый уровень — низший, общаясь с собеседником, человек проявляет своеобразную слепоту к состоянию, переживаниям, намерениям собеседника; второй уровень — по ходу общения у человека возникают отдельные отрывочные представления о переживаниях другого человека; третий уровень отличает умение сразу войти в состояние другого человека не только в отдельных ситуа-

## Конфликты коммуникации

**Коммуникация** - это знаково-речевая система на основе, которой передается информация. В общении выбирают вербальную – речевую и невербальную – знаковую коммуникацию.

*Вербальная коммуникация.* При общении в разговорной речи используются реплики, которыми обмениваются говорящие, повторения фраз и отдельных слов за собеседником, вопросы, дополнения, пояснения, употребление намеков, понятных только говорящим, разнообразных вспомогательных слов и междометий. *Особенности этой речи в значительной мере зависят от степени взаимопонимания собеседников, их взаимоотношений.*

*Невербальная коммуникация* - эмоциональное отношение, сопровождающее речевое высказывание жестами, мимикой, позой, смехом, слезами и т.д. Невербальная коммуникация образует знаковую систему, дополняющую и усиливающую, а иногда и заменяющую средства вербальной коммуникации - слова. Реплика, брошенная через плечо, четко показывает отношение коммуникатора к реципиенту. В некоторых видах обучения (в частности, при обучении «говорению» на иностранных языках) преподаватель предпочитает размещать учеников не «в затылок друг другу», как это принято в классе, а по кругу, лицом друг к другу, что существенно повышает коммуникабельность общающихся и интенсифицирует приобретение навыков общения на иностранном языке.

## Конфликты взаимодействия

В процессе совместной деятельности в качестве причин конфликтов могут выступать два рода детерминант; *предметно-деловые разногласия и расхождение личностно-прагматических интересов*, в том случае, если во взаимодействии людей, осуществляющих хорошо организованную, общественно ценную совместную деятельность, преобладают предметно-деловые противоречия, возникший конфликт, как правило, не ведет к разрыву межличностных отношений и не сопровождается нагнетанием эмоциональной напряженности и враждебности.

Причиной возникновения конфликтов являются также *непреодоленные смысловые барьеры в общении*, препятствующие налаживанию взаимодействия общающихся. Смысловой барьер в общении — это несовпадение смыслов происходящих событий для участников взаимодействия и в частности смыслов высказанного требования, просьбы, приказа для партнеров, создающее препятствие для их взаимопонимания и взаимодействия.

**Пример.** Смысловые барьеры возникают вследствие того, что ребенок, понимая правильность требований взрослых, не принимает этих требований, потому что они чужды его опыту, взглядам и отношениям. Зачастую смысловой барьер появляется вследствие неверной тактики воспитательных воздействий по отношению к ребенку.

Преодоление смысловых барьеров оказывается возможным, если педагог:

- знает и принимает во внимание психологию учащегося,
- учитывает его интересы и убеждения, возрастные особенности, прошлый опыт,
- считается с его перспективами и трудностями.

Главная задача - научить детей пользоваться языком взрослых и научить взрослых понимать язык детей.

**Пример.** Одно и то же слово, действие, обстоятельство может иметь различный смысл для разных людей. Замечание учителя школьнику: «Опять ты подрался с Петровым на перемене» имеет одно и то же значение для обоих. На уровне значений никаких затруднений во взаимопонимании общающихся нет: и тот, и другой понимают, о чем идет речь. Но личностный смысл их может быть разным. Для учителя драка в школе - нарушение дисциплины. Для ученика, быть может, это еще одна попытка пресечь издевательства Петрова над ним как более слабым.

## Самые распространенные конфликты

- **Конфликт неподчинения.** Подросток отказывается выполнять те или иные требования. Отказ может быть высказан словесно или действиями. Связано это, видимо, с желанием отстаивать свое мнение — пусть иногда нелепым способом.
- **Конфликт единства.** Подросток поступает так, как принято в среде одноклассников. Сам бы он так себя не вел, если бы не боялся выглядеть «слабаком», «маменькиным сынком», «тряпкой».
- **Конфликт лидерства.** Подросток видит учителя как конкурента в классе. Он старается не потерять авторитет.
- **Конфликт нелюбви.** Происходит тогда, когда к учителю относятся без уважения. Знают, что его можно вывести из себя. Специально устраивают такие ситуации, чтобы учитель потерял терпение.

## Особенности конфликтов «учитель – ученик»

- ответственность учителя за педагогически правильное разрешение проблемных ситуаций;
- участники конфликтов имеют разный социальный статус («учитель- ученик»), чем и определяется их поведение в конфликте;
- разница в жизненном опыте участников порождает разную степень ответственности за ошибки при разрешении конфликтов;
- различное понимание событий и их причин;
- присутствие других учеников делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл;
- профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы ученика как формирующейся личности;
- всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые проблемы и конфликты, в которые включаются другие ученики.

## Причины конфликтов между родителями и детьми

### Приказы, команды

- «Сейчас же перестань!».
- «Быстро убери всё!».
- «Замолчи, чтобы больше я этого не слышал!».

В этих категоричных фразах ребёнок слышит нежелание родителей вникнуть в его проблему, чувствует неуважение к его самостоятельности. В ответ дети обычно сопротивляются, «бурчат», обижаются, упрямятся.

### Предупреждения, предостережения, угрозы

- «Смотри, как бы не стало хуже».
- «Ещё раз это повторится, и я возьмусь за ремень».
- «Не придёшь вовремя, пеняй на себя».

Угрозы бессмысленны, если у ребёнка неприятное переживание. Они лишь загоняют его в ещё больший тупик.

При частом повторении угроз, предупреждений, дети к ним привыкают и перестают на них реагировать.

### Мораль, нравоучения, проповеди

- «Ты обязан вести себя как подобает».
- «Ты должен уважать взрослых», и т. д.

Обычно дети из таких фраз не узнают ничего нового. Ничего не меняется от того, что они слышат это в «сто первый раз». Они чувствуют давление внешнего авторитета, иногда вину, иногда скуку, а чаще всего всё вместе взятое. Дело в том, что моральные устои и нравственное поведение воспитываются в детях не столько словами, сколько атмосферой в доме, через подражание поведению взрослых, прежде всего родителей.

### Советы, готовые решения

- «А ты возьми и скажи...».
- «Я бы на твоём месте...».
- «По-моему, тебе нужно пойти и извиниться» и т. д.

Каждый раз, советуя что-либо ребёнку, мы как бы сообщаем ему, что он ещё мал и неопытен, а мы умнее его и наперёд всё знаем. Иногда такая позиция родителей раздражает детей и не оставляет желания рассказать больше о своей проблеме.

### Критика, выговоры, обвинения

- «На что это похоже!».
- «Опять всё сделала не так!».
- «Всё из-за тебя!» и т.д.

Никакой воспитательной роли такие фразы сыграть не могут. Они вызывают у детей либо активную защиту: ответное нападение, отрицание, озлобление; либо уныние, подавленность. Разочарование в себе и в своих отношениях с родителями. У ребёнка формируется низкая самооценка: он начинает думать, что он и в самом деле плохой, безнадёжный, неудачник. А низкая самооценка порождает новые проблемы.

### Обзывание, высмеивание

- «Не будь лапшой».
- «Какой же ты лентяй».
- «Ну, просто дубина!» и т. д.

Всё это – лучший способ оттолкнуть ребёнка и «помочь» ему разувериться в себе.

### Советы психолога

- Если ребёнок вызывает у вас своим поведением отрицательные переживания, сообщите ему об этом.
- Когда вы говорите о своих чувствах ребёнку, говорите от первого лица. Сообщите о себе, о своём переживании, а не о нём, не о его поведении.

- Чтобы избежать излишних проблем и конфликтов, соизмеряйте собственные ожидания с возможностями ребёнка.

## Конфликты между учениками

- борьба за авторитет;
- соперничество;
- обман, сплетни;
- оскорбления;
- обиды;
- враждебность к любимым ученикам учителя;
- личная неприязнь к человеку;
- симпатия без взаимности;
- борьба за девочку (мальчика).

### Основные причины ненависти к сверстникам:

- подлость и предательство;
- подхалимство, существование «липовых» отличников и любимчиков учителей;
- личная обида;
- ложь и высокомерие;
- соперничество между одноклассниками.

### Что делать, чтобы конфликтов между детьми стало меньше?

Можно значительно уменьшить количество конфликтов в школе, если заниматься формированием межличностных отношений в коллективе, организацией общения. Для этого необходимо:

- изучать и постоянно осуществлять контроль за формированием коллектива, выявить лидеров, в том числе и негативных, постараться переориентировать их негативную направленность на позитивную;
- определить детей с низким статусом, обычно это слабые или просто «другие» дети, попытаться изменить их статус посредством создания для них «ситуаций успеха»;
- организовать интересную, интенсивную деятельность, обеспечивающую занятость детей, эмоционально насыщенные формы взаимодействия;
- формировать нормы и традиции коллектива, в основе которых – забота, внимание друг к другу;
- организация игрового тренинга общения, способствующего формированию взаимопонимания, выработке принципов общения в детском коллективе, коррекции взаимоотношений между детьми.

## Способы профилактики педагогических конфликтов

**Профилактика конфликта** - такой вид управленческой деятельности, который заключается в заблаговременном распознавании, устранении или ослаблении предпосылок конфликта.

**Способ профилактики конфликтов** в педагогическом коллективе - создание благоприятной атмосферы, повышение психологической культуры администрации и педагогов, овладение приемами саморегуляции эмоциональных состояний в общении.

**1. Стиль взаимодействия** учителя с другими учениками служит примером для воспроизводства во взаимоотношения со сверстниками.

*Основными рекомендациями учителям по управлению конфликтами могут быть следующие:*

- контролировать свои эмоции, быть объективным, дать возможность учащимся обосновать свои претензии, «выпустить пар»;
- не приписывать ученику свое понимание его позиции, перейти на «я» - высказывания (не «ты меня обманываешь», а я «я чувствую себя обманутым»);
- не оскорблять ученика (есть слова, которые, прозвучав, наносят ущерб отношениям, что все последующее «компенсирующее» действия не могут их исправить);
- по возможности, обращаться к администрации;
- не отвечать на агрессию агрессией (это принизит и ваше достоинство), не затрагивать его личности, особенностей его семьи, давать оценку только его конкретным действиям;
- дать себе и ребенку "право на ошибку", не забывая, что «не ошибается только тот, кто ничего не делает»;
- независимо от разрешения результатов противоречия постараться не разрушить отношений с ребенком (высказать сожаление по поводу конфликта, выразить свое расположение к ученику);
- не бояться конфликтов с учащимися, а брать на себя инициативу их конструктивного разрешения;
- ценя в детях способность понимать вас, во всем соглашаться с вами, понимать слова, высказанные Стендалем: «Опереться можно только на то, что сопротивляется».

### 2. Изучение педагогического коллектива.

**Пример.** Диагностические методики изучения коллектива:

- Методика определения индекса групповой сплоченности коллектива Сисора. Режим доступа: <http://www.booksite.ru/fulltext/tes/ty2/psy/hol/ogy/1.htm>
- Изучение психологического климата коллектива (карта-схема Лутошкина).
- Тест «Исследование особенностей реагирования в конфликтной ситуации» (К. Томаса).

- Опросник «Взаимоотношения в педагогическом коллективе».
- Методика диагностики межличностных отношений Т. Лири.
- Изучение привлекательности работы (ПТР-1).
- Диагностика срабатываемости и совместимости.
- Методика определения стиля руководства трудовым коллективом.
- Диагностика доминирующей стратегии психологической защиты.

**3. Проектирование системы мероприятий** (в соответствии с результатами диагностики, а также с учетом мероприятий в рамках реализации проекта «Социальный капитал», направленных на повышение социально-коммуникативной компетентности педагогов).

## Способы разрешения конфликта

Способы разрешения конфликта или стратегия выхода из конфликта представляет собой основную линию поведения оппонента во время решения конфликта.

Выделяют пять основных стратегий (К.Томас): соперничество, компромисс, сотрудничество, уход, приспособление.

**Соперничество** (конкуренция). **Стиль соперничества:** если человек идет своим путем в разрешении конфликта, способен на волевые решения и не склонен к сотрудничеству, удовлетворяет свои интересы в ущерб интересам других, вынуждает других принимать свое решение проблемы, то он выбирает этот стиль. Этот стиль эффективен, если лицо обладает определенной властью, уверен в правильности решения проблемы. Он настаивает на своем пути открытой борьбы за свои интересы, применения принуждения и других средств давления на оппонентов.

Слабые стороны применения стиля: вызывает отчуждение других, не годится в подчиненном положении.

Типичные ситуации применения:

- исход важен для человека,
  - у него есть авторитет и уверенность, что его решение наилучшее,
  - решение нужно принять быстро и у него есть власть для этого,
  - у него нет другого выбора и ему нечего терять,
  - он не может дать понять группе людей, что они находятся в тупике и кто-то должен вести их за собой,
  - он должен принять непопулярное решение и ему необходимо действовать немедленно.
- «Чтобы я победил, ты должен проиграть».

**Компромисс. Стиль компромисса:** взаимные уступки двух сторон, торг и выработка компромиссного решения. Компромисс - это соглашение на более поверхностном уровне по сравнению с сотрудничеством. Компромисс основывается на незначительных взаимных уступках. При выработке решений никто особенно не теряет, но и не выигрывает.

Типичные ситуации применения:

- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы,
- противник хочет получить решение быстро, потому что у него нет времени,
- противник может устроить временное решение,
- оппонент может пользоваться кратковременной выгодой,
- другие подходы к решению проблемы не эффективны,
- удовлетворение желания противника имеет для него не слишком большое значение, и он может изменить поставленную в начале цель,
- компромисс позволит сторонам сохранить взаимоотношения.

«Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».

**Сотрудничество. Стиль сотрудничества:** сторона разрешает конфликт и отстаивает свои интересы, но старается сотрудничать с другим человеком. Сначала определяются нужды и интересы другой стороны, а потом обсуждаются. Стиль эффективен, если стороны имеют различные скрытые нужды. Определение источника неудовлетворенности в этом случае затруднено, существует различие между внешними декларациями и подспудными интересами и нуждами. Необходимо время на поиск скрытых интересов и нужд.

Типичные ситуации применения:

- решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет устраняться от нее,
- у лица тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной,
- у лица есть время поработать с другой стороной,
- оппонент и другой человек осведомлены о проблеме и желания обеих сторон известны,
- лицо и его оппонент хочет поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над их решением,
- обе стороны способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга,
- обе стороны, вовлеченные в конфликт, обладают равной властью или хотят игнорировать разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.
- обе стороны должны выделить время на решение проблемы, объяснить свои желания.

Он предполагает использование метода: «Принципиальных переговоров». Он сводится к следующему:

- необходимо **отделение людей от проблемы:**
- разделите оппонента и проблему;
- поставьте себя на место другой стороны;
- не идите на поводу своих эмоций и опасений;
- показывайте готовность разобраться с проблемой;

- будьте твердым по отношению к проблеме, но мягким к людям;
- **важно внимание интересам**, а не позициям:
- ищите общие интересы;
- спрашивайте «почему?» и «почему нет?»;
- фиксируйте общие интересы;
- объясняйте жизненность и важность ваших интересов;
- признавайте жизненность и важность интересов оппонента.
- предлагайте взаимовыгодные варианты:
- не ищите единственный ответ на проблему;
- не оценивайте найденные варианты ответов;
- расширяйте круг вариантов решения проблемы;
- ищите взаимную выгоду;
- выясняйте, что предпочитает другая сторона.

«Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть».

**Уход (избегание). Стиль уклонения:** лицо не отстаивает свои права, уклоняется от разрешения конфликта. Это бывает тогда, когда затрагиваемая проблема не столь важна для него, он не хочет тратить силы на ее решение или находится в безнадежном положении. Он чувствует свою неправоту или правоту другого человека, или другой человек обладает большой властью. В этом случае можно попытаться изменить тему разговора, выйти из помещения, уйти от проблемы, игнорируя ее.

Стиль эффективен, если лицо вынуждено общаться со сложным человеком, если нет оснований продолжать с ним контакты, если нет большой необходимости принимать решение, если сотрудник хочет уйти от ответственности, если у него нет необходимой информации для решения проблемы.

Типичные ситуации применения:

- напряженность слишком велика и нужно освободить накал, - исход очень важен для стороны,
- решение проблемы может привести к неприятностям,
- сторона не может решить конфликт в свою пользу,
- сторона хочет выиграть время для получения дополнительной информации,
- ситуация слишком важна для него,
- у него слишком мало власти для решения проблемы желательным для него способом,
- немедленное решение проблемы опасно и открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

«Никто не выигрывает в конфликте, поэтому я ухожу от него»

**Приспособление. Стиль приспособления:** лицо действует совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать свои интересы. Исход дела чрезвычайно важен для другого человека и не очень существенен для соперника. Сторона не может одержать верх, поскольку другой человек обладает большей властью. Он жертвует своими интересами в пользу другого человека, уступая ему и жалея его. Если сотрудник чувствует, что уступает в чем-то важном для него и чувствует в связи с этим неудовлетворенность, то стиль приспособления неприемлем. Если другой не хочет ничем поступиться или не оценит сделанного соперником - стиль тоже неприемлем.

Стиль эффективен, если уступая, сотрудник может смягчить конфликтную ситуацию и восстановить гармонию. Он не уклоняется от решения проблемы, участвует в ситуации, соглашается сделать то, чего хочет другой.

Типичные ситуации применения:

- сторону не особенно волнует случившееся,
- сторона хочет сохранить мир и хорошие отношения с другими, - лицу важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы,
- итог важнее для другого, чем для противника,
- правда не на стороне противника,
- у противника мало власти и шансов победить.

«Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».

Какая из стратегий поведения самая правильная? Ответ: все. Все стратегии поведения хороши, но **каждая для своей ситуации**. Люди, к сожалению, склонны пользоваться одной стратегией во всех случаях жизни. Это неправильно. В таком случае сотрудник, предпочитающий всему на свете противоборство, бросается в бой там, где это вовсе не требуется, и получается «буря в стакане воды». Тот же, кто все время уступает, может жестоко поплатиться за такую позицию.

## Школьная медиация – альтернативный способ выхода из конфликта

Термин "медиация" происходит от латинского слова *mediatio* – посредничество.

*Медиация – это процесс, в котором участники (конфликтующие стороны) разрешают свой конфликт с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора).*

Медиация в школе – это метод, основой которого является воспитание уважения к личности, добровольное участие и волеизъявление, свобода выработки и принятия решений по конфликту,

возможность защиты и удовлетворения интересов конфликтующих сторон, при условии предоставления им равных прав.

В школьной медиации *конфликт* - это свидетельство неблагополучия. Но проблемой является не сам конфликт, а то, как мы умеем с ним обращаться. Школьная медиация исходит из того, что конфликт содержит в себе надежду на улучшение и изменение ситуации, на правильное понимание проблемы, принятие спорящими сторонами друг друга. Такое творческое отношение к конфликту обычно помогает выработать конструктивное решение. Работа по методу школьной медиации позволяет каждому участнику конфликта разрешить его самостоятельно (при участии посредника, организовывающего процесс переговоров) на основе собственных представлений о своих интересах (в отличие от директивного разрешения конфликта, когда кто-либо в роли арбитра выносит решение).

Для работы по такой технологии внутри школы создается служба школьной медиации, которая организационно вписывается в структуру школы, органов ученического самоуправления в различных формах: волонтерское движение, клуб, детско-взрослое сообщество, социальный проект и т.п.

Подростки, прошедшие «школу» ведущего примирительных встреч (медиатора), получают уникальный опыт сглаживания сильных эмоций и организации сложной коммуникации. Участие в медиации меняет подростков, поскольку им нужно реально проявлять толерантность, видеть разные точки зрения, помогать договариваться.

Медиатор (ведущий примирительной встречи) не наделяется правом принятия решения по спору и не оказывает давление на стороны, а только организует содействие конфликтующим сторонам, участвующим на добровольной основе в процессе поиска взаимоприемлемого и жизнеспособного решения, которое удовлетворит впоследствии их интересы и потребности.

*Задача медиатора в ходе медиации* - внимательно выслушать взгляд каждого участника конфликта, принять его переживания, помочь каждому самому понять происшедшее, понять собственное состояние, отношение к событию.

Основными **функциями медиатора** являются:

- информирование конфликтующих сторон о методе медиации;
- мотивирование конфликтующих сторон к участию в медиации;
- организация процесса переговоров (определение процедуры, регламента, заключение соглашения и контроль за его выполнением);
- сбор максимально возможной информации и побуждение конфликтующих сторон к анализу конфликтной ситуации (ее причин);
- разряжение эмоционального напряжения, возникающего в процессе переговоров;
- воздержание от оценочных суждений и эмоциональных реакций на происходящее, доброжелательное отношение к обеим сторонам;
- генерация идей относительно способов решения конфликта;
- стимулирование конфликтующих сторон к генерированию идей относительно решения конфликта, контроль степени их реалистичности;
- обучает конфликтующие стороны процессу ведения переговоров с установкой на сотрудничество (без «переговорных уловок» - таких, как запугивание, манипуляция, эмоциональное давление, шантаж, обман и т.п.).

В процессе медиации медиатор настраивает конфликтующие стороны на то, чтобы они:

- проявляли готовность попытаться вместе разрешать спорные вопросы;
- делились необходимой для разрешения конфликта информацией;
- были гибкими, не застревали на начальных позициях;
- уважительно относились к ценностям и интересам друг друга;
- осознавали свои истинные интересы и отличали их от сиюминутных желаний и позиций;
- понимали последствия и альтернативы в случае срыва переговоров;
- были способны отделять эмоции, оценки, интерпретации от объективных фактов;
- генерировали разнообразные и разноплановые предложения и анализировали последствия их осуществления;
- стремились к реалистичному, выполнимому, долгосрочному соглашению, удовлетворяющему обе стороны.

**Основными принципами** медиации являются:

1. *Добровольность участия для конфликтующих сторон*, которая предполагает, что:
  - вступление всех спорящих сторон в процесс медиации является *добровольным* (никто не может заставить стороны участвовать в медиации, если они не хотят этого по какой-либо причине), а медиатор - свободно выбранным (никто не может навязать его кандидатуру);
  - все решения принимаются только по *взаимному согласию* сторон;
  - каждая сторона в любой момент может *отказаться* от медиации и прекратить переговоры.
2. *Равноправие сторон* - им предоставляется одинаковое право высказывать свои мнения, определять повестку переговоров, оценивать приемлемость предложений и условий соглашения и т.д.
3. *Нейтральности медиатора* - в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Он должен сохранять независимое, беспристрастное отношение с каждой из сторон и обеспечивать им равное право участия в переговорах (если медиатор чувствует, что ему трудно сохранить нейтральность, что ему не удастся избавиться от возникающих у него эмоциональных оценок, он должен отказаться от ведения процесса).
4. *Конфиденциальность* - все, о чем говорится или обсуждается в процессе медиации, остается втайне (исключение - информация, связанная с возможной угрозой жизни либо с возможностью совершения

преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена). Медиатор передает информацию о результатах медиации в структуру, направившую дело на медиацию. Медиатор может вести записи и составлять отчеты для обсуждения в кругу медиаторов и кураторов служб примирения. При публикации имена участников должны быть изменены.

5. *Информированность сторон* - медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях.

6. *Независимость служб медиации* - служба самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

7. *Заглаживание вреда обидчиком* - в ситуации, в которых есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве.

8. *Ответственность сторон и медиатора* - медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также за соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

## Организация деятельности Службы школьной медиации

Проект по внедрению служб школьной медиации существует в нашей стране с начала 90-х годов (в рамках работы сотрудников и экспертов Центра судебно-правовой реформы (г. Москва). Затем возникают региональные организации школьной медиации. На 2011 г. существовало 615 служб школьной медиации в 15 регионах РФ (наибольшее число - в Пермском крае).

**Служба школьной медиации** – это новая технология решения конфликтных ситуаций в школе с привлечением детей; это форма социально-психологической помощи всем участникам образовательного процесса в конфликтах, тяжелых жизненных ситуациях, случаях правонарушений обучающихся; это волонтерское движение.

**Служба школьной медиации** – это организационная форма, в которой команда взрослых и подростков реализует в образовательном учреждении принципы и технологии восстановительного подхода. Служба школьной медиации может быть организована в любой организационной форме: команда, волонтерское движение, клуб, проект.

Деятельность службы школьной медиации не ограничивается территорией образовательной организации. Важную роль в ее деятельности играет вовлечение семьи при условии, что родители (законные представители), обучены основам предупреждения и разрешения конфликтов. Это позволит им не только хотеть, но и компетентно помогать детям в семье в сложных, потенциально конфликтных ситуациях, что делает службу школьной медиации территориальной средой развития и социализации детей и подростков.

Деятельность службы школьной медиации (относительно её участников - школьников) на основе медиативного подхода основывается на трех ключевых позициях:

1. Конфликт должен быть разрешен его непосредственными участниками, поскольку только они могут найти оптимальное, отвечающее их интересам решение. Если участники конфликта взяли на себя ответственность за принятое решение, они обязаны его исполнять.
2. В качестве ведущих медиации (нейтральных посредников) привлекаются прошедшие обучение учителя или родители. К проведению встречи могут быть привлечены волонтеры, психологи, социальные педагоги и классные руководители.
3. Навыки, полученные школьниками в ходе проведения процедуры медиации, по качеству превосходят любые искусственные ситуации, обыгрываемые на тренинге, и в дальнейшем могут пригодиться в реальной жизни. Функциональные обязанности медиатора заключаются в кризисном вмешательстве в конфликт, выяснении позиций конфликтующих сторон и поиске приемлемых форм их примирения.

Миссия службы школьной медиации - развить и закрепить как культурную традицию способность людей к взаимопониманию.

Цель службы школьной медиации - развитие в образовательных учреждениях восстановительного подхода к реагированию на конфликты и правонарушения.

Задачи службы школьной медиации:

- Развитие восстановительных практик реагирования на конфликты и правонарушения, таких как восстановительная медиация, «Круг сообщества», «Школьная восстановительная конференция» и т.д.
- Передача ценностей восстановительной культуры (таких как ответственность, взаимопонимание, поддержка и т.д.) педагогам, администрации, школьникам и родителям.
- Насыщение восстановительными практиками существующих в школе форм управления и воспитания (таких как родительские собрания, педагогические и методические советы, классные часы и пр.), налаживание взаимопонимания между разными участниками образовательного процесса.
- Обучение детей общаться друг с другом и окружающими, привлечение к работе новых ребят.
- Профилактика нарушений поведения обучающихся.

- Популяризация деятельности службы школьной медиации среди педагогов и родителей.

## **Возможные варианты создания служб школьной медиации**

- 1. Профилактический подход.** Служба школьной медиации призвана декриминализовать подростковую среду, содействовать устранению причин противоправного поведения школьников. В этом случае она работает в единой системе с советом профилактики, социальным педагогом, психологом и другими школьными специалистами, занимающимися проблемами отклоняющегося поведения, становится частью административной системы школы и подчиняется школьной администрации.
- 2. Воспитательный (педагогический) подход.** Создание службы школьной медиации рассматривается как проявление детской активности. Ценится не столько сам продукт, который производит служба (программы примирения), сколько появление в школе объединения, воспитывающего у своих членов высокие нравственные и деловые качества через привлечение к добровольчеству.

## **Состав службы школьной медиации**

- Куратор (руководитель) службы: социальный педагог, психолог или иной педагогический работник, может быть выпускник.
- Педагогические работники образовательной организации.
- Взрослый (родитель, сотрудник общественной или государственной организации) по согласованию с администрацией образовательной организации.
- Учащиеся 8-11 классов, участвующие в акциях, программах, волонтеры - «группа равных».
- «Волонтеры» (обучаются 2-й год) из 6-7 классов и «волонтеры - юниоры» из 4-5 классов, обучаются 1-й год.

## **Основные этапы (ключевые мероприятия) организации службы школьной медиации в образовательных организациях**

- 1. Организация информационных просветительских мероприятий для участников образовательного процесса по вопросам деятельности службы школьной медиации.*
  - 1.1. Организация ознакомительного семинара для руководителей, психолога, социального педагога и 3-4 преподавателей образовательной организации.
  - 1.2. Проведение ознакомительного семинара для всех педагогических работников образовательной организации.
  - 1.3. Организация информационного просветительского мероприятия для родителей и обучающихся.  
*Результат:* создание инициативной группы из числа всех участников образовательного процесса.
- 2. Организация информационных просветительских мероприятий для участников образовательного процесса по вопросам службы школьной медиации.*
  - 2.1. Обучение руководителя службы школьной медиации по программе «Организация деятельности служб медиации в образовательной организации» (отв. ТОГИРРО).
  - 2.2. Проведение цикла семинаров-тренингов для родителей, проявивших интерес к службе школьной медиации.
- 3. Разработка согласований по формированию службы школьной медиации.*
  - 3.1. Рассмотрение вопроса о создании службы школьной медиации органами общественного управления образовательной организации.
  - 3.2. Утверждение положения о службе школьной медиации, одобренного органом общественного управления.
  - 3.3. Решение общих организационных вопросов.
- 4. Организация взаимодействия службы школьной медиации с КДН, органами и организациями профилактики безнадзорности и правонарушений, опеки и попечительства, дополнительного образования.*
- 5. Апробация практической работы службы школьной медиации и первичная оценка деятельности службы.*
- 6. Обучение методу школьной медиации обучающихся и подготовка «групп равных».*
  - 6.1. Формирование «групп равных» (волонтеров) из обучающихся 5-8 и 9-11 классов (2 возрастные группы)
  - 6.2. Реализация программ обучения «групп равных», волонтеров.  
Для решения задачи просвещения всех участников образовательного процесса возможно проведение PR-компаний, которая включает в себя несколько рекламных акций:
    - подготовка и демонстрация фильма о школьных конфликтах, интервьюирование, опрос общественного мнения;

- организация серии выступлений участников службы школьной медиации во всех классах с рассказом о своей миссии, раздача информационных листовок с рекламой службы школьной медиации; возможно изготовление стенгазеты с кратким и красочным описанием функций службы школьной медиации;
- проведение Дня службы школьной медиации с презентацией логотипа и формы службы, на которой проводится представление службы и программ медиации.

## **Деятельность администрации по организации работы службы школьной медиации**

- Службе школьной медиации по согласованию с администрацией школы предоставляется помещение для работы, а также возможность использовать иные ресурсы школы.
- Сайт школы распространяет информацию о деятельности службы среди педагогов и школьников.
- Служба школьной медиации имеет право пользоваться услугами психолога, социального педагога и других специалистов школы по надобности.
- Администрация школы содействует службе школьной медиации в организации взаимодействия с социальными службами и другими организациями.
- Родительская общественность может принимать участие в отдельных видах восстановительных программ по согласованию с другими участниками.

## **Типы программ примирения**

**Конференция.** Предназначена для нормализации отношений внутри большой статистической группы (класса, кружка, команды).

Реализуется путем проведения в коллективе социоориентированной дискуссии по поводу сложившейся ситуации с анализом предпосылок к ней. Направлена на устранение причин конфликта, а не его последствий.

**Целевая медиация.** Восстановительный процесс по образцу социо-психологического тренинга между двумя сторонами и их доверителями.

Каковы последствия криминальной или конфликтной ситуации для ОБЕИХ сторон, и какие чувства они испытывают по поводу случившегося?

Какими средствами и инструментами данная ситуация может быть разрешена?

Как сделать так, чтобы она не повторилась?

- интересы сторон,
- их потребности,
- чувства, возникшие у них в связи с произошедшей ситуацией,
- возможность возмещения ущерба самим нарушителем,
- способы предупреждения подобных ситуаций в будущем,
- то, каким образом сообщество может в дальнейшем участвовать в судьбе сторон конфликта.

**Круг заботы.** Проводится в случае угрозы социального сиротства, а так же ситуаций проживания утраты, насилия, травли, игнорирования, психологического давления.

Создается круг людей, которые могут оказать ребенку поддержку, распределяется ответственность между ними.

Составляется реабилитационная программа.

**Семейные конференции** созываются для решения вопроса о правонарушении ребенка или, когда ребенок оказался в трудной жизненной ситуации и имеет своей целью:

- рассмотреть в отношении ребенка, по поводу которого созвана конференция, вопросы (какие конференция сочтет нужными), касающиеся заботы о ребенке или его защиты;
- в случае, если на конференции принято решение, что ребенку необходима забота или защита, принять такие решения или рекомендации и сформулировать планы в отношении ребенка, которые участники конференции сочтут необходимыми или желательными.

Важной составляющей Семейной конференции является активизация потенциала семьи и ближайшего социального окружения для выработки самостоятельного решения по поводу кризисной ситуации в семье.

Ведущие во всех этих программах лишь создают условия для того, чтобы люди услышали друг друга, осознали долю своей ответственности в произошедшем (загладили вред) и смогли договориться (восстановить разрушенные связи) о том, чтобы подобное в будущем не повторилось.

**Круг сообществ** Круг может проводиться с разными целями: для принятия совместного решения, для поддержки и исцеления пострадавшего (когда не требуется решение), по ситуациям правонарушения несовершеннолетних и пр. В Круге принимают участие только те, кого так или иначе затронула проблема и кто готов прикладывать усилия для ее решения. Круг поддержки сообщества проводят по проблемной ситуации, которую признают важной для себя все его участники. Заявить проблему может какой-то конкретный человек или группа, и на ее обсуждение приглашаются те, кого так или иначе затронула эта проблема, и те, кто заинтересован в ее решении. Со всеми приглашенными обязательно проводится предварительная встреча, где рассказывается смысл и цели Круга сообщества, его правила, тема обсуждения.

## Как проводятся программы примирения в школе на основе концепции и технологии восстановительной медиации

Получив информацию о произошедшем конфликте (от одноклассников, педагогов, родителей или свидетелей) ведущие программ из службы школьной медиации поочередно встречаются со всеми участниками конфликтной ситуации. Главным элементом программы является встреча сторон, организуемая ведущими программы, на которой обсуждаются следующие вопросы:

- в чем состоит причиненный ущерб (в том числе, и моральный);
- как этот ущерб можно возместить, загладить;
- как сделать так, чтобы подобное больше не повторилось;
- каким может быть участие окружающих людей.

Наличие ведущего примирительной программы необходимо, поскольку сторонам часто тяжело самостоятельно и конструктивно осуществлять поиски выхода из ситуации. Здесь важной является позиция «нейтрального» ведущего, который не выносит решение, не является судьей, адвокатом, воспитателем или советчиком, а «снижает» градус эмоций и помогает сторонам построить диалог для достижения соглашения.

В случаях когда конфликт произошел только что может и не быть предварительных встреч, куратор службы может сразу провести процедуру медиации.

### Что дает сторонам участие в программах примирения?

Конфликтующим сторонам избавиться от недоверия и озлобления, стремления отомстить и использовать для этой цели других детей, родителей и учителей.

#### **Подростку, совершившему правонарушение (проступок):**

- осознать причины своего поступка и его последствия;
- принести извинения;
- загладить причиненный вред;
- вернуть к себе уважение и восстановить важные отношения, которые, возможно, были нарушены в результате случившегося.

#### **Пострадавшему:**

- избавиться от негативных переживаний и желания отомстить;
- убедиться в том, что справедливость существует.

#### **Родителям и педагогам:**

- помочь ребенку в трудной жизненной ситуации, способствовать развитию у него ответственного поведения.

Учащиеся-волонтеры, «группы равных» могут проводить с младшими школьниками занятия по конструктивному общению, инициировать миротворческие мероприятия, проводить акции, взаимодействуя с различными службами и организациями. Таким образом, при умелом руководстве и поддержке администрации служба школьной медиации содержит в себе мощный ресурс для позитивных изменений в школьном сообществе, где ценность внимания и уважения к каждому не просто декларируется, а является основой для конструктивных отношений.

### Трудности, которые возникают в процессе становления службы школьной медиации

- куратором, как правило, является социальный педагог или психолог со своими функциональными обязанностями и большой нагрузкой. Следовательно, он не имеет возможности систематически встречаться с учащимися-волонтерами, а это необходимо, особенно при запуске службы в школе, поэтому желательно иметь хотя бы двух кураторов;
- слабая поддержка со стороны администрации и педагогического коллектива, поэтому в службу не поступает информация о конфликтах, следовательно, нет практики, и со временем желание проводить медиации проходит - в итоге служба может вообще развалиться;
- часто игнорируется родительское сообщество, хотя родители с педагогическим образованием, пройдя тренинг по проведению восстановительных программ, могли бы возглавить службу школьной медиации. И тогда служба школьной медиации может стать площадкой для сотрудничества педагогического, родительского и детского сообществ, что, в идеале, и должно осуществляться в каждом учебном заведении не только на бумаге в виде Уставов и Положений.

### Примерный перечень документации службы школьной медиации

- приказ директора школы о создании службы школьной медиации;
- Положение о службе;
- формы обращений в службу школьной медиации, отчетов;

- журнал регистрации поступивших обращений по разрешению конфликтных ситуаций;
- программа занятий;
- план работы.

## С чем может работать служба школьной медиации?

- С длительными прогулами, возникшими вследствие серии конфликтов с одноклассниками и учителями.
- С конфликтами в ситуации низкого статуса учителя среди учеников класса.
- С разрушенными отношениями в коллективе (классе).
- С разрушенными отношениями в семье учащегося.
- С социально-психологической «заброшенностью» ребенка.
- С ситуацией прихода нового ученика в старшем классе.
- С ситуацией смены любимого учителя (приходом нового).
- С ситуацией реформирования классов (в связи с предпрофильной и профильной подготовкой).
- С ситуациями дискриминации ученика одноклассниками по национальному, социальному, культурному или иному признаку.

## Чем еще занимается служба школьной медиации?

- Пропаганда законопослушного поведения и знания законов РФ.
- Пропаганда ЗОЖ.
- Пропаганда различных форм разрешения межличностных конфликтов.
- Пропаганда корректных детско-родительских отношений.
- Пропаганда тесного общения людей разных поколений.
- Пропаганда этнотолерантного отношения к людям.

## Направления деятельности работы службы школьной медиации

- 1. Просветительское** (пропаганда службы, идей цивилизованного урегулирования конфликтов).
- 2. Образовательное** (обучение конфликтологии и медиации взрослых и подростков-волонтеров).
- 3. Информационно-методическое** (обеспечение специалистов методическими материалами).
- 4. Исследовательское** (пилотные площадки).
- 5. Восстановительное** (проведение восстановительных процедур в случае конфликтов отношений, взаимодействия).
- 6. Помощь в разрешении конфликтов** (медиативные встречи и конфликтологическое консультирование для участников образовательного процесса).

## Способы получения информации о конфликтах

- От администратора школы (заместителя директора). *В этом случае администратор передает часть своей власти и ответственности службе школьной медиации.*
- «Почтовый ящик», в который бросают заявки все желающие.
- Самостоятельные обращения какой-либо из сторон. *В этом случае приходится продумывать стратегию приглашения второй стороны.*
- Сами участники службы – свидетели конфликта. *В этом случае они сами приглашают участников на программу.*
- От классных руководителей. *В этом случае необходимо продумать приглашение сторон.*

## Создание службы школьной медиации позволит:

- сократить количество конфликтных ситуаций, их остроту;
- повысить эффективность введения профилактической и коррекционной работы, направленной на снижение проявления асоциального поведения;
- сократить количество правонарушений, совершаемых несовершеннолетними;
- повысить квалификацию работников образовательной организации по защите прав детей;
- обеспечить открытость деятельности образовательной организации в части защиты прав детей;
- создать условие для участия общественности в решении проблем в части профилактики правонарушений несовершеннолетних;
- оптимизировать взаимодействие в системе профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;
- оздоровить психологическую обстановку в образовательной организации.

## Программы обучения

## для участников служб школьной медиации

В программу службы школьной медиации должны входить обучение взрослых, которые в свою очередь обучают детей.

Задачи обученных взрослых:

1. Разрешать разнонаправленные конфликты, возникающие на территории образовательной организации.
2. Вести просветительскую работу среди коллег и родителей.
3. Обеспечивать формирование и обучение «групп равных» (программа обучения «групп равных»).
4. Координировать действия участников «групп равных» в их работе по распространению знаний о медиации и основ позитивного общения среди младших и средних школьников.
5. Обеспечивать супервизию и помощь при разрешении конфликтов между сверстниками, взрослыми и детьми, взрослыми.
6. Использовать медиативный подход в работе с детьми из неблагополучных семей, в рамках программы по безнадзорным и беспризорным детям, в качестве профилактической работы, работы по воспитанию культуры конструктивного поведения в конфликте, созданию условий для выбора ненасильственных стратегий поведения в ситуациях напряжения и стресса.
7. Обеспечивать применение медиативного подхода, метода позитивного общения в рамках коррекционной работы с несовершеннолетними правонарушителями, в том числе работниками правоохранительных органов, представителями комиссий по делам несовершеннолетних и так далее.
8. Использовать медиативный подход и позитивное общение как основу для сохранения межпоколенческой коммуникации и возможность преемственности общечеловеческих духовно-нравственных ценностей.

## Эффекты работы службы школьной медиации

- Просветительский – распространение идей ненасилия, культуры диалога, толерантности, восстановительного подхода, мирного разрешения конфликтов, роли службы.
- Развивающий – навыки конструктивного диалога, умение видеть и слышать другого, учитывать его интересы, навык грамотного взаимодействия с «партнером по конфликту», способность договариваться.
- Воспитательный – ответственности, собственного достоинства, сплоченности коллектива, толерантности.
- Профилактический – прогулов, неуспеваемости, суицидов, употребления ПАВ, правонарушений, «психосоматики» (и других дисфункциональных последствий конфликтов).
- Реабилитационный – восстановление разрушенных отношений, доверия, самооценки, социального статуса.
- Общекультурный (гуманитарный) – усвоение ценностей дружбы, понимания, толерантности, культуры общения и диалога, мирного сосуществования и цивилизованного урегулирования конфликтов.

## Индикаторы уровня сформированности благоприятной, гуманной и безопасной среды

- снижение деструктивного влияния конфликтов;
- снижение уровня агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений среди детей;
- сокращение количества правонарушений;
- формирование условий для предотвращения неблагоприятных траекторий развития ребенка;
- повышение уровня социальной и конфликтной компетентности всех участников образовательного процесса.

## Нормативное обеспечение службы школьной медиации

№	Наименование нормативного документа	Основные положения
1.	Конвенция о правах ребенка	Статья 12 1. Государства-участники обеспечивают ребенку, способному сформулировать свои собственные взгляды, право свободно выражать эти взгляды по всем вопросам, затрагивающим ребенка, причем взглядам ребенка уделяется должное внимание в соответствии с возрастом и зрелостью ребенка. 2. С этой целью ребенку, в частности, предоставляется возможность быть заслушанным в ходе любого судебного или административного разбирательства, затрагивающего ребенка, либо непосредственно, либо через представителя или соответствующий орган, в порядке,

		<p>предусмотренном процессуальными нормами национального законодательства.</p> <p>Статья 29</p> <p>1. Государства-участники соглашаются в том, что образование ребенка должно быть направлено на:</p> <p>а) развитие личности, талантов и умственных и физических способностей ребенка в их самом полном объеме;</p> <p>д) подготовку ребенка к сознательной жизни в свободном обществе в духе понимания, мира, терпимости, равноправия мужчин и женщин и дружбы между всеми народами, этническими, национальными и религиозными группами, а также лицами из числа коренного населения.</p>
2.	Конституция Российской Федерации	<p>Статья 19</p> <p>2. Государство гарантирует равенство прав и свобод человека и гражданина независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств. Запрещаются любые формы ограничения прав граждан по признакам социальной, расовой, национальной, языковой или религиозной принадлежности.</p> <p>Статья 45</p> <p>2. Каждый вправе защищать свои права и свободы всеми способами, не запрещенными законом.</p>
3.	Семейный кодекс Российской Федерации	<p>Статья 1. Основные начала семейного законодательства.</p> <p>1. Семья, материнство, отцовство и детство в Российской Федерации находятся под защитой государства.</p> <p>Семейное законодательство исходит из необходимости укрепления семьи, построения семейных отношений на чувствах взаимной любви и уважения, взаимопомощи и ответственности перед семьей всех ее членов, недопустимости произвольного вмешательства кого-либо в дела семьи, обеспечения беспрепятственного осуществления членами семьи своих прав, возможности судебной защиты этих прав.</p> <p>Статья 56. Право ребенка на защиту.</p> <p>1. Ребенок имеет право на защиту своих прав и законных интересов.</p> <p>Статья 57. Право ребенка выражать свое мнение.</p> <p>Ребенок вправе выражать свое мнение при решении в семье любого вопроса, затрагивающего его интересы, а также быть заслушанным в ходе любого судебного или административного разбирательства. Учет мнения ребенка, достигшего возраста десяти лет, обязателен, за исключением случаев, когда это противоречит его интересам. В случаях, предусмотренных настоящим Кодексом (статьи 59,72,132,134,136,143,145), органы опеки и попечительства или суд могут принять решение только с согласия ребенка, достигшего возраста десяти лет.</p>
4.	Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»	<p>Статья 3. Основные принципы государственной политики и правового регулирования отношений в сфере образования.</p> <p>1. Государственная политика и правовое регулирование отношений в сфере образования основываются на следующих принципах:</p> <p>3) гуманистический характер образования, приоритет жизни и здоровья человека, прав и свобод личности, свободного развития личности, воспитание взаимоуважения, трудолюбия, гражданственности, патриотизма, ответственности, правовой культуры, бережного отношения к природе и окружающей среде, рационального природопользования.</p> <p>Статья 20. Экспериментальная и инновационная деятельность в сфере образования.</p> <p>1. Экспериментальная и инновационная деятельность в сфере образования осуществляется в целях обеспечения модернизации и развития системы образования с учетом основных направлений социально-экономического развития Российской Федерации, реализации приоритетных направлений государственной политики Российской Федерации в сфере образования.</p> <p>2. Экспериментальная деятельность направлена на разработку, апробацию и внедрение новых образовательных технологий, образовательных ресурсов и осуществляется в форме экспериментов,</p>

		<p>порядок и условия проведения которых определяются Правительством Российской Федерации.</p> <p>Статья 27. Структура образовательной организации.</p> <p>1. Образовательные организации самостоятельны в формировании своей структуры, если иное не установлено федеральными законами.</p> <p>Статья 45. Защита прав обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся.</p> <p>1. В целях защиты своих прав обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся самостоятельно или через своих представителей вправе:</p> <p>2) обращаться в комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, в том числе по вопросам о наличии или об отсутствии конфликта интересов педагогического работника;</p> <p>3) использовать не запрещенные законодательством Российской Федерации иные способы защиты прав и законных интересов.</p>
5.	Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»	<p>Статья 1. Предмет регулирования и сфера действия настоящего Федерального закона.</p> <p>1. Настоящий Федеральный закон разработан в целях создания правовых условий для применения в Российской Федерации альтернативной процедуры урегулирования споров с участием в качестве посредника независимого лица - медиатора (процедуры медиации), содействия развитию партнерских деловых отношений и формированию этики делового оборота, гармонизации социальных отношений.</p> <p>2. Настоящим Федеральным законом регулируются отношения, связанные с применением процедуры медиации к спорам, возникающим из гражданских правоотношений, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности, а также спорам, возникающим из трудовых правоотношений и семейных правоотношений.</p>
6.	Указ Президента РФ от 01 июня 2012 года № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 -2017 годы»	<p>III. Доступность качественного обучения и воспитания, культурное развитие и информационная безопасность детей</p> <p>5. Меры, направленные на развитие воспитания и социализацию детей. Обеспечение развития научных основ воспитания и социализации подрастающих поколений;</p> <p>Внедрение эффективных механизмов сотрудничества органов управления образованием, гражданского общества, представителей различных конфессий, средств массовой информации, родительских сообществ в области воспитания и социализации детей.</p> <p>VI. Создание системы защиты и обеспечения прав и интересов детей и дружественного к ребенку правосудия.</p> <p>4. Меры, направленные на создание дружественного к ребенку правосудия Развитие сети служб примирения в целях реализации восстановительного правосудия;</p> <p>Организация школьных служб примирения, нацеленных на разрешение конфликтов в образовательных учреждениях, профилактику правонарушений детей и подростков, улучшение отношений в образовательном учреждении.</p> <p>VII. Дети-участники реализации Национальной стратегии</p> <p>2. Основные задачи.</p> <p>Развитие на основе принципов и норм международного права законодательной базы в области регулирования участия детей в принятии решений, затрагивающих их интересы во всех сферах жизнедеятельности. Обеспечение правового обучения и воспитания детей, а также специалистов, работающих с детьми. Привлечение детей к участию в общественной жизни. Воспитание у детей гражданственности, расширение их знаний в области прав человека. Разработка и внедрение в практику стандартов и методик участия детей в принятии решений, затрагивающих их интересы.</p>
7.	Распоряжение Правительства РФ от 15 октября 2012 г. № 1916-р «О плане первоочередных мероприятий до 2014	<p>Пункт 64.</p> <p>Организация служб школьной медиации в образовательных учреждениях.</p>

	года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 -2017 годы»	
8.	Письмо Минобрнауки РФ от 18 ноября 2013 года № ВК-844/07 «О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации»	1. Актуальность создания служб школьной медиации в образовательных организациях. Развитие служб школьной медиации является важнейшей социальной инновацией, оно востребовано жизнью и становится одной из приоритетных задач в области современного воспитания и образования.
9.	Концепция развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации. Распоряжение Правительства РФ от 30 июля 2014 г. № 1430-р.	Концепция определяет основные цели, задачи и направления действий по созданию сети служб медиации, организации их работы, подготовке кадров, внедрению с их помощью медиативной и восстановительной практики в работу с детьми и подростками, вовлечению всех государственных и общественных институтов, участвующих в воспитании и формировании личности - от семьи до высшей школы, включая органы и организации, привлекаемые в случаях, когда имеет место правонарушение, а также меры, направленные на повышение эффективности государственного управления в сфере обеспечения защиты прав и интересов детей. Развитие сети служб медиации направлено на: создание системы профилактики и коррекции правонарушений среди детей и подростков, оказание помощи семье; формирование безопасной социальной среды для защиты и обеспечения прав и интересов детей; гуманизацию и гармонизацию общественных отношений, в первую очередь с участием детей и подростков; улучшение межведомственного взаимодействия всех органов и организаций, участвующих в работе с детьми и подростками.
10.	Устав образовательной организации	

## Полезные Интернет-ресурсы

1. [http://togirro.ru/go/shkolnaya\\_sluzh/shkolnaya\\_sluzh3341.html](http://togirro.ru/go/shkolnaya_sluzh/shkolnaya_sluzh3341.html) - основная информация о службе примирения и медиации на сайте ТОГИРРО
2. [mediacia.com](http://mediacia.com) – сайт центра медиации и права г. Москва.
3. [sprc.ru](http://sprc.ru) – сайт общественного центра судебно-правовая реформа г. Москва.
4. <http://www.vashpsixolog.ru/activities-in-the-school-psychologist/164-raznye-meropriyatiya/1750-organ> - сайт Ваш психолог, материалы по организации школьной службы примирения.
5. [http://www.edu.cap.ru/home/10977/documents/alternativa/rekom\\_shkoly.pdf](http://www.edu.cap.ru/home/10977/documents/alternativa/rekom_shkoly.pdf) - рекомендации по организации служб примирения в системе образования, автор Коновалов А. Ю.
6. <http://festival.1september.ru/articles/564810/> - программа по обучению школьников работе медиаторами «Школа без насилия», автор Е.Ю. Колотаева.
7. [http://adukatar.net/wp-content/uploads/2010/10/Медиация\\_искусство\\_договариваться.pdf](http://adukatar.net/wp-content/uploads/2010/10/Медиация_искусство_договариваться.pdf) - журнал «Адукатар» №2, 2010г, статья Медиация искусство договариваться, автор Сергей Лобода.
8. <http://pochit.ru/pravo/55104/index.html> - главы из книги «Медиация ровесников в школе. Школьники разрешают конфликт», автор Ричард Коэн.
9. <http://www.8-926-145-87-01.ru> – сайт Антона Коновалова, автора программ примирения Круги сообществ.
10. <http://emediator.ru/index.php/school-mediation> - статьи по школьной медиации.
11. <http://www.школьные-службы-примирения.рф> – сайт по организации школьных служб примирения.

## Литература

1. Методические рекомендации Минобрнауки России по организации служб школьной медиации в образовательных организациях (Письмо Минобрнауки России Руководителям органов исполнительной

- власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих государственное управление в сфере образования № ВК-844/07 от 18.11.2013 г.)
2. *Кривцова А.С., Хухлаева О.В.* Служба школьной медиации / Электронная система Образование: "Справочник педагога-психолога. Школа". - 2014. - № 2.
  3. *Максудов Р.Р.* Восстановительная медиация. Практическое руководство для специалистов, реализующих восстановительный подход в работе с конфликтами и уголовно наказуемыми деяниями с участием несовершеннолетних. - М.: Информационно-внедренческий центр "Маркетинг", 2011.
  4. Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. - СПб.: Издательство «Лань», 1999. - 448 с.
  5. *Коновалов А.Ю.* Школьная служба примирения // Справочник заместителя директора школы. - 2008. - № 2. - С. 68-76.
  6. *Коновалов А.Ю.* Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство / Под общ. ред. Л.М. Карнозовой. - М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. - 256 с.
  7. *Коновалов А.Ю.* Восстановительная медиация и службы примирения в образовательной сфере // Директор ССУЗа. - 03. 2014. - С. 29-35.
  8. *Коновалов А.Ю.* Медиатор этнических конфликтов // Директор школы. - 2014. - № 1.
  9. *Лукманов Е.В.* Психология школьного конфликта // Справочник заместителя директора школы. - 2008. - № 5. - С. 61-67.
  10. *Овчинникова Т.С.* Технология восстановительного правосудия в социально-педагогической деятельности. - Тюмень: Тюменский издательский дом, 2006. - 29 с.
  11. *Овчинникова Т.С., Павлович Г.А.* Служба примирения в образовательном учреждении. - Тюмень: Изд-во предпринимателя В.В. Заякина, 2008. - 54 с.
  12. Рекомендуемые стандарты к программам медиации ровесников, реализуемым в рамках среднеобразовательных учебных заведений - второе издание, подготовленное Ассоциацией по Разрешению Конфликтов, 2007 г. <http://www.mediate.com/acreducation>
  13. Создаем в школе службу примирения // <http://eduinspector.ru/2013/08/20/sozdaem-v-shkole-sluzhbu-primireniya/>
  14. Шамликашвили Ц.А. Школьная медиация как действенный инструмент в защите прав детей // <http://www.garant.ru/ia/opinion/shamlikashvili/7/#ixzz2xYRWcvhm>
  15. *Шамликашвили Ц.А.* Школьная медиация, или Как снять конфликт диалогом // Электронная газета "Вести образования". - 26.09. 2011.
  16. Школьная служба примирения: от идеи к действиям // «Педагогическое обозрение» - Ноябрь 2010. - № 10 (107). - С. 8-9.
  17. Школьные службы примирения. Методы, исследования, процедуры. Сборник материалов / Сост. и отв. ред. Н.Л. Хананашвили. - М: Фонд «Новая Евразия», 2012. - 90 с.
  18. *Юркевич Ю.* Школьная служба примирения: что это такое [http://letidor.ru/article/kak\\_roditeli\\_menyayut\\_shkolu\\_33097/](http://letidor.ru/article/kak_roditeli_menyayut_shkolu_33097/)
  19. (<http://eduinspector.ru/2013/08/20/sozdaem-v-shkole-sluzhbu-primireniya/>)

## Приложение 1

### Примерное Положение о службе школьной медиации

«Утверждаю»  
Директор МАОУ СОШ № \_\_\_\_\_

#### 1. Общие положения

1.1. Служба школьной медиации является добровольной самоуправляемой общественной организацией, которая объединяет учащихся (воспитанников), педагогов и других участников образовательного процесса, заинтересованных в разрешении конфликтов и развитии практики восстановительной медиации в образовательном учреждении.

1.2. Служба школьной медиации является альтернативой другим способам реагирования на споры, конфликты, противоправное поведение или правонарушения несовершеннолетних.

1.3. Служба школьной медиации является приоритетным способом реагирования, то есть сторонам конфликта предлагается, в первую очередь, обратиться в службу медиации, а при их отказе или невозможности разрешить конфликт путем переговоров и медиации образовательное учреждение может применить другие способы разрешения конфликта и/или меры воздействия.

1.4. Служба школьной медиации осуществляет свою деятельность на основании Федерального закона №273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации», данного Положения, в соответствии с «Национальной стратегией действий в интересах детей на 2012-2017 гг.», «Планом первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы», ФГОС основного (полного) образования и стандартами восстановительной медиации от 2009 года.

#### 2. Цели и задачи службы школьной медиации

2.1. Целями службы школьной медиации являются:

2.1.1. распространение среди участников образовательного процесса цивилизованных форм разрешения споров и конфликтов (восстановительная медиация, переговоры и другие способы);

2.1.2. помощь участникам образовательного процесса в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе принципов и технологии восстановительной медиации;

2.1.3. организация в образовательном учреждении некарательного реагирования на конфликты, проступки, противоправное поведение и правонарушения несовершеннолетних на основе принципов и технологии восстановительной медиации.

2.2. Задачами службы школьной медиации являются:

2.2.1. проведение программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций (восстановительных медиаций, «кругов сообщества», «школьных восстановительных конференций», «семейных конференций») для участников споров, конфликтов и противоправных ситуаций;

2.2.2. обучение учащихся (воспитанников) и других участников образовательного процесса цивилизованным методам урегулирования конфликтов и осознания ответственности;

2.2.3. организация просветительных мероприятий и информирование участников образовательного процесса о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации.

### **3. Принципы деятельности службы школьной медиации**

3.1. Деятельность службы школьной медиации основана на следующих принципах:

3.1.1. Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие учащихся (воспитанников) в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе. Допускается направление сторон конфликта и их законных представителей на предварительную встречу с медиатором, после которой стороны могут участвовать или не участвовать в программе восстановительного разрешения конфликта.

3.1.2. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы школьной медиации не разглашать полученные в процессе медиации сведения за исключением примирительного договора (по согласованию с участниками встречи и подписанный ими). Также исключением составляет ставшая известной медиатору информация о готовящемся правонарушении.

3.1.3. Принцип нейтральности, запрещающий службе школьной медиации принимать сторону какого-либо участника конфликта (в том числе администрации). Нейтральность предполагает, что служба школьной медиации и примирения не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение. Если медиатор понимает, что не может сохранять нейтральность из-за личностных взаимоотношений с кем-либо из участников, он должен отказаться от медиации или передать ее другому медиатору.

### **4. Порядок формирования службы школьной медиации**

4.1. В состав службы школьной медиации могут входить учащиеся (воспитанники) 7-11 классов. Учащиеся могут участвовать в работе службы в качестве волонтеров.

4.2. Руководителем (куратором) службы может быть любой работник образовательного учреждения, на которого возлагаются обязанности по руководству службой школьной медиации приказом директора образовательного учреждения.

4.3. Родители дают согласие на участие своего ребенка в примирительных встречах.

4.4. Вопросы членства в службе школьной медиации, требований к учащимся (воспитанникам), входящим в состав службы, и иные вопросы, не регламентированные настоящим Положением, могут определяться уставом службы, принимаемым службой школьной медиации самостоятельно.

### **5. Порядок работы службы школьной медиации**

5.1. Служба школьной медиации может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от педагогов, учащихся, администрации образовательного учреждения, членов службы школьной медиации, родителей.

5.2. Служба школьной медиации принимает решение о возможности или невозможности примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно, в том числе на основании предварительных встреч со сторонами конфликта. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица образовательного учреждения.

5.3. Программы восстановительного разрешения конфликтов (восстановительная медиация, «круг сообщества», «школьная восстановительная конференция», «семейная восстановительная конференция») проводится только в случае согласия конфликтующих сторон на участие. При несогласии сторон им могут быть предложены психологическая помощь или другие существующие в образовательном учреждении формы работы.

5.4. В случае, если конфликтующие стороны не достигли возраста 16 лет, примирительная программа проводится с согласия родителей или лиц их заменяющих.

5.5. Служба школьной медиации самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.

5.6. В случае, если в ходе примирительной программы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты могут фиксироваться в письменном примирительном договоре или устном соглашении.

5.7. Служба школьной медиации помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном договоре, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств, служба школьной медиации может проводить дополнительные встречи сторон и помочь сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.

5.8. При необходимости служба школьной медиации информирует участников примирительной программы о возможностях других специалистов (социального педагога, психолога, специалистов учреждений социальной сферы, социально-психологических центров).

5.9. Деятельность службы школьной медиации фиксируется в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами службы.

5.10. Руководитель (куратор) службы школьной медиации обеспечивает мониторинг проведенных программ на соответствие их деятельности принципам восстановительной медиации.

#### **6. Организация деятельности службы школьной медиации**

6.1. Службе школьной медиации администрация образовательного учреждения предоставляет помещение для сборов медиаторов и проведения примирительных программ, а также возможность использовать иные ресурсы образовательного учреждения (оборудование, оргтехнику, канцелярские принадлежности, средства информации и другие).

6.2. Должностные лица образовательного учреждения оказывают службе школьной медиации содействие в распространении информации о деятельности службы среди педагогов и учащихся (воспитанников).

6.3. Служба школьной медиации в рамках своей компетенции взаимодействует с психологом, социальным педагогом и другими специалистами образовательного учреждения.

6.4. Администрация образовательного учреждения содействует службе школьной медиации в организации взаимодействия с педагогами образовательного учреждения, а также социальными службами и другими организациями.

6.5. Не реже, чем один раз в четверть проводятся совещания между администрацией и службой школьной медиации по улучшению работы службы и ее взаимодействия с педагогами с целью предоставления возможности участия в примирительных встречах большему числу желающих.

6.6. Служба школьной медиации может вносить на рассмотрение администрации предложения по снижению конфликтности в образовательном учреждении.

#### **7. Заключительные положения**

7.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

7.2. Изменения в настоящее положение вносятся директором образовательного учреждения по предложению службы примирения и медиации, управляющего совета или органов самоуправления.

7.3. Вносимые изменения не должны противоречить стандартам восстановительной медиации.

## **Приложение 2**

### **ПРОГРАММА**

подготовки подростков для работы в школьной службе медиации  
на основе восстановительного подхода «Страна МИРА»  
(из опыта работы образовательных организаций Пермского края)

#### **Пояснительная записка**

Конфликты и споры между людьми, поиск эффективных способов управления ими имеют такую же древнюю историю, как и само существование человечества. Конфликты между детьми, родителями, учителями в образовательном учреждении по своему характеру очень разнообразны: прогулы учащихся, частые опоздания на уроки, хулиганства, кражи, драки, порча личного имущества, а также ссоры между учениками, конфликты «учитель-ученик», наличие «изгоев» в классе и др.

Восстановительные технологии позволяют разрешать конфликтные ситуации путем создания условий для диалога между конфликтующими сторонами при поддержке нейтрального посредника (ведущего программы). Опыт показывает, что учащиеся способны усваивать язык управления конфликтом и готовы использовать его для разрешения споров.

В тренинге управления конфликтами дети учатся справляться с напряжением, возникающим в их собственных конфликтах; вносить баланс в свою психику; избавляться от внутренних конфликтов, которые не являются конструктивными и носят разрушительный характер; эффективно вмешиваться и помогать другим в решении их конфликтов. Процесс посредничества имеет универсальное применение и довольно прост для освоения. Как только учащиеся осваивают основные навыки посредничества и достаточно натренируются в их применении, они могут эффективно вмешиваться в реальные споры между одноклассниками. Однако овладение всеми тонкостями процесса посредничества носит длительный и кропотливый характер.

Целью деятельности службы медиации является подготовка учащихся для работы в службе медиации и содействие профилактике правонарушений и социальной реабилитации участников конфликтных ситуаций на основе восстановительных технологий, снижение конфликтности в школе.

#### **Задачи программы:**

##### *Обучающие*

- ознакомить учащихся с понятием «конфликт» и особенностями восстановительного подхода в разрешении конфликтных ситуаций;
- обучить учащихся основам проведения программы примирения с использованием восстановительных технологий;

##### *Развивающие*

- развить коммуникативные навыки учащихся;

- способствовать процессу самопознания и самореализации учащихся;  
*Воспитательные*
- сформировать команду учащихся активистов для работы в службе медиации;
- формировать толерантное отношение друг к другу, доброжелательность, заботу.

#### Предполагаемые результаты

- повышение коммуникативной культуры учащихся;
- создание команды активистов для работы в службе примирения;
- умение конструктивно разрешать конфликтные ситуации, используя восстановительный подход;
- освоение навыков для проведения восстановительных программ;
- развитие творческого потенциала, активизация процесса самопознания;
- снижение конфликтности в ОУ;
- увеличение количества учащихся, самостоятельно проводимых восстановительных программ;
- формирования престижа общественной деятельности и культуры делового взаимодействия;
- выстраивание системы работы школьной службы медиации в ОУ,
- ведение мониторинга восстановительных программ и результативности работы.

#### **Развитие коммуникативных УУД**

-развивается способность учащихся осуществлять коммуникативную деятельность, происходит сплочение коллектива, они учатся преодолевать свои речевые барьеры.

#### **Развитие регулятивных УУД**

-учащиеся развивают способность строить взаимоотношения, учитывая компоненты (цель, мотив, прогноз, средства, контроль, оценка). Развитие саморегуляции., таких навыков как удержание цели деятельности до получения результата, отработка алгоритма деятельности ведущего восстановительных программ, корректировка своего поведения, анализ эмоционального состояния по поводу успешности (неуспешности) деятельности.

#### **Развитие познавательных УУД**

-расширить сферу познания взаимоотношений между людьми, выстраивать самостоятельный процесс поиска и исследования, формировать совокупность операций по обработке, систематизации, обобщению и использованию полученной информации.

#### **Модель активиста школьной службы медиации**

Учащийся, прошедший данный курс, должен иметь азы разрешения конфликтных ситуаций, владеть технологией проведения восстановительных программ, умениями и навыками конструктивного общения с людьми, проявлять интерес и потребность к развитию восстановительных технологий, к доброжелательному отношению с окружающими его людьми (в том числе и с близкими); самостоятельно использовать и пропагандировать конструктивные способы разрешения конфликтных ситуаций, уметь работать в социуме; вести исследовательскую, практическую работу.

#### **Методы:**

- тренинговые занятия;
- ролевые игры;
- деловые игры;
- наглядно – практические /практические работы, составление и выступление агитбригад, оформление стендов, участие в акциях, создание проектов и их реализация;
- психотехнические упражнения;
- групповая дискуссия;
- Импровизация;
- КСО (коллективный способ обучения)

При выборе этих форм и методов работы учитываются возрастные особенности учащихся 7– 11 классов. Так как процесс возбуждения преобладает над торможением, необходимо включать в работу различные виды деятельности и опираться на личностный опыт учащихся.

#### **Принципы деятельности руководителя школьной службы медиации при реализации данной программы:**

- ✓ Этические принципы.
- ✓ Принцип научности – содержание программы основано на научных подходах отечественной и зарубежной психологической науки.
- ✓ Принцип учета возрастных особенностей.
- ✓ Принцип систематичности.
- ✓ Принцип возможности варьирования заданий.
- ✓ Принципы развития и регламентации общения (предоставление клиенту самому выбирать линию поведения, откровенность обсуждения всех проявлений эмоций, поведения в деятельности)
- ✓ Принцип самодиагностики.

#### **Организация проведения программы**

Программа рассчитана на 34 занятия, 1 раз в неделю. Продолжительность одного занятия 2 академических часа.

#### **Содержание занятия программы**

- 1 блок – теоретический (основы конфликтологии).
- 2 блок - практический (отработка навыков работы ведущих).
- 3 блок – диагностический.

Для анализа эффективности проведения обучающей программы «Страна МИРА» планируется провести диагностику в начале программы и в конце:

**1. Методика К. Томаса** (адаптация Н.В. Гришиной).

Цель: Диагностика предрасположенности личности к конфликтному поведению.

**2. Методика Т. Лири**

Цель: Исследование представлений субъекта о себе и идеальном «Я», а также для изучения взаимоотношений в малых группах, выявление преобладающего типа отношений к людям в самооценке и взаимооценке.

**3. Методика Дембо-Рубинштейн**

Цель: Исследование самооценки субъекта.

**Тематическое планирование обучающей программы  
«Страна МИРА» на 2012-2013 учебный год**

Тема	Цели, задачи	сроки	Кол-во часов
1.Тренинговое занятие «Будем знакомы»	Формирование навыков эффективной работы в команде. Первичная диагностика	октябрь	2
2.Диспут «Конфликт – это...»	Формирование отношения к конфликту как способу личностного роста	октябрь	2
<b>Районный лагерь</b> «Школа медиаторов»	Определение миссии медиаторов, знакомство команд, обучение восстановительным техникам	октября	4
		ноябрь	4
<b>Районный конкурс</b> акций «Живи активно, мысли позитивно»	Обучение разработке и проведению акций среди учащихся по позитивному мышлению	ноябрь	4
3.Тренинговое занятие «Структура проведения восстановительной программы»	Формирование представления о деятельности ведущего примирительной программы	ноябрь	2
4.Тренинговое занятие «Приемы работы ведущего»	Отработка основных приемов работы ведущего	ноябрь	2
<b>Районный конкурс</b> «Лучшая школьная служба медиации»	Подготовка к конкурсу по номинациям	декабрь	4
<b>V Слёт активистов школьных служб медиации</b>	Развитие интереса к медиации	декабрь	6
5. Ролевая игра «Отработка навыков работы ведущего»	Развитие навыков самопрезентации	январь	2
6.Ролевая игра «Предварительная встреча с пострадавшим»	Развитие навыков проведения восстановительной программы	Январь	2
7.Ролевая игра «Предварительная встреча с нарушителем»	Развитие навыков проведения восстановительной программы	февраль	4
8.Ролевая игра «Примирительная встреча»	Развитие навыков проведения примирительной встречи	февраль	4
9.Ролевая игра «Школьная конференция»	Отработка алгоритма проведения школьной конференции	март	4
10.Проведение кругов-сообществ	Отработка навыков проведения кругов, как эффективной техники разрешения конфликтов	март	4
11.Супервизия	Профилактика эмоционального выгорания, сохранения психического здоровья.	апрель	4
<b>Районный VI Слёт активистов школьных служб медиации</b>	Пропаганда конструктивных способов разрешения конфликтов, обмен опытом медиации.	апрель	4
12.Проектная деятельность «школьная служба медиации в школе»	Определение места школьной службы медиации в воспитательной системе школы	май	4
13.Защита проектов по развитию школьных служб медиации	Формирование целостного восприятия работы службы медиации.	май	4
			64

### ПРОЕКТ Школьная служба медиации «Воздушный змей» (из опыта работы образовательных организаций Пермского края)

#### Анализ ситуации, актуальность, проектная идея

Зачем нужны школьные службы медиации?

Трудные подростки и дети «группы риска», учителя и другие взрослые, часто вовлекаются в конфликты, становятся правонарушителями или жертвами. Административное и уголовное наказание не работает с причинами конфликтов и с чувствами конфликтующих. Используемый нами восстановительный подход к разрешению конфликтов позволяет подросткам и учителям, избавиться от обиды, ненависти и других негативных переживаний, самостоятельно разрешить ситуацию, возместить ущерб, избежать повторения подобного в будущем.

Практика школьной жизни не всегда способствует социализации подростков в плане освоения ими навыков общения, культурных форм завоевания авторитета и формирования способностей взаимодействия с другими людьми, необходимых для будущей жизни. Те способы реагирования на конфликты, которые обычно практикуются подростками и учителями, нередко оставляют подлинные конфликты неразрешенными.

Создание службы рассматривается как проявление детской активности, способ самореализации детей в позитивном ключе. Организация программ медиации выступает в качестве коллективной социально-значимой деятельности, которая формирует «воспитательный коллектив» детской службы. Он-то и считается наибольшей ценностью. Ценится не столько сам продукт, который производит служба (программы медиации), сколько появление в школе объединения, воспитывающего у своих членов высокие нравственные и деловые качества через привлечение к добровольчеству.

Школьная служба медиации воспринимается как воспитательная программа – некий хороший клуб, и в организационном плане остаётся довольно автономной, будучи причисленной к системе воспитательной работы школы в качестве одной из её форм: «дети сами», «дети учатся», «дети меняются», «для детей это значимо».

**Цель:** содействие профилактике правонарушений и социальной реабилитации участников конфликтных ситуаций на основе восстановительных технологий.

#### **Задачи:**

- учить учащихся-членов школьной службы медиации урегулированию конфликтов и восстановительным технологиям;
- проводить примирительные программы с использованием восстановительных технологий с участниками школьных конфликтов;
- осуществлять просветительскую, профилактическую деятельность, направленную на развитие культуры общения, толерантного поведения учащихся;
- сделать так, чтобы максимальное число конфликтов разрешалось восстановительным способом;
- декриминализовать подростковую среду, содействовать устранению причин противоправного поведения школьников.

#### Описание проекта

Проблема поиска новых методов работы с трудными подростками становится всё более актуальной. Специалисты, занимающиеся профилактикой правонарушений, ежедневно ощущают нехватку рычагов влияния на ситуацию в подростковой среде. Часто можно услышать мнение о том, что без серьёзных изменений в социальной ситуации трудно рассчитывать на успех в работе с трудными детьми.

Школьная служба медиации – служба, осуществляющая работу с конфликтными ситуациями, возникающими внутри школы. В качестве ведущих (медиаторов) в службе работают подростки – ученики школы. Подростки работают под руководством взрослого куратора, который, как и ребята, проходит специальное обучение. Встречи между конфликтующими сторонами подростки проводят самостоятельно. Если же в конфликте участвует и взрослый человек, то подросткам помогает куратор службы.

Школьная жизнь – это сложный процесс, включающий в себя не только учебные ситуации, но и совершенно различные пласты взаимодействия большого количества людей в процессе обучения, воспитания, управления коллективом, выстраивания статусов, создания норм поведения. В ходе такого взаимодействия возникает большое количество конфликтных ситуаций. Школьная служба медиации – структура, создаваемая в школе специально для обеспечения ее ресурсом разрешения конфликтных ситуаций внутри школы и силами самой школы. Создание Службы медиации позволяет разрешать не только обычные, случающиеся ежедневно конфликты, но и такие сложные ситуации, как «стрелки», длительные прогулы, правонарушения (хулиганство, кражи), споры между учениками на национальной почве, наличие «изгоев» в классе. Служба примирения работает с конфликтами всех уровней: между

учениками; между учениками и учителями; внутри педагогического коллектива; с конфликтами с участием родителей.

В результате подростки учатся сами, но с помощью и поддержкой взрослых, присутствующих на встрече людей из ближайшего окружения ребенка, учатся находить конструктивное решение, заглаживать причиненный их поступками вред, восстанавливать нарушенные отношения и связи. Таким образом, акцент в разрешении конфликтных ситуаций смещается с разрешения этих ситуаций взрослыми за подростков в сторону разрешения их самими подростками. Встречи участников конфликта, организуемые ведущим за «столом переговоров», называются программой примирения. Ведущий необходим в связи с тем, что сторонам тяжело общаться конструктивно и самим осуществлять поиски выхода из ситуации. Здесь появляется потребность в позиции нейтрального ведущего, который не выносит решение, не является судьей, адвокатом, воспитателем или советчиком, а снижает «градус эмоций» и помогает сторонам построить диалог для достижения соглашения. Ведущий в равной степени поддерживает обе стороны, и поэтому он легко находит с ними контакт. В службе медиации в качестве ведущих при поддержке взрослого куратора работают сами школьники. Это важно, поскольку:

- подростки лучше знают ситуацию в школе;
- ровесникам больше доверяют и расскажут то, что никогда не доверят взрослому; Деятельность в качестве ведущего меняет подростков, поскольку им нужно реально проявлять толерантность, видеть разные точки зрения, помогать договариваться; Это элемент истинного самоуправления, когда часть полномочий взрослых по разрешению конфликта передается детям.

Создание Школьной службы медиации предполагает несколько этапов, одним из которых является **обучающий тренинг** для подростков, направленный на формирование навыков разрешения конфликтных ситуаций при помощи медиации. На тренинге учащиеся, отобранные посредством анкетирования и планирующие в дальнейшем работать в Службе, знакомятся с принципами восстановительного подхода к работе с конфликтными ситуациями, анализируют свои способы разрешения конфликтов и приобретают навыки медиаторов (ведущих примирительных программ). В программу обучения включен также тренинг коммуникативной грамотности и эффективной коммуникации. У подростков, прошедших обучение медиации в полном объеме, повышается уровень коммуникативной грамотности и расширяется репертуар способов поведения в конфликтных ситуациях. Таким образом, в школе создается сообщество подростков, всем своим поведением транслирующих конструктивные способы социализации, а также помогающих другим учащимся освоить такие способы, и это не может не отразиться на их друзьях и одноклассниках, а вместе с этим и на общей обстановке в школе.

Нужно более тесное взаимодействие между службами других школ; проведение конференций, круглых столов, мастерских по разработке и выстраиванию проведения встреч между конфликтующими; проведение разъяснительной и информационной работы по привлечению ребят в службу через СМИ, стенды школьной службы медиации. Нужно создать команду, которая будет заявлять о школьной службе медиации в школе, на родительских собраниях.

Школьная служба медиации работает не только реактивно (лишь в ответ на правонарушение и конфликт), но и активно, реагируя на напряженность и взаимонепонимание в коллективе. Восстановительный подход к разрешению конфликтных ситуаций, реализуемый Школьной службой медиации в форме специальных программ, дает возможность подросткам освоить конструктивное, ответственное поведение в конфликтных ситуациях и способы конструктивного разрешения конфликтов.

Итогом каждой завершенной программы примирения является принятие ответственности за конфликт всеми участниками конфликтной ситуации и восстановление разрушенных отношений между ними.

#### **Рабочий план реализации проекта**

№№	Мероприятие	Сроки	Ответственные
1	Планирование работы школьной службы медиации	Сентябрь	Култышева В.М.
2	Разработка Положения о школьной службе медиации Разработка Устава о школьной службе медиации	Сентябрь	Подростки – участники ШСП
3	Оформление стенда «Школьная служба медиации»	Сентябрь	Ширяева Жанна, Маковеева Лена, Карачина Настя
4	Разработка и ознакомление с программой «Воздушный змей»	Октябрь	Пресс-центр ШСП
5	Проведение бесед, классных часов 5,6, 5-6 кор. классы по теме: «Люди, которые рядом»	Октябрь	Члены рабочей группы Култышева В.М.
6	Проведение программ примирения	По мере необходимости	участники ШСП
7	Консультации со специалистами других служб медиации	По мере необходимости	Култышева В.М.
8	Сбор информации о ситуации, с которой организуется восстановительная процедура Анализ документов	В течение года	Култышева В.М

9	Анализ литературы по проблеме применения в школьной практике восстановительных технологий	Ноябрь, декабрь	Члены рабочей группы
10	Проведение бесед, тематических часов 7, 7-8 кор. классы по теме: «Человек и его манеры»	Декабрь	Члены рабочей группы Култышева В.М.
11	Подборка диагностических методик по изучению психологического климата в школе	Январь-февраль	Члены рабочей группы
12	Проведение бесед, тематических часов в 8а, 8б классах по теме: «О милосердии»	Март	Члены рабочей группы Култышева В.М.
13	Презентация опыта в СМИ, на родительских собраниях	Апрель	Члены рабочей группы Култышева В.М.
14	Проведение бесед, тематических часов в 9,10,11 классах по теме: «Что такое толерантность? Толерантность вокруг меня»	Апрель	Члены рабочей группы Култышева В.М.
15	Круглый стол «Поиски и находки в системе профилактики»	Май	Члены рабочей группы Култышева В.М.
16	Издание брошюры, обобщающий опыт работы школьной службы медиации	Май	Пресс-центр школьной службы примирения Култышева В.М.

#### **Ожидаемый результат.**

- Снижение уровня конфликтности в школе.
- Умение адекватно оценивать себя и других.
- Обучение учащихся и педагогов, родителей новой практике выстраивания отношений в конфликтных ситуациях.
- Подготовленный пакет диагностических методик по изучению психологического климата в школе.
- Повышение информированности среди участников образовательного процесса (родители, ученики, педагоги) о применении восстановительных технологий.
- Создание электронного банка данных по опыту применения восстановительных технологий в образовательном учреждении.