

**ОСНОВЫ МЕДИАТИВНО-
ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
ОТНОШЕНИЙ**

Методические материалы

**Москва
2019**

**ОСНОВЫ МЕДИАТИВНО-
ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ
ДЛЯ УЧАСТНИКОВ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ**

Методические материалы

**Москва
2019**

Основы медиативно-восстановительных технологий для участников образовательных отношений : Методические материалы. М., 2019. — 68 с.

Методические материалы призваны помочь в работе, как школьным медиаторам, так и другим различным образовательным учреждениям: общеобразовательным, профессиональным, дошкольным, организациям для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Материалы могут быть использованы и в работе органов, отвечающих за профилактику безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, а также быть полезны любым иным лицам и организациям, заинтересованным в применении и активном использовании медиативной и различных восстановительных практик, в работе как непосредственно с несовершеннолетними, так и с их семьями.

© 2019.

СОДЕРЖАНИЕ

Основные понятия, используемые в методических материалах.....	6
Цель обучающих методических материалов.....	10
Введение.....	11
Медиация как она есть.....	14
Судебное разбирательство и медиация: сравнительный анализ.....	16
Базовые принципы медиации.....	20
Фазы медиации.....	24
Инструменты медиации.....	28
Школьная медиация: этапы создания.....	34
Служба школьной медиации.....	38
Заключение.....	55
Приложения.....	57
Приказ «О работе службы школьной медиации»..	57
Положение о службе школьной медиации.....	58
Примерный план работы службы школьной медиации.....	66
Типовой журнал учета обращений в службу школьной медиации.....	67

Основные понятия, используемые в методических материалах

Медиация — это особая форма посредничества, в которой роль медиатора как беспристрастной третьей стороны заключается в содействии сторонам, добровольно участвующим в процедуре медиации, при выработке взаимоприемлемого и жизнеспособного решения. Это решение должно служить взаимному удовлетворению спорящих сторон. Следует иметь в виду, что в процессе медиации стороны приходят к соглашению без вынесения третьей стороной решения по спору. Прошедший специальное обучение медиатор лишь содействует сторонам спора в совместной выработке решения, основанного на осознании и реализации их собственных потребностей и интересов. При этом стороны, оставаясь «собственниками» конфликта, являются активными участниками и сохраняют контроль над процессом разрешения спора и содержательной стороной решения.

Школьная медиация — специальный метод, разработанный для успешной интеграции взаимодействия, основанного на принципах медиации в образовательное пространство. Его особенность заключается в системном комплексном подходе для внедрения медиации в работу школы, что позволяет добиться кумулятивного эффекта от действий. В основе метода лежит авторский «медиативный подход», а также, в более широком смысле, так называемый «понимающий подход» в медиации. Одной из основных задач метода «школьная медиация» является обучение участников образовательного процесса осознанному общению, ориентированному на признание ценности каждого человека, возможности для самореализации, удовлетворения своих потребностей и глубинных интересов. Признание и принятие за каждым права на собственную систему ценностей и интересы создают условия для общения, в которых у каждой стороны есть право выбора.

Благодаря применению метода «школьная медиация» у образовательного учреждения появляется эффективный инструмент для профилактики и разрешения конфликтов, возникающих между всеми участниками образовательно-воспитательного процесса: учениками, педагогами, родителями и администрацией школы, а также для коррекционной работы и реализации восстановительного подхода.

Медиативный подход — это методика, позволяющая выстраивать взаимодействие на принципах медиации и применять ее как способ коммуникации для предотвращения и/или урегулирования конфликтов там, где проведение процедуры медиации невозможно или нецелесообразно. Пройдя соответствующее обучение, медиативный подход можно применять в профессиональной деятельности, дома, в школе, в автобусе, во дворе, в общении с одноклассниками, коллегами по работе или начальством.

Служба школьной медиации (СШМ) — действующая на базе школы служба медиации, включающая координатора программы, одного или нескольких школьных медиаторов, а также участников «групп равных».

Координатор СШМ — сотрудник школы (как правило, им может быть заместитель директора по учебно-воспитательной работе, социальный педагог, школьный психолог или один из учителей), осуществляющий координацию действий по интеграции медиативных практик в работу школы. Координатором СШМ может быть человек, готовый не менее одного года заниматься организацией СШМ в своей школе, разделяющий принципы медиации и проявляющий искренний интерес к работе, связанной с предотвращением и урегулированием разногласий и конфликтов в школьном социуме/образовательной организации. Координатор СШМ должен пройти обучение и аттестацию по специально разработанной базовой программе, помогающей в предупреждении и разрешении возникающих споров, разногласий и конфликтов при помощи медиации.

Школьный медиатор — медиатор, прошедший обучение по одной из специально разработанных базовых программ и помогающий в предупреждении и разрешении возникающих споров,

разногласий, конфликтов при помощи медиации. Одновременно школьный медиатор обучает учащихся в «группах равных» и занимается информационно-просветительской деятельностью среди коллег и родителей. В школе может быть, а может и не быть отдельной штатной единицы для медиатора. Школьными медиаторами становятся администраторы образовательного учреждения, учителя, школьные психологи, социальные педагоги и др. Вместе с тем желательно, чтобы как можно большее число работников образовательной организации, а также родителей, владели информацией о медиации, базовыми знаниями о ее возможностях, о школьной медиации как способе формирования безопасного пространства для всех участников отношений в образовательной сфере.

Группы равных — формируются из обучающихся, относящихся к одной возрастной категории, с целью обучения основам школьной медиации и овладения навыками медиативного подхода. Участники «групп равных» выступают в роли медиаторов и ко-медиаторов при разрешении споров между другими учениками — как правило, своими сверстниками, а также между учениками и взрослыми. Кроме того, участники «групп равных» занимаются информационно-просветительской деятельностью, обучая основам медиативного подхода своих сверстников и младших ребят. «Группы равных» считаются одним из наиболее эффективных способов обучения школьников культуре конструктивного, цивилизованного поведения в конфликтных ситуациях, так как обучающиеся получают возможность обучаться на примере собственных межличностных конфликтов, а также участвуя в качестве ко-медиаторов при разрешении конфликтов, в которых одной из сторон являются их сверстники.

Восстановительное правосудие — это один из способов реагирования на противоправные действия, подходов к осуществлению правосудия, который направлен не на наказание виновного путем изоляции его от общества, а на восстановление ущерба (психологического, материального), нанесенного в результате правонарушения или общественно порицаемого поступка, на осознание и заглаживание вины, восстановление отношений, содействие

реабилитации и ресоциализации правонарушителя. Одним из инструментов ВП является особая форма медиации — между потерпевшим и обидчиком (оступившимся). В России постановлением Правительства утверждена Концепция развития до 2020 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.

Восстановительный подход — применение в профилактической и коррекционной работе с детьми и подростками, в том числе при разрешении споров и конфликтов и после совершения правонарушений, умений и навыков, направленных на всестороннее восстановление отношений, доверия, материального и морального ущерба.

Цель обучающих методических материалов

Разработка данных методических мероприятий преследует несколько целей. Во-первых, это знакомство и изучение основ как самой медиации, так и восстановительного и медиативного подхода.

Во-вторых, что представляется крайне важным, это возможность не только знать, но и понимать суть и необходимость применения данного метода в реальной жизни для улучшения микроклимата в сообществе.

В-третьих, это обучение сторон навыкам конструктивного и быстрого реагирования в ситуациях возникновения конфликтной напряженности с педагогами и руководством образовательной организации, противоречий и конфликтных ситуаций с детьми.

В-четвертых, это необходимость уметь правильно и своевременно применять принципы и медиативно-восстановительные технологии с целью предотвращения развития противоречий и конфликтных ситуаций с детьми.

И, наконец, в-пятых. Это необходимость налаживания отношений сотрудничества и горизонтальных связей в сообществе самих родителей.

Методические материалы призваны помочь в работе, как школьным медиаторам, так и другим различным образовательным учреждениям: общеобразовательным, профессиональным, дошкольным, организациям для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Материалы могут быть использованы и в работе органов, отвечающих за профилактику безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, а также быть полезны любым иным лицам и организациям, заинтересованным в применении и активном использовании медиативной и различных восстановительных практик, в работе как непосредственно с несовершеннолетними, так и с их семьями.

ВВЕДЕНИЕ

Институт медиации в современном российском обществе является сравнительно молодым. Однако со времени вступления в силу в 2011 году Федерального Закона № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (“процедуре медиации”))» он уже успел пройти немалый путь, и на сегодняшний день можно с уверенностью говорить о том, что медиация стала важной составной частью отечественной правовой культуры.

С самого начала своего существования медиация в России пользовалась поддержкой со стороны институтов государственной власти. В 2013 году при Минобрнауки РФ был создан Федеральный институт медиации, на который была возложена миссия содействовать дальнейшему развитию медиативной практики в различных сферах социальной жизни, его интеграции в правовую культуру в качестве одного из основных инструментов самоорганизации гражданского общества.

Утвержденная Президентом РФ «Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012–2017 годы» предусматривает развитие сети различных служб медиации для создания наиболее эффективной возможности реализации восстановительного правосудия и организации служб медиации в школах, для максимально быстрого и безболезненного решения конфликтных ситуаций в учебных заведениях, а также профилактику правонарушений среди детей и подростков, улучшение отношений между всеми участниками образовательного процесса, создание благоприятной, поддерживающей среды в образовательных организациях. Также

программа предусматривает внедрение технологий восстановительного подхода, реализацию программ и применение механизмов возмещения ребенком-правонарушителем причиненного ущерба потерпевшему. Для реализации данной стратегии Правительством РФ была принята «Концепция развития до 2017 года сети служб медиации для восстановительного правосудия в отношении детей, не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность». Эта концепция так же, как и рекомендации Минобрнауки РФ от 18.11.2013 г., предусматривает, в частности, создание служб медиации в школах. Позднее данная Концепция была продлена до 2020 года, а в настоящее время уже утвержден План ее реализации до 2025 года.

Проведение программ по медиации в работе с детьми среднего и старшего школьного возраста обладает своей спецификой. Это связано как с возрастными особенностями психологии участников таких программ, так и со спецификой самой школы, как своеобразной экосистемы, в которой происходит становление личности и социализация учащихся. Эти особенности обязательно следует учитывать при разработке медиативных методик и методических материалов. Одна из главных задач метода «школьная медиация» — это научить участников образовательных отношений общению, в основе которого лежит признание ценности каждого человека, внимание к его интересам, потребностям и ценностям, и в то же время способность отстаивать собственные интересы и ценности в равноправном диалоге с другой личностью.

В процессе обучения навыкам применения медиативного подхода в повседневной жизни каждый участник программы должен научиться отстаивать свои ценности и интересы, не прибегая для этого к насилию, не причиняя ни физического, ни психологического ущерба другим людям. Только

при соблюдении этого условия возможно возникновение культуры конструктивного преодоления разногласий и цивилизованного взаимодействия в социуме. Именно поэтому метод «школьная медиация» обладает большим воспитательным потенциалом для учащихся детского и подросткового возраста, помогая юным членам общества осознать возможность выбора между различными способами разрешения конфликтных ситуаций и свою ответственность за осуществление этого выбора.

Центр медиации и альтернативного разрешения споров в правовой практике при Московском государственном юридическом университете им. О.Е. Кутафина (МГЮА) ранее подготовил два методических пособия по применению медиации: «Основы медиации: методические материалы для лекций» и «Школьная медиация: методические материалы для практических занятий». Задача настоящего издания — объединить имеющиеся наработки в единое комплексное издание и включить в него новые материалы, отражающие накопленный за последние годы практический опыт.

МЕДИАЦИЯ КАК ОНА ЕСТЬ

Медиация — достаточно новое явление для нашей страны. Что же подразумевается под понятием медиация?

Медиация — это особая форма посредничества, в которой роль медиатора как беспристрастной третьей стороны заключается в содействии сторонам, добровольно участвующим в процедуре медиации, при выработке взаимоприемлемого и жизнеспособного решения. Это решение должно служить взаимному удовлетворению спорящих сторон. Следует иметь в виду, что в процессе медиации стороны приходят к соглашению без вынесения третьей стороной решения по спору. Прошедший специальное обучение медиатор лишь содействует сторонам спора в совместной выработке решения, основанного на осознании и реализации их собственных потребностей и интересов. При этом стороны, оставаясь «собственниками» конфликта, являются активными участниками и сохраняют контроль над процессом разрешения спора и содержательной стороной решения.

Согласно Федеральному закону от 27.07.2010 г. № 193-ФЗ (ред. от 26.07.2019) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» процедура медиации (медиатор) — это альтернативная процедура урегулирования споров с участием в качестве посредника независимого лица, которая разработана для содействия развитию партнерских деловых отношений и формированию этики делового оборота, гармонизации социальных отношений.

В реалиях сегодняшнего дня медиация применяется наиболее часто при решении конфликтных ситуаций в различных сферах деятельности:

— в политической сфере, например, между этническими группами, или между государствами;

— в экономической и трудовой сфере, как при конфликтах внутри производственной компании, так и между отдельными предприятиями (это могут быть и межкорпоративные, и внутрикорпоративные конфликты);

— в различных учреждениях, как то: 1) государственные (в этой сфере медиация пока применяется довольно редко); 2) неправительственные организации; 3) общественные организации; 4) научные институты; 5) религиозные организации; 5) организации частных форм собственности (тоже стали использовать медиацию в решении своих спорных вопросов);

— в сфере семейной жизни людей, и прежде всего в случаях ссор между супругами и расторжения брака, разделе вследствие этого имущества между родственниками, а также при разделе наследства; при определении порядка общения бывших супругов с детьми, а также местожительства ребенка;

— в трансграничных семейных спорах, связанные с защитой прав и интересов детей;

— в школе (в образовательной среде);

— при заключении мировых соглашений между виновником и пострадавшим как механизм восстановительного правосудия, в рамках уголовного права (наиболее часто в делах с участием несовершеннолетних);

— в общественно-правовой сфере (в основном, при урегулировании конфликтов, связанных с вопросами охраны окружающей среды);

— в конфликтах между соседями;

— в конфликтах внутри сообщества.

Принято считать, что применение медиации наиболее эффективно:

если интересы спорящих сторон сосредоточены не только

на претензиях правового характера, связанные с прошлым, но, главным образом затрагивают будущие интересы участников конфликта и возможность сохранения для них нормальных и даже доброжелательных партнерских отношений в перспективе;

если на ситуацию оказывают большое влияние личные отношения и эмоциональная сторона конфликта; если это длительные и значимые (хотя бы для одной из сторон) отношения;

если целью ставится необходимость выработки глобального генерального решения, а правовой срез конфликта охватывает (либо может охватить) только часть проблемы (например, если формально предъявленные претензии существенно отличаются от существа самого спора);

если это сложные случаи, которые невозможно разрешить в интересах обеих сторон (либо могут быть разрешены неудовлетворительно для обеих или одной из сторон) с помощью стандартных правовых инструментов;

если сохранение конфиденциальности это необходимое условие для спорящих сторон (или хотя бы для одной из сторон) и в связи с этим они предпочитают не обращаться в суд, так как судебные процессы, как правило, публичны, либо не достаточно закрыты.

Однако, несмотря на то что применение медиации становится все более популярным, ее нельзя считать единственным и самым эффективным способом при решении различных конфликтных ситуаций.

Судебное разбирательство и медиация: сравнительный анализ

Проведя сравнительный анализ, мы увидим, как отличаются процедуры судебного разбирательства и медиативный

процесс, оба являющиеся при этом способами, с помощью которых возможно разрешить споры, защитить права и интересы граждан.

Суд по сути своей всегда был и будет процессом формальным, начиная от холодных казенных слов: «Встать, суд идет!» и заканчивая вынесением приговора или судебного определения. Медиация же — процедура неофициальная, и оттого она является более демократичной, а в некоторых случаях атмосфера проведения процедуры ощущается участниками почти как домашняя, что во многом способствует более мягкому проведению процедуры и позволяет быстрее вникнуть в суть проблемы и решить ее.

Суд — это всегда процесс публичный, даже если заседание объявляется закрытым, там всегда присутствуют сторонние люди (судья, прокурор, секретарь, представитель защиты и представитель обвинения). Медиация — это всегда процедура полностью конфиденциальная, где, кроме заинтересованных сторон, присутствует только одно лицо — собственно медиатор, который обязан сохранять в тайне от посторонних лиц происходящее.

Судебный процесс и любое судопроизводство контролируется государством, а в некоторых случаях государство даже вмешивается в процесс или же обязывает суды принимать определенные решения в своих интересах. Процедура медиации, наоборот, полностью основана на автономности участников.

Судебная система — вещь достаточно жесткая, и она, как правило, ориентирована на повод к конфликту, а также каждая из сторон обязана сама собирать свою доказательную базу, необходимые документально подтверждающие материалы и факты по делу. Медиация же ориентирована на человеческий фактор, то есть во время проведения процедуры учитываются субъективные интересы каждой

из сторон, а также берутся во внимание личные убеждения участников.

Судебная практика основана на реализации правовых позиций. Медиация — на прояснении интересов и поиска решения сторонами с учетом разницы этих интересов.

Судебная практика обращена на прошлое, без учета каких-либо возможных перспектив в будущем. Медиация же старается максимально сделать все возможное для того, чтобы и в дальнейшем стороны могли сотрудничать и общаться друг с другом.

Судебная система основана на обязательном применении права. В медиации применение права оставлено на усмотрение сторон.

В судебном производстве все ориентировано на выигрыш одной из сторон, как правило, с ущербом для другой стороны. Медиация придерживается принципа уважения различий в точках зрения и интересах друг друга.

В суде стороны вынуждены использовать для того, чтобы выиграть процесс, слабые стороны противной стороны, максимально стараясь выставить противную сторону в неприглядном свете. В медиации стороны приходят не только к пониманию друг друга, не только начинают принимать собственные слабые стороны или слабые стороны противоположной стороны, что становится переломным моментом в решении спорного вопроса, но и стараются добиться, чтобы противоборствующие стороны осознанно понимали необходимость привлечения помощи со стороны.

Судебная практика основана на принципе состязательности победителя и проигравшего. Медиация приходит к решениям, где нет проигравшей стороны. То есть обе стороны остаются довольны результатом: выигрыш одной стороны адекватен выигрышу другой стороны.

Как мы видим из приведенного выше сравнительного

анализа, система медиации — это более мягкая, щадящая, гуманная система. Но для того, чтобы обеспечить качественное и полноценное проведение процесса медиации, необходимы хорошие, опытные и грамотные специалисты. Профессионалы своего дела.

В обязанности профессионального медиатора входят следующие функции:

- первое и неперемное условие: профессиональный медиатор обязан оставаться нейтральным, непредвзятым и беспристрастным на протяжении всего процесса переговоров;

- создает доверительную и комфортную обстановку;

- организует процесс переговоров сторон;

- создает возможности равного участия сторон в процедуре медиации;

- обеспечивает равные возможности сторон в процедуре медиации;

- поддерживает равным образом все стороны в высказывании своих точек зрения и видении существа дела;

- содействует сторонам в поиске креативных решений по спору;

- содействует сторонам в поиске консенсусных решений спорных ситуаций;

- помогает сторонам в формулировании окончательных договоренностей.

У медиатора, как и любого другого профессионала, существует профессиональная этика, своего рода табу на ряд действий. А именно:

- медиатор никогда не выносит никаких решений и вердиктов по спору; — не ищет ни правых, ни виноватых — для него все стороны равны априори;

- не оказывает давления на участников конфликта;

- не раскрывает информацию, полученную во время процедуры медиации;

- не консультирует стороны по правовым вопросам;
- не оказывает сторонам психологическую помощь;
- не навязывает сторонам своего мнения по поводу путей разрешения конфликта.

Медиатор не делает всех этих вещей потому, что задачи профессионального медиатора заключаются в следующем:

- он должен помочь сторонам, вовлеченным в спор, осознать силу и возможности их собственного влияния на ситуацию и перспективы ее развития в процессе проведения процедуры медиации;
- он должен помочь сторонам осознать собственные интересы, являющиеся движущими силами конфликта;
- он должен помочь сторонам понять и принять интересы друг друга;
- он должен создать условия для выявления истинных причин конфликта — это чрезвычайно важный момент, который необходим для выработки жизнеспособного, реалистичного решения по вопросу спора;
- он должен поддерживать стороны в выработке взаимно удовлетворяющего, жизнеспособного, реалистичного и исполняемого решения.

Базовые принципы медиации

Поняв, что является основой в работе профессионального медиатора, можно говорить о том, что же является основой самой медиации, каковы ее базовые принципы.

Все действия в работе медиативной системы решения конфликтных ситуаций и споров основаны на принципе добровольности. Любые решения в ходе разбора конфликтной ситуации принимаются только с добровольного взаимного согласия сторон участников. Никто из участвующих (ни медиатор, ни другие участники медиации) не имеют права

навязывать друг другу или сторонам каких-либо решений, либо оказывать моральное или психологическое давление.

Принцип принятия заключается в том, что медиатор принимает участников спора такими, какие они есть. Он уважает право сторон иметь собственное мнение; но и не навязывает им собственные суждения о том, как следует поступить в той или иной ситуации, даже если его решение представляется единственно верным; и не решает, кто из участников прав и в чем, а кто виноват. Кроме того, медиатор не дает участникам медиации советов, так как принцип принятия подразумевает, что стороны лучше понимают собственную ситуацию, зная ее изначально и изнутри, а также зная многочисленные нюансы, повлиявшие на исход событий, которых медиатор знать не может в связи с тем, что стороны могли не рассказать о них, посчитав незначительными, а также участники сами лучше понимают свои потребности и способны принять подходящее для себя решение на основе принципа самоопределения.

Сама процедура и все, что происходит в рамках нее, должно оставаться абсолютно конфиденциальным (так же, как и сам факт обращения к процедуре медиации по договоренности между сторонами может быть сохранен в тайне). Медиатор обязан следовать принципу конфиденциальности. Это же касается и всех сторон, если они заранее не договорятся об обратном. Кроме того, все, что стороны говорят медиатору на индивидуальных встречах, также должно остаться конфиденциальным, за исключением тех сведений, которые они сами попросят передать другой стороне или предать гласности. Если медиатор посчитает, что информация (полностью или частично), ставшая ему известной в ходе раздельной встречи с одной из сторон, может принести пользу во время совместных встреч или передана другой стороне, то он обязан получить на это разрешение от поделившейся с ним данной информацией стороны.

Крайне важным и необходимым условием успешной медиации является принцип беспристрастности и нейтральности. Медиатор не должен иметь своих интересов в текущем споре, не имеет права преследовать какие бы то ни было личные цели, состоять в каких-либо отношениях с участниками вне процедуры, иметь историю отношений с ними, кроме как с профессиональной точки зрения, не должен быть содержательно заинтересован в самом конфликте или в его исходе, говоря иными словами, медиатор не должен иметь своих личных, тем более корыстных интересов в данном споре.

Если медиатор испытывает сомнения в возможности сохранить нейтралитет при урегулировании данного конфликта, то он обязан немедленно сообщить об этом сторонам для того, чтобы оставить на их усмотрение решение вопроса о том, может ли он дальше продолжать вести процедуру по разрешению их спора или должен заявить о самоотводе. Медиатор всегда старается внимательно выслушать и поддерживать каждого из оппонентов, не ставя в преимущественное положение ни одну из сторон конфликта, не зависимо от собственного мнения по вопросу. Беспристрастность — это ровное, одинаковое отношение ко всем участникам процесса, равные сопереживание и чуткость по отношению к сторонам спора, стремление быть в одинаковой степени хорошим помощником для всех участников процедуры, не отдавая никому предпочтения.

Это очень трудная задача, медиатору надо уметь быть полностью беспристрастным, ему требуется умение абстрагироваться от личного опыта и осознанный отказ на время проведения процедуры (сессии) от собственных пристрастий, суждений и оценок, убеждений и предубеждений. Одновременно с этим ему необходимо постоянно отслеживать, насколько сами стороны воспринимают поведение медиатора как беспристрастное и непредвзятое.

Поскольку стороны — участники конфликта являются и собственниками этого конфликта, при проведении процедуры медиации необходимо всегда помнить и учитывать этот факт, потому что процедура медиации направлена на активное участие сторон в поиске решений и выработке договоренностей, в равной степени отражающих интересы и потребности всех сторон, вовлеченных в конфликт. Для достижения этой цели стороны должны иметь возможность в одинаковой мере участвовать в обсуждении, высказывать свою точку зрения, иметь равное пространство и возможности для реализации собственных интересов. Поэтому принцип равноправия сторон участников является одним из краеугольных.

Прежде, чем приступить непосредственно к самой процедуре медиации, медиатор на предварительной встрече должен подробно рассказать и объяснить сторонам-участникам конфликта о том, что такое медиация, что она из себя представляет, ее основополагающие принципы, отличия от судебной системы, как именно, в каком формате будут проходить встречи, что имеют право делать участники процедуры, а что запрещено. Подробно объяснять в ходе проведения самой процедуры все возникающие вопросы относительно ее проведения, давать детальные пояснения, вплоть до разъяснения целей и задач тех или иных действий, вмешательств, обозначения перехода от одной фазы к другой, если необходимо, делать подведения промежуточных итогов. В этом заключается еще один принцип медиации — прозрачность. Прозрачность означает, что медиатор заботится о том, чтобы участники процедуры ясно представляли себе принципы медиации, роль как медиатора, так и свою собственную в процессе урегулирования спора. И именно прозрачность процедуры, всех действий и поступков у всех ее участников (включая и медиатора)

во время ее проведения позволяет сторонам в полной мере оставаться собственниками своего конфликта и выработать свои собственные, никем не навязанные решения.

Фазы медиации

Для того, чтобы стороны — участники конфликта четко представляли себе порядок действий во время проведения процедуры медиации, во время вступительного слова медиатор кратко объясняет суть данной процедуры и знакомит стороны с фазами ее проведения.

Обычно, процедуру медиации делят на пять фаз. Эти фазы в общем и целом характеризуют суть развития процесса урегулирования спора и заключения соглашения.

1-я фаза. Вступительное слово медиатора и заявления сторон. Медиатор произносит вступительное слово, целями которого являются:

- разъяснение сторонам сути медиации и ее основополагающих принципов;
- согласование основных правил ведения процедуры, выработка регламента.

Затем идут заявления сторон, во время которых каждый из участников может рассказать собственное видение ситуации, проблемы, сути спора. На этом этапе желательно, чтобы стороны не прерывали и не перебивали друг друга, а также не делали эмоциональных мимических жестов, выражающих их отношение к словам оппонента.

У каждой стороны должна быть возможность рассказать, как она видит ситуацию, конфликт, который заставил обратиться к медиации, поэтому каждому должно быть предоставлено столько времени, сколько необходимо, чтобы полностью изложить свою точку зрения. Эта фаза очень важна для установления уважительного стиля взаимодей-

ствия между всеми участниками и формирования доверия к медиатору, что позволит сторонам в дальнейшем рассматривать свой спор в конструктивном ключе.

2-я фаза. Собравшиеся формулируют вопросы, определяют и изучают темы, требующие обсуждения, формируют повестку дня. На этом этапе процедуры медиации целью, как медиатора, так и заинтересованных сторон, является прояснение всей информации, необходимой для обозначения проблем, нуждающихся в разрешении, и оценка степени их сложности и значимости для каждой стороны. Для этого необходимо определить все существенные аспекты спора, включая экономические, эмоциональные и иные различные факторы видения сторонами различных вопросов, напрямую или косвенно связанных с данным конфликтом.

Эта фаза имеет большое значение для структурирования процесса медиации.

3-я фаза. Непосредственно сама работа над конфликтом. На этом этапе процедуры медиации перед медиатором стоит задача объединения в единое целое двух моментов. Во-первых, он должен помочь сторонам, распознать непродуктивные составляющие конфликта, из-за которых между ними продолжается и спор, а во-вторых, понять суть возникших между ними разногласий. Для этого медиатор с помощью изложенных выше коммуникативных инструментов выясняет все интересы и потребности сторон, способствуя тем самым появлению взаимопонимания между участниками процедуры.

Именно эта фаза является центральной в проведении процесса медиации, когда у конфликтующих сторон возникает понимание и признание интересов и потребностей друг друга и происходит процесс переосмысления их отношения к возникшему конфликту и способов взаимодействия друг с другом.

4-я фаза. Разработка и оценка различных вариантов.

В этой фазе процедуры медиации происходит разработка и оценка предлагаемых возможных вариантов урегулирования конфликта. Для успешного решения этой задачи медиатору необходимо сделать следующие шаги:

1). Отделение выработки решений от их оценки. Очень часто стороны просто не рассматривают важные и ценные варианты только потому, что, заранее мысленно оценивая их, делают неправильный вывод о невозможности их реализовать по тем или иным причинам, просто потому что не видят все пути решения этой ситуации, а также может присутствовать эффект «замыленности глаза», когда сторона рассматривает только одну сторону аспекта, упуская при этом из вида другую, лежащую на поверхности и, возможно, даже более эффективную. То есть имеет место быть человеческий фактор. Для того, чтобы не допустить этого, медиатор может предложить сторонам собрать все приходящие им в голову идеи по возможности разрешения спора, но не давать этим способам разрешения спора никаких оценочных суждений.

2). Создание «дополнительной стоимости». Одна из задач, которые решаются на этой фазе процедуры медиации — поиск вариантов решения, создающих так называемую «дополнительную стоимость». Определение «дополнительная стоимость» в медиации подразумевает под собой вариант, когда стороны совместно работают над тем, чтобы сформулировать такие способы разрешения конфликта, которые будут выгодны для всех участников спора в настоящее время, а также будут перспективны, с точки зрения будущих взаимоотношений.

3). Оценка решений. В конце концов, предлагаемые варианты выхода из конфликтной ситуации должны получить свою оценку. Здесь задача медиатора заключается в том, чтобы построить диалог так, чтобы любая сторона рассма-

тривала каждый вариант не только как удовлетворяющий в какой-либо степени ее собственные интересы, но и с точки зрения того, насколько он выгоден и полезен оппоненту.

4). Привлечение права. Этот этап используется далеко не всегда. Медиатор включает в процесс и юридический аспект, если этого не произошло ранее. Однако этот контекст не должен главенствовать или мешать сторонам использовать собственные представления о справедливости в качестве основы для выбора решения.

5). Последствия. После определения вариантов решения, потенциально приемлемых для обеих сторон, медиатор помогает сторонам понять, что за собой оно влечет, его смысл и вероятные последствия каждого из вариантов.

6). Тестирование реальности. Это заключительный этап 4 фазы. На данном этапе медиатор совместно со сторонами определяет, является ли каждое из частных решений реалистичным, то есть выполнимым в самое ближайшее время.

5-я фаза. Заключение соглашения. Эта фаза является заключительной в работе процесса медиации. После достижения сторонами конкретных договоренностей их необходимо облечь в форму медиативного соглашения. Здесь важно еще раз вновь убедиться в том, что стороны правильно поняли друг друга и условия соглашения отвечают следующим требованиям:

- удовлетворяют все стороны;
- позволяют разрешить все проблемы, относящиеся к этой конфликтной ситуации (кроме случаев, когда стороны приняли решение какую-то часть вопросов вынести за пределы данной процедуры);
- решение жизнеспособно и выполнимо;
- решение не затрагивает интересы и не оказывает негативного влияния на третьих лиц, которые не имели возможности участвовать в обсуждении;

— решение минимизирует риск возникновения конфликта в будущем.

Желательно также, чтобы в медиативном соглашении был предусмотрен механизм разрешения разногласий и споров, если они возникнут в процессе реализации достигнутых договоренностей, оформленных в данном соглашении.

Инструменты медиации

Для достижения поставленных целей медиатор в своей работе, помимо принципов медиации, использует и различные коммуникативные инструменты. Рассмотрим лишь некоторые из них, применяемые при проведении процедуры медиации наиболее часто.

Активное слушание (АС). Это, наверное, одно из самых важных качеств, которым медиатор должен владеть в совершенстве. Способность не только внимательно слушать, но и уметь услышать позицию каждой из сторон спора, проявлять доброжелательный и искренний интерес к другому человеку — это гарантия того, что процедура будет проведена успешно. АС ориентировано на понимание смысла высказывания в целом, как на уровне семантики и синтактики, так и на прагматическом уровне.

Эмпатичное, эффективное, то есть внимательное, сопереживающее слушание — это необходимое условие для понимания чувств и эмоций, потребностей и переживаний другого человека его глазами, а значит, и возможность плодотворного общения с ним. Медиатор обращает внимание не только на то, что именно говорится и каким образом, но и для чего, какие цели преследует тем самым говорящий. Именно поэтому АС является главным инструментом, призванным помогать медиатору в его работе.

Еще одной важной особенностью АС является присталь-

ное внимание к вербальному и невербальному аспекту коммуникации. Внимательно слушая каждого участника, медиатор постоянно дает понять собеседникам, что он не только слушает, но и слышит их, тем самым способствуя улучшению отношений между всеми участниками процедуры и побуждая их к сотрудничеству, вовлекая в процесс творческого разрешения проблем. Проявленное понимание содействует укреплению доверия, а также ориентирует спорящих на то, чтобы они также внимательно слушали своих оппонентов, вникали в суть говорящегося, пытались ставить себя на место собеседника, оставляя на время в стороне свои суждения, критические замечания, предубеждения и оценки. В медиации существует понятие «айсберг конфликта», в основании которого лежат настоящие, насущные интересы и потребности участников, то есть это то, о чем будет идти речь в процессе работы. Это так называемая скрытая, подводная часть, без которой невозможно понять истинные мотивы конфликта, как правило, настолько глубоко спрятанные, что большинство участников даже не подозревают об истинной подоплеке конфликта, то есть корни так глубоко сидят в земле, что самим участникам очень часто просто невозможно до них докопаться. Это, как правило, нереализованные интересы, неудовлетворенные потребности и амбиции. Испытываемые при этом чувства и эмоции человека, их восприятие участниками, являются своеобразным индикатором, они как раз первыми находятся дальше, в надводной, видимой части этого «айсберга», и соответствуют тем заявлениям, фактам и позициям сторон в споре, которые они и предъявляют.

АС также можно понимать и как особый вид направленного (интенционального) слушания, с помощью которого медиатор выискивает в речи участников медиативной процедуры возможности для устного агрессивного вме-

шательства (вербальной интервенции) с помощью других коммуникативных инструментов. Именно благодаря АС медиатор имеет возможность поддержать, когда необходимо, участников процедуры, а когда необходимо, задать вопрос, направленный на уточнение и прояснение интересов участников процедуры.

Петля понимания — второй по значимости инструментом в работе медиатора. Петля символизирует законченность процесса, замыкание его в момент совмещения сказанного, понятого и принятого. Название отражает непосредственную цель применения данного инструмента. Петля понимания состоит из последовательных, пошаговых действий. Первое, что медиатор должен сделать в процессе работы — это сам попытаться понять собеседника, посмотреть на ситуацию его глазами, затем дать понять, показать собеседнику, что он понят, следующим этапом — запросить и получить для себя обратную связь, убедиться, получив подтверждение, что человек чувствует себя понятым. Последний шаг является обязательным, так как петля понимания является завершённой только тогда, когда сторона подтверждает, что медиатор ее слова, заявления и позицию понял полностью и правильно (понял то, что сторона хотела выразить, высказать, передать). До получения такого подтверждения петля понимания считается незавершённой.

Используя петлю понимания, медиатор сначала создает условия и старается понять сам каждую из сторон, поскольку чаще всего участники процедуры пока еще не понимают, а иногда и не способны понять друг друга до определенного момента. Петля понимания помогает медиатору прояснить для себя ситуацию и показать сторонам, что он приложит все усилия для того, чтобы понять каждую из них в отдельности, и будет демонстрировать им это понимание, одновременно создавая основу для будущего взаимопонимания сторон.

Обобщение (резюмирование) — это один из мультифункциональных инструментов медиатора, который позволяет направлять процесс в конструктивное русло и позволяет выстроить четкую структуру процесса медиации. Медиатор обобщает сказанное, вычлняя самую суть, чтобы сфокусировать внимание участников и помочь им понять происходящие обсуждения, а также помочь выстроить различные звенья и уровни поиска взаимоприемлемого решения спора, в том числе и сократив временной путь решения проблемы.

Необходимость использовать обобщение обусловлена следующими ситуациями:

1. Если в процессе проведения процедуры медиации сторонами достигнут определенный прогресс и продвижение.

2. Если в процессе проведения процедуры медиации у участников сторон возникла необходимость идентифицировать, сформулировать и высказать вслух все опасения и тревоги сторон. При составлении списка тем для обсуждения и формировании повестки дня это является одним из самых эффективных способов.

3. Если в процессе проведения процедуры медиации у участников сторон возникла необходимость систематизировать полученную информацию.

4. В случае, когда подводят итоги по одному вопросу и переходят к обсуждению другого.

5. Если в процессе проведения процедуры медиации у участников сторон возникла необходимость обратить отдельное внимание на общие интересы или позиции возможных договоренностей.

6. При выявлении тем и/или вопросов, по которым у сторон сохраняются разногласия, чтобы понять, над чем конкретно нужно работать.

Перефразирование — это обобщение (суммирование) того, что сказал кто-то другой, но другими, своими словами, позво-

ляющее медиатору убедиться, насколько правильно он понял сказанное, показать каждому участнику, что он его услышал, а также помочь каждому участнику правильно услышать и воспринять то, что сказал оппонент. Перефразирование, кроме того, является еще и элементом петли понимания. Перефразировать можно любые высказывания, которые касаются чувств, эмоций, тревог, опасений, предложений, возможностей, а также содержащие любую информацию.

Главное, на что надо ориентироваться, применяя перефразирование — это простота новой формулировки.

При перефразировании очень важно:

- во-первых, вычленив ключевые элементы из того, что было сказано;

- во-вторых, не приукрашивать и не перегружать новое высказывание лишними словами, чтобы оно не стало интерпретацией сказанного предыдущим участником;

- в-третьих, обязательным условием является обратная связь, когда требуется обязательное уточнение того, правильно ли и насколько правильно понял все медиатор из того, что было сказано сторонами;

- в-четвертых, не пренебрегать важными в смысловом отношении нюансами, при этом стараясь максимально упростить речь, опуская несущественные объяснения и детали.

Техника задавания вопросов. В ходе проведения процедуры медиации медиатор задает сторонам спора вопросы особым образом. Как правило, в большинстве своем, его вопросы направлены не на выяснение фактической стороны спора, а на то, чтобы выяснить реальные интересы и потребности участников. В каждом случае могут использоваться вопросы как открытого, так и закрытого типа. К открытым вопросам относятся те, на которые требуется дать полные, развернутые ответы. Они необходимы для получения более полной картины по данной проблеме или ситуации

и позволяют выступающему с акцентировать внимание присутствующих на том, что ему представляется наиболее важным и значимым и направить дискуссию в нужном ему русле. Задавая вопросы открытого типа, медиатор тем самым создает возможность применить технику активного слушания. Закрытые же вопросы рассчитаны на короткие и однозначные ответы да — нет. Этот вид вопросов позволяет медиатору не только уточнять и собирать специфическую информацию, но также и руководить ходом дискуссии, когда он может ограничить очень разговорчивого участника.

Рефрейминг или реструктуризация. Ограничивая рамками вопросов, показывая ситуацию с другой стороны, другую ее грань, медиатор оказывает содействие сторонам в определении их собственных эмоций, переживаний, интересов, потребностей и возможностей, а также в принятии одной стороной точки зрения другой стороны, даже если участник спора и не согласен со своим оппонентом, ее мотивов, эмоций и чувств, ограничений и возможностей. В результате применения такой тактики происходит отделение человека от собственно конфликта, происходит трансформация, или реструктуризация («рефрейминг») спорного вопроса.

Рефрейминг не случайно является одним из эффективных инструментов, применяемых медиатором. С помощью этой техники каждый участник может изменить свое представление о проблеме (конфликте), абстрагироваться от нее, взглянув под другим углом, и одновременно с этим увидев и себя, и свои интересы в другом аспекте, а также меняется ракурс, с которого он прежде рассматривал мотивы и потребности своего оппонента. Таким образом происходит трансформация и совершается переход от позиций к интересам. Это позволяет достичь настоящего разрешения разногласий спорящих сторон, примирить их по-настоящему и исчерпать конфликт между ними.

Школьная медиация

Выше мы рассмотрели основные понятия и принципы в работе медиативной системы: что необходимо профессиональному медиатору для качественной и, не побоимся употребить здесь это слово, творческой работы; основные аспекты и направления в дальнейшем развитии деятельности медиативной системы. Также мы провели сравнительный анализ между судебной системой и системой медиации. Теперь мы хотели бы остановиться на частных случаях и рассмотреть некоторые из них — а именно школьную медиацию, как одно из направлений в общей медиативной системе.

Почему мы выбрали именно это направление? Не секрет, что жизнь современных детей протекает намного более интенсивно, чем у их сверстников еще, скажем, лет 10–15 назад. Бурное развитие компьютерных технологий привело к тому, что жизнь детей стала перенасыщена информацией, что нередко приводит к эмоциональному перенапряжению, а соответственно, и к нервным срывам. Многие дети проводят неограниченное время в различных гаджетах, где большой объем информации, далеко не всегда соответствующий возрасту ребенка, также способствует повышенной возбудимости у детей. Школьные конфликтные ситуации были, есть и будут всегда. Поэтому применение метода школьной медиации в образовательных и учебных заведениях является целесообразным — особенно в подростковый период, который очень важен в процессе развития личности. В это время у ребят активно формируется самосознание и вырабатывается собственная система самооценки. Однако, структура личности подростка еще не устойчива, а это неизбежно сказывается на его поведении и взаимодействии с окружающими.

В условиях экономической и социальной нестабильно-

сти в обществе количество проблем в подростковой среде неуклонно растет. Стандарты и эффективность работы организаций, призванных защищать права и интересы детей, оказывать им помощь в трудных ситуациях, способствовать лучшей социализации детей и подростков не всегда отвечают потребностям современного общества, их новым проблемам.

Большое значение всегда придавалось сотрудничеству школы и семьи. Успешность выполнения школой своей учебно-воспитательной задачи во многом зависит от того, насколько активное участие в учебе и школьной жизни обучающихся принимают их родители, насколько они интересуются успехами и трудностями своих детей, насколько готовы уделять им время вне школы, и насколько они разделяют и поддерживают ценности учебного заведения. Несмотря на активную вовлеченность школы в процесс воспитания ребенка, все же основное бремя и основная ответственность лежит на родителях. Потому общеобразовательная организация должна стремиться установить максимально доверительные отношения сотрудничества с родителями и активно привлекать их к участию в школьной жизни.

Не секрет, что достаточно распространенной являются конфликтные ситуации между подростками и школьными педагогами, когда для родителей это является неожиданностью. Например, школьник может бояться дома строгого отца, а свое недовольство вымещать на педагоге. Также существует ряд проблемных ситуаций, возникающих в другой связке представителей образовательных отношений: родители — администрация школы, когда каждая из сторон считает правой только свою позицию и не желает услышать аргументы противоположной стороны. Возможность родителей узнать теоретические основы медиации и уметь их применять на практике, используя как лучший способ

мирного урегулирования споров, овладение медиативно-восстановительными технологиями позволят эффективно и доброжелательно взаимодействовать по возникающим спорам с педагогами и администрацией школы, другими представителями школьного родительского сообщества, позволяет создать структуру диалога в общении и повысить уровень взаимопонимания с собственным ребенком.

Восполнение пробелов в воспитании детей, гармоничное развитие подрастающей личности невозможно без диалога этих двух основополагающих столпов. К сожалению, не всегда процесс воспитания проходит гладко, особенно сейчас, когда со стремительным ростом и процессом внедрения в нашу жизнь информационных технологий люди, в том числе и дети, получили практически неограниченный доступ к неконтролируемому потоку информации. Безусловно, являясь с одной стороны двигателем прогресса, с другой, интернет таит в себе и повышенные риски и опасности. Это и возможность доступа к запрещенным ресурсам, и длительные, часто многочасовые игры, различные сайты, чаты, группы, интернет сообщества, инстаграм.

В большинстве своем, современные дети лишены возможности живого общения не только со сверстниками, но и с родителями. Интернет, по сути являясь суррогатом, создает иллюзию живого общения. Детей, с их неокрепшей психикой, а особенно в период полового созревания, когда гормональный фон организма резко меняется, в интернете часто подстерегают опасности, которые дети, в силу того, что еще не умеют давать реальную оценку событиям, не в состоянии правильно оценить. Часто общение в интернете приводит к конфликтным ситуациям. Одноклассники могут неожиданно поссориться в чате, тогда как при личном общении конфликтной ситуации можно было бы легко избежать — общаясь с человеком «вживую», мы видим непо-

средственно его реакцию, выражение лица, глаз, наш мозг подсознательно воспринимает сигналы, которое «подает» тело собеседника. Разговаривая по телефону, мы реагируем на модуляционные изменения голоса. В этих случаях возможно погасить конфликт сразу, не дать ему раздуться. Здесь важна роль не только родителей и школьных педагогов, как обычных воспитателей. Необходимо, чтобы они, наравне с медиатором, также владели основами медиации, как одного из основных способов мирного разрешения конфликтной ситуации, когда, уйдя вечером друзьями, утром дети-участники могут прийти уже враждебно настроенными по отношению друг к другу.

Для предотвращения как уже возникших конфликтных ситуаций, так и для потенциально возможных, недостаточно только проговаривать как возможные ситуации, так и их последствия. Все участники данного образовательного процесса должны пройти так называемые «ролевые игры», иметь возможность поставить себя на место оппонента не только в теории, но и на практике.

Поэтому одной из основных задач школьной медиации становится необходимость научить осознанному общению, которое будет ориентироваться на признание ценности каждого человека, опирающегося на свои собственные ценности для самореализации, удовлетворения своих потребностей, принципов и глубинных интересов. Признание и принятие за каждым права на собственную систему ценностей и интересы создают условия для общения, в которых у каждой стороны есть право выбора, при том, что реализация этого права ограничена: она возможна только при условии не нанесения ущерба другим людям. Это и позволяет формировать культуру позитивного общения в социуме.

Служба школьной медиации: этапы создания

В связи с вышесказанным, хотелось бы отдельно поговорить о службе школьной медиации, о внедрении ее в образовательные организации, о методиках и основных понятиях. Как представляется разработчикам данной методики — это весьма важный процесс, имеющий свои нюансы и особенности именно в силу того, что речь в основном идет не о взрослых состоявшихся людях, а о молодых, еще невставших на ноги, ищущих себя и свое место в жизненной иерархии людей — о детях, подростках, юношестве и молодежи. И на сегодняшний день уже есть примеры положительного внедрения методик в жизнь учебных и образовательных учреждений.

Внедрение службы школьной медиации в работу образовательной организации можно разделить на несколько основных этапов.

1. Предварительный этап, планирование и подготовка.
2. Информационно-ознакомительный этап, работа с коллективом.
3. Обучение.
4. Работа с возникшими ситуациями.
5. Мониторинг и оценка.

Рассмотрим каждый из этапов более подробно.

Предварительный этап — это этап планирования и подготовки, который является стартовой площадкой для введения службы школьной медиации в образовательные организации и от того, насколько добросовестно и качественно он будет проведен, во многом зависит конечный результат работы по внедрению данного метода. Примерный план мероприятий по созданию службы школьной медиации в образовательной организации с целью обеспечения ее максимально комфортной и полезной работы, направленной

на решение тех или иных отдельных задач по интеграции медиативно-восстановительных практик в культуру взаимоотношений среди обучающихся, педагогов и администрации, целесообразно начать с проведения административного совещания в организации.

Создание службы школьной медиации может проходить двумя способами: собственными силами образовательной организации либо при помощи привлеченных специалистов. На данном этапе администрация определяет, какой вариант внедрения данного метода предпочтителен конкретно для их учебного заведения. В случае принятия на таком совещании решения о создании службы школьной медиации своими силами, руководство определяет план мероприятий по интеграции медиативно-восстановительной практики в работу с учетом работы и особенностей своей организации и определяет сотрудников, которые будут являться ответственными за введение новой технологии. При этом важно учитывать метод добровольности при определении таких сотрудников.

Разрабатывается Положение о службе школьной медиации с учетом конкретных особенностей образовательной организации (приложение 2). Составляется план работы данной службы на текущий учебный год (приложение 3). Определяется, какие минимальные требования будут предъявляться к специалистам из числа работников школы, привлекаемых к созданию службы медиации (повышение квалификации по дополнительным профессиональным программам, в частности, по программе повышения квалификации и программе профессиональной переподготовки). Проводится ознакомительный семинар со всеми сотрудниками образовательной организации, на котором обсуждаются вопросы применения медиации и интеграции восстановительного подхода. В результате данной работы участники определяют со своей

ролью в предстоящем образовательном процессе в качестве представителей актива сообщества. Наконец, прописывается по пунктам механизм создания непосредственно самой службы школьной медиации.

Обязательное условие: проведение консультативных мероприятий с кандидатами, которые в дальнейшем будут вести непосредственную работу, учитывая обязательный принцип добровольности. Из числа специалистов службы медиации на добровольной основе выбирается координатор службы, который занимается организационно-координирующей работой службы и может меняться в начале учебного года или продолжать данную деятельность в соответствии с приказом директора образовательной организации (приложение 1). Приказом закрепляется координатор и состав службы медиации, необходимые шаги для работы службы, а именно: создание положения о службе медиации, план работы данной службы, а также размещение информации о службе медиации на сайте школы.

Для качественной и продуктивной работы службы школьной медиации в образовательной организации необходима хорошо организованная и отлаженная система ее работы, которая будет учитывать и юридическо-правовые аспекты при интеграции данной службы и использовании ее методик. Для эффективного функционирования работы службы школьной медиации необходимо определить, будет ли это самостоятельное структурное подразделение или она будет являться частью другой службы, а также ее позиции зависимости и одновременно самостоятельности во взаимоотношениях с администрацией и соотношения с принципами работы администрации образовательной организации, а также контролирующих органов.

Исходя из практического опыта, апробированного в некоторых учебных заведениях, мы бы рекомендовали, учитывая

все особенности при организации служб школьной медиации, выделять его в отдельное структурное подразделение, в состав которого входят представители учительского сообщества и других различных служб. Служба школьной медиации может работать как часть социально-психологической службы, в состав которой входят социальные педагоги, психологи, воспитатели, учителя, педагоги дополнительного образования. В идеале служба школьной медиации должна работать в сотрудничестве с другими службами на предотвращение развития конфликтных ситуаций, а также брать на себя организацию информационно-просветительской деятельности, что позволит увидеть проблему на начальном уровне развития и приложить максимальные усилия к ее решению с разных сторон, что, в свою очередь, позволит предотвратить развитие негативной ситуации.

Этап информационно-ознакомительной работы важен для всех, кто соприкасается с образовательным процессом. На этом этапе руководство образовательной организации проводит работу с коллективом по поводу внедрения в деятельность своей организации новой методики, обсуждает и определяет конкретные направления новой работы.

В случае принятия решения о внедрении службы школьной медиации своими силами, руководство образовательной организации самостоятельно определяет план мероприятий по интеграции медиативной и восстановительной практики в работу школы. В случае, если будет принято решение создавать службу школьной медиации с привлечением специалистов извне, то администрация образовательной организации знакомится с принципами медиации и восстановительной практики и совместно с привлеченными специалистами определяет план мероприятий по интеграции медиативной и восстановительной практики в работу, проводит предварительный, так называемый, ознакомительный семинар.

На этом этапе необходимо совместно с администрацией и заинтересованными сотрудниками школы сформировать план действий по интеграции медиации в образовательной организации, а также на основе принципов и данных методических рекомендаций выработать собственные правила функционирования программы по медиации в данной конкретной школе (образовательной организации) с учетом нюансов и особенностей. При составлении плана работы необходимо учитывать следующие моменты и наметить следующие мероприятия:

а) кто из сотрудников образовательной организации пройдет обучение по утвержденной программе и станет профессиональным школьным медиатором;

б) как, когда и в каком виде будут проводиться мероприятия для родителей учеников;

в) работа «группы равных» — какое количество данных групп оптимально для школы;

г) кто из сотрудников будет являться координатором «групп равных» (будет ли один общий координатор для всех групп, в случае, если решено будет создать более, чем одну группу или будет один координатор вести все группы);

д) в каком формате, где и когда будут проводиться медиативные встречи.

Это примерный план. Мероприятия могут изменяться в зависимости от нужд и возможностей образовательной организации.

Во время проведения предварительного ознакомительного семинара, у будущих координаторов службы школьной медиации есть возможность обсудить эти моменты и мероприятия, параллельно выявляя их слабые и сильные стороны, а также понять степень необходимости применения тех или иных решений. Проведение ознакомительного семинара по вопросам применения медиации и интеграции

медиативно-восстановительных технологий для участников образовательных отношений преследует несколько целей:

- общее знакомство сотрудников образовательной организации с принципами медиации и восстановительной практики;

- информирование сотрудников образовательной организации о будущих мероприятиях, направленных на создание службы медиации и интеграции медиативной и восстановительной практик в работу школы. Данный семинар могут проводить сотрудники образовательной организации, прошедшие обучение по программам повышения квалификации по дополнительным профессиональным программам (программам повышения квалификации не менее 72 ак.ч. и программам профессиональной переподготовки) или внешние привлеченные специалисты по запросу от администрации образовательной организации. Если существует необходимость, то возможно проведение такого семинара ведущими индивидуальных и групповых встреч. В зависимости от уровня выбранной программы будет зависеть степень и уровень подготовки специалистов.

В случае, если администрация образовательной организации принимает решение о проведении обучения своих сотрудников основам медиативно-восстановительных технологий с привлечением внешних специалистов, задачей проведения консультативных встреч является подготовка группы и отдельных ее участников к образовательному процессу с целью повышения его эффективности. В результате данной работы участники определяют со своей ролью в предстоящем образовательном процессе в качестве представителей актива сообщества образовательных организаций. В процессе проведения такого обучения возможно проведение мероприятий, направленных на актуализацию и развитие знаний и умений, содействующих профессиональ-

ной деятельности специалистов внутри каждой конкретной образовательной организации.

Также во время этого этапа координатор службы совместно с обученными школьными медиаторами проводят встречи как с учителями и административными работниками школы, так и с родителями обучающихся, с целью заручиться их поддержкой и получить информированное согласие на участие. Проводятся расширенные родительские собрания, заинтересовавшиеся и изъявившие желание помогать родители могут посетить специально организованные для этой цели краткосрочные ознакомительные семинары-тренинги. В ходе таких встреч координатор и школьные медиаторы рассказывают об основных понятиях метода медиации, о программе службы школьной медиации, об основах медиативно-восстановительных технологий для участников образовательных отношений, раздают информационные материалы.

Координатор, отвечающий за процесс внедрения и проведения работы в рамках программы службы школьной медиации общается и с участниками различных медиативно-восстановительных процедур, проводимых в образовательной организации и с медиаторами в «группах равных», получает отзывы о состоявшихся медиациях, проводит мониторинг работы службы школьной медиации, в том числе систематизирует информацию о проводимых процедурах и мероприятиях, успешно урегулированных конфликтах, долгосрочном эффекте проведенных процедур, применении медиативного подхода, влияния программы школьной медиации на общий климат в образовательной организации, ведет учет проведенных мероприятий, проводит их анализ.

Этот этап подразумевает под собой непосредственно определение выбора человека, который станет координатором службы. В качестве координатора службы может быть выбран

кто-либо из работников образовательной организации, либо им может быть привлеченный специалист извне.

Координатором может стать замдиректора школы, заведующий учебной частью, классные руководители, учителя, социальные педагоги или школьные психологи, поэтому обучение методу школьной медиации проводится в группах, а не индивидуально. Для хорошей работы службы в образовательной организации крайне желательно, чтобы обучение прошел не один, а несколько сотрудников школы: представители педагогического состава, школьный психолог, социальный педагог, представители администрации.

Этап обучения. Нам представляется, что крайне важно учесть в работе службы школьной медиации проведение обучающих мероприятий для детей всех возрастов. При проведении таких мероприятий всегда следует помнить о том, что это мероприятия, направленные на обучение детей, поэтому целесообразно в данной ситуации проводить их отдельно в разных возрастных группах детей, учитывая их возрастные и психологические особенности, а главное, помнить о том, что такие мероприятия в первую очередь должны представлять реальный интерес для обучающихся, чтобы ребята сами стремились в дальнейшем посещать их.

Данные мероприятия могут быть выстроены в виде цикла занятий в рамках дополнительного образования обучающихся, либо в виде классных часов, факультативных занятий. Это также может быть созданием проектов совместно с учителями, воспитателями, педагогами дополнительного образования и другими специалистами, в том числе и приглашенными. Обучение детей в «группах равных» проводится по специально разработанным методикам с учетом возраста обучающихся.

На этом этапе определяется, кто из школьников готов принимать участие в программе «группы равных»; какие споры могут разрешаться с помощью программы школьной

медиации в «группах равных»; как организовать и провести оповещение о программе среди обучающихся в учебно-образовательном учреждении; возможно ли среди образовательного процесса включать в «группы равных» еще детей, пожелавших принять участие в таких группах, каким образом это возможно сделать с максимальным эффектом и минимальными потерями для уже существующих «групп равных».

Важно отметить тот факт, что участие школьников в «группах равных» является делом сугубо добровольным, должно основываться исключительно на собственном желании школьника при наличии письменного согласия родителей (законных представителей). Никто не вправе настаивать или принуждать школьника, независимо от причин, к участию в деятельности или к прохождению обучения в «группах равных».

Большое значение должно придаваться составу этих групп. Необходимо иметь в виду, что разнообразие состава участников «групп равных» имеет огромное значение для конечного результата. Группы должны включать в себя как обучающихся с разным уровнем успеваемости, так и детей из семей с различным уровнем материального достатка, а также разного этнического происхождения. Важно и то, что количество девочек и мальчиков в одной группе должно быть примерно одинаковым. В «группах равных» должны принимать участие не только «успешные» дети, но так называемые «трудные» и «проблемные» дети, испытывающие определенные сложности с социализацией в коллективе, с учебой или же из неблагополучных семей, а также дети с ограниченными возможностями здоровья.

Привлечение обучающихся к участию в программе может проводиться различными путями. Это могут быть устные объявления в классах, на школьных собраниях, размещения объявлений на информационном стенде образовательной

организации и на ее сайте, в школьной газете, распространение раздаточных материалов.

Обучение в «группах равных» желательно организовать в форме «медиативного кружка». После того как участники группы пройдут обучение по программе 24–36 ак.ч., будет возможно организовать работу такого кружка, который будет работать на постоянной основе не реже одного раза в две недели. Рекомендуемая форма «медиативного кружка» является одной из наиболее привычных форм внеклассных занятий у детей и, соответственно, будет способствовать более качественной работе школьников и со школьниками. Ведущим такого кружка может стать и сотрудник школы, и приглашенный школьный медиатор, имеющий опыт работы в среде школьников (при условии, что эти люди прошли обучение по одной из специально разработанных базовых программ, помогающих в предупреждении и разрешении возникающих споров, разногласий, конфликтов при помощи медиации).

Этап работы с возникшими ситуациями. Незаменимым видом работы службы школьной медиации являются медиативно-восстановительные беседы с обучающимися, особенно важно это направление работы среди учеников подросткового и юношеского возраста, а также, в случае необходимости, — с сотрудниками, по урегулированию всевозможных спорных ситуаций.

Участники «групп равных» также могут сами выступать в качестве медиаторов при урегулировании споров между детьми, являющимися как учениками одного класса, так и учащимися различных классов (в частности, конфликтные ситуации могут быть связаны с отказом вернуть одолженную вещь, вымогательством денежных средств или вещей, нечестным участием в спортивных соревнованиях, распространением различных неллицеприятных слухов, этнически окрашенными спорами и конфликтами, присвоением обид-

ных прозвищ, проблемами в отношениях между девушками и юношами и т. д.), а также могут быть и ко-медиаторами в конфликтах со взрослыми, где одной из сторон является ученик, сверстник участников «групп равных».

Более серьезные конфликты, споры или происшествия, а также конфликты, в которых задействованы сотрудники школы или родители, предполагающие административные последствия, включая курение, драки, буллинг, алкоголь, прогулы и другие, аналогичные проступки, разрешаются только при участии взрослого школьного медиатора.

Для медиативных встреч очень желательно выделить постоянный кабинет, где можно общаться после занятий, разместить необходимые информационные, рекламные и агитационные материалы, чтобы участники проведения мероприятий службы школьной медиации могли без помех собираться и разбирать конфликтные случаи.

Этап мониторинга и оценки. Проведя мониторинг и дав оценку результатам проведенных мероприятий, в качестве критериев, которые говорят о безусловной успешности работы службы школьной медиации, следует назвать следующие:

1) каждый год в ней участвует как минимум 5% работников образовательной организации;

2) сами обучающиеся направляют на медиацию не менее одной четверти от общего числа конфликтов, в которых применяется медиация;

3) администрация школы, обучающиеся и их родители положительно отзываются о службе школьной медиации.

Важным моментом, позволившим добиться столь высоких положительных результатов за достаточно короткий промежуток времени, является и тот факт, что служба школьной медиации имеет возможность получать методологическую помощь в рамках работы Сети служб медиации и развития

восстановительного правосудия, имеющих многолетний большой практический опыт.

Для того, чтобы в дальнейшем можно было провести качественный анализ данной деятельности, членам службы школьной медиации необходимо постоянно вести свой внутренний журнал обращений, в котором они будут фиксировать все возникающие конфликтные случаи и кратко описывать результат проведенной работы (приложение 4).

Практический опыт по созданию условий для успешной работы служб школьной медиации в образовательных организациях показывает, что именно благодаря применению медиативно-восстановительных технологий и работе службы медиации в образовательных организациях, принимавших участие в этом процессе, значительно улучшились взаимоотношения между обучающимися; серьезных конфликтных ситуаций за это время не происходило, и получается успешно предотвращать эскалацию, проводя медиативно-восстановительную работу.

Ощутимо улучшились взаимоотношения между самими сотрудниками образовательных организаций, между сотрудниками и обучающимися, что влияет на повышение авторитета учителей, воспитателей и других сотрудников, способствует развитию уважительного отношения друг к другу, благотворно сказывается на микроклимате образовательной организации и, что немаловажно, улучшает взаимоотношения между обучающимися и их родителями. В целом обучающиеся начинают больше доверять взрослым, что позволяет более глубоко проводить воспитательную работу и давать детям опору на гуманизм, человечность и созидание.

Проведенные нашими специалистами в прошлом году исследования показали, что метод «школьной медиации», применяющийся на практике при организации службы школьной медиации, работает.

Так же, как в методе «школьной медиации», в основе медиативно-восстановительных технологий лежит модель «понимающей медиации», само название которой уже указывает на основной принцип ее действия. Взаимопонимание и понимание участников имеют следующие характеристики:

1. Предоставление равных прав и равного пространства всем заинтересованным сторонам.
2. Стремление к пониманию глубинных интересов сторон и движущих сил конфликта.
3. Создание возможностей для диалога, субъект-субъектного взаимодействия.
4. Морально-психологическая помощь и поддержка для обретения сторонами спора силы и уверенности в своих возможностях.
5. Делегирование ответственности за исход спора сторонам.
6. Полное «искоренение», а не «лакировка» поверхности конфликта.
7. Максимально возможное удовлетворение потребностей и интересов сторон.

Как показали практические исследования, проводившиеся нашей командой в прошлом году в ряде образовательных организаций, с помощью применения этой модели и метода «школьная медиация» в любой образовательной организации, нацеленной на применение примирения сторон с помощью медиации и ее восстановительных технологий, при интеграции службы школьной медиации в работу учреждения, возможно в максимально короткие сроки и с наибольшим положительным эффектом, успешное решение таких задач, как:

1. Формирование благоприятной атмосферы для всех участников образовательного процесса.
2. Формирование культуры конструктивного поведения в конфликте.

3. Обучение культуре мягкого, ненасильственного реагирования на ситуации стресса, напряжения, конфликта.

4. Разрешение разнонаправленных конфликтов: дети–дети, дети–взрослые, взрослые–взрослые.

5. Предупреждение возможностей расширения конфликта или конфликтных ситуаций, закрепление вариантов неагрессивного решения и предотвращения конфликтов и конфликтных ситуаций, конфликтного взаимодействия.

Служба школьной медиации, используя в своей работе основополагающие принципы школьной медиации, обладает уникальной возможностью применить эти принципы на практике при решении конфликтных ситуаций, а также для их предотвращения, что, безусловно, является важным позитивным моментом не только для самих обучающихся, но и их семей, а также для самой образовательной организации и ее сотрудников.

Для ребят положительные возможности выражаются прежде всего в том, что обучающийся в результате способен самостоятельно осознать себя как личность через принятие и признание окружающих; способен осознать свое «Я»; приобретает уверенность в себе и веру в свои силы; обучается умению достигать желаемого ненасильственными способами; получает не только теоретический, но и практический опыт «проживания» социальной компетентности, а также собственной значимости как личности; приобретает бесценный опыт навыка разрешения споров с помощью медиации, который он всегда сможет использовать в дальнейшем на протяжении всей своей жизни; обретает умение сопереживающего, понимающего отношения к себе; в случае совершения какого-либо проступка, возможность понимания и осознания его без отвержения со стороны окружающих.

Благодаря общению и работе со службой школьной медиации семья обучающегося, его родители и другие родствен-

ники, принимающие непосредственное участие в воспитании школьника, получают следующие возможности:

- для родителей это не просто возможность хотеть помочь своим детям, но и реальное умение и способность помочь им в критические, сложные возрастные периоды;

- возможность сохранения теплых, дружественных, построенных на взаимовыручке и взаимопомощи качественных, крепких, тесных отношений между разными поколениями внутри одной семьи; возможность выстроить крепкие внутрисемейные связи, построенные на чуткости и сопереживании, а также на взаимном доверии;

- возможность выстроить конструктивные и качественные отношения с другими институтами, принимающими участие в воспитании ребенка.

В свою очередь, сама образовательная система, ее сотрудники, благодаря интеграции в ее сферу службы школьной медиации получают огромную помощь и поддержку в части:

- оказания помощи в эффективном выполнении воспитательной функции образовательной организации;

- оказания помощи при формировании благоприятного микроклимата внутри учебного заведения;

- помощи в дальнейшем создании и сохранении благоприятной атмосферы для всех участников образовательного процесса;

- создания условий для формирования культуры принятия и терпимости к различиям в чем бы то ни было как неотъемлемой части современной жизни;

- содействия в компетентном ведении диалога между всеми участниками образовательного процесса, будь то дети, дети и взрослые или взрослые;

- актуальной помощи в активном вовлечении как детей, так и их родителей, которым вверяется часть ответственности, в процесс разрешения сложных, конфликтных ситуаций;

- возможности профессионально и компетентно, со стабильным в долгосрочной перспективе результатом, разрешать сложные споры и конфликты, не используя при этом методы давления, директивности и авторитарности;
- возможности компетентного проведения различных мероприятий по предупреждению асоциальных форм поведения и преступности среди несовершеннолетних;
- формирования партнерских отношений при сотрудничестве с детьми и их родителями (в частности, преодоление родителями потребительского отношения к школе);
- возможности эффективно, в совместном сотрудничестве решать общие задачи, направленные на достижение общей мегацили.

Однако, при этом следует понимать, что большая часть конфликтов может быть разрешена и без участия медиатора как такового, но благодаря возможности и умению правильного применения и использования сторонами навыков медиативного подхода, которые были получены в процессе работы со службой школьной медиации.

Конфликтные ситуации, как таковые, являются совершенно естественным и неизбежным процессом человеческих взаимоотношений. Преследуя различные цели, как правило, каждый — свои, и взрослые, и подростки часто сталкиваются с целями, задачами и интересами других людей, то есть столкновение с человеческим фактором неизбежно. Вместе с тем, если конфликту не уделяется достаточно внимания и не предпринимаются осознанные усилия по его разрешению, конфликты часто приводят к тем или иным формам насилия. Результат комплексной интеграции метода «школьной медиации» в работу образовательной организации можно считать идеальным при внедрении в такую систему управления конфликтами, которая будет максимально минимизировать насильственные формы подавления конфликта.

Систему можно представить в следующем виде: наверху будет находиться директивное разрешение конфликтов; затем будет следовать медиация; из нее логически вытекает медиативный подход вместе с самостоятельным разрешением конфликтных ситуаций при помощи переговоров; заключительным этапом будут конфликты, которых удалось избежать благодаря безопасной и поддерживающей среде.

Соответственно, при правильном внедрении метода школьной медиации лишь небольшая часть конфликтов и конфликтных ситуаций потребует прямого директивного разрешения при вмешательстве представителей администрации. Большая же часть конфликтов либо будет полностью искоренена при создании поддерживающей и благоприятной социальной среды в образовательных организациях при помощи работы службы школьной медиации, либо их удастся самостоятельно разрешить участникам с помощью медиативного подхода.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключение хотелось бы сказать несколько слов о положительном опыте интеграции медиации в образовательное пространство города Москвы. Эти работы ориентированы на повышение квалификации и получение первичных навыков по разрешению конфликтных ситуаций для всех участников образовательных отношений, не зависимо от возраста, пола, социального положения и других различий. Были проведены в ряде учебно-образовательных учреждений практические мероприятия по интеграции методов медиации в образовательные отношения.

По результатам проведенной работы наши специалисты отмечают положительную динамику на основе позитивной обратной связи слушателей и руководства образовательных организаций, участвовавших в проектах.

В целом для образовательной организации была заложена основа для создания в образовательной организации собственной структуры по профилактике и разрешению конфликтов, а именно — службы школьной медиации; зафиксировано более чем на 40% увеличившееся количество сотрудников, компетентных принимать меры по профилактике и урегулированию конфликтных ситуаций — это очень высокий показатель; также, благодаря этим мероприятиям произошло повышение рейтинга образовательной организации (по критерию количества совершенных правонарушений отмечается снижение более чем на 30%).

Более чем на 35% сократилось количество жалоб в вышестоящие организации на действия администрации школы, тогда как по некоторым образовательным организациям, не принимавшим участия во внедрении медиации, данный показатель превышает 80%.

Значительно повысились показатели уровня квалифика-

ции преподавательского состава. Это — снижение на более 40% конфликтов в школьной среде (в том числе силовых конфликтов); увеличение на 40% запросов от обучающихся школьников в адрес классных руководителей на проведение предварительных встреч и консультаций по конфликтным ситуациям (как возникшим, так и намечающимся); снижение на 50% жалоб в адрес администрации школы на действия преподавательского состава от обучающихся (в некоторых образовательных организациях этот показатель снизился более чем на 75%).

Что касается получения медиативных навыков самими школьниками, также отмечается хорошая положительная динамика. На 45% увеличилось количество случаев разрешения конфликтных ситуаций путем «мирных» переговоров; на 45% увеличилось количество обучающихся ребят, задействованных в школьном самоуправлении; более чем на 35% снизилось количество конфликтов в образовательной организации; на 30% увеличилось количество детских инициатив, отраженных в позитивных публикациях СМИ и социальных сетях, а в некоторых образовательных организациях данный показатель превышает 70%. Произошло снижение вовлеченности родителей и иных лиц в развитие конфликтных ситуаций на 60%.

Следует отметить отдельно повышение квалификации родительского сообщества. Свыше 90% слушателей стали применять полученные навыки для выстраивания диалога со своими детьми и школой (около половины из них выразили желание продолжить обучение медиации); более 30% слушателей продолжили обучение в индивидуальном порядке с целью оказания содействия образовательной организации помощи в разрешении конфликтных ситуаций, в том числе путем вхождения в состав службы медиации; на 45% отмечается снижение количества официальных жалоб по линии родительского сообщества.

Приложение 1

Примерный

Приказ №

от «___» _____ 20__ г

О работе службы школьной медиации

В целях реализации Плана основных мероприятий до 2025 года, проводимых в рамках Концепции развития до 2020 года сети служб медиации для восстановительного правосудия в отношении детей, не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность» (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 июля 2018 г. № 1375-р),

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Продолжить работу службы школьной медиации в составе:
Координатор –
Медиаторы –
2. Обязанность по организации деятельности службы школьной медиации возложить на координатора службы.
3. Службе школьной медиации разработать план работы службы, график дежурств по приему обращений. Указанные документы разместить на сайте школы.
4. Определить и разработать пакет внутренних документов, необходимых для работы службы. Ответственный за разработку таких документов _____.
5. Ответственному за ведение школьного сайта, _____, разместить на сайте школы и систематически обновлять информацию о деятельности службы школьной медиации.
6. Контроль за исполнением данного приказа возложить на _____

Директор ГБОУ ШКОЛА № 1 _____

С приказом ознакомлены:

Приложение 2

ПРИНЯТО решением Педагогического совета
ГБОУ ШКОЛА № 1
Протокол № __ от ____ 20__ г.

СОГЛАСОВАНО:

Председатель
Управляющего совета
ГБОУ ШКОЛА № 1 _____
Протокол № __ от ____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГБОУ ШКОЛА № 1
_____ (ФИО)
приказ № __ от ____ 20__ г.

ПРИМЕРНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ О СЛУЖБЕ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ ГБОУ ШКОЛА № 1

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение регламентирует порядок создания и деятельность службы школьной медиации в Государственном бюджетном общеобразовательном учреждении «Школа № 1» (далее ГБОУ ШКОЛА № 1).

1.2. Служба школьной медиации ГБОУ ШКОЛА № 1 — это структурное подразделение, которое состоит из работников ГБОУ ШКОЛА № 1, обучающихся и их родителей, прошедших необходимую подготовку и обучение.

1.3. Служба школьной медиации ГБОУ ШКОЛА № 1 осуществляет свою деятельность на основании следующих законодательных актов и документов:

- Конвенция о правах ребенка;
- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

— Федеральный закон Российской Федерации от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

— Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 июля 2014 г. № 1430-р «Об утверждении Концепции развития до 2020 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 Российской Федерации от 29 мая 2015 г. № 996-р «Об утверждении Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года»;

— Распоряжение Правительства Российской Федерации от 22 марта 2017 г. № 520-р «Об утверждении Концепции развития системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на период до 2020 года».

— Приказа о создании службы медиации в ГБОУ ШКОЛА № 1 от «__» _____ г. № __

1.4. Медиация — это особая форма посредничества, в которой роль медиатора как беспристрастной третьей стороны заключается в содействии сторонам, добровольно участвующим в процедуре медиации, при выработке взаимоприемлемого и жизнеспособного решения.

1.5. Медиатор — независимое лицо, либо независимые лица, привлекаемые сторонами спора в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора. Медиатор не наделяется правом принятия решения по спору и не оказывает давление на стороны. Он только организует содействие конфликтующим сторонам, участвующим на добровольной основе в процессе поиска взаимоприемлемого и жизнеспособного решения, которое будет отвечать их интересам и потребностям.

1.6. Деятельность службы школьной медиации ГБОУ ШКОЛА № 1 основана на использовании медиативного подхода, метода школьной медиации, восстановительного подхода и работы с «группой равных».

1.7. Медиативный подход — это методика, позволяющая выстраивать взаимодействие на принципах медиации и применять ее как способ коммуникации для предотвращения или урегулирования конфликтов там,

где проведение процедуры медиации невозможно или нецелесообразно.

1.8. Метод школьной медиации — это интеграция взаимодействия, основанного на принципах медиации, в образовательное пространство.

1.9. Восстановительный подход — применение в профилактической и коррекционной работе с детьми и подростками, в том числе при разрешении споров и конфликтов и после совершения правонарушений, умений и навыков, направленных на всестороннее восстановление отношений, доверия, материального и морального ущерба.

1.10. «Группы равных» — формируются из обучающихся, относящихся к одной возрастной категории, с целью обучения основам школьной медиации и овладения навыками медиативного подхода.

2. Цели и задачи службы школьной медиации

2.1. Основной целью службы школьной медиации ГБОУ ШКОЛА № 1 является формирование благополучного, гуманного и безопасного пространства (среды) для полноценного развития и социализации детей и подростков, в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций, включая вступление их в конфликт с законом.

2.2. Достижение поставленной цели обеспечивается путём решения следующих задач:

— создание с помощью метода школьной медиации и восстановительного подхода системы защиты, помощи и обеспечения гарантий прав и интересов обучающихся, в том числе, и попавших в трудную жизненную ситуацию и находящихся в социально опасном положении;

— создание с использованием медиации и восстановительного подхода системы профилактической и коррекционной работы с обучающимися, попавшими в трудную жизненную ситуацию и находящимися в социально опасном положении;

— интеграция метода школьной медиации в образовательный процесс и систему воспитания для обеспечения возможности доступа к медиации для каждого обучающегося;

— повышение квалификации педагогических работников ГБОУ ШКОЛА № 1 по вопросам применения процедуры медиации в повседневной педагогической практике.

2.3. Служба школьной медиации ГБОУ ШКОЛА № 1 является альтернативой другим способам реагирования на споры, конфликты, противоправное

поведение или правонарушения несовершеннолетних.

3. Принципы службы школьной медиации

3.1. Принципами деятельности службы школьной медиации ГБОУ ШКОЛА № 1 являются:

3.1.1. Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие учащихся в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в медиативной встрече. В соответствии с принципом добровольности участники конфликта могут прекратить медиативную встречу, если посчитают, что продолжение этого процесса нецелесообразно.

3.1.2. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы школьной медиации ГБОУ ШКОЛА № 1 не разглашать полученные в медиативной встрече сведения. Договоренности и решения, достигнутые сторонами конфликта на медиативной встрече, могут быть раскрыты третьим лицам только по согласованию со сторонами конфликта.

3.1.3. Принцип нейтральности не допускает службе школьной медиации ГБОУ ШКОЛА № 1 принимать сторону какого-либо участника конфликта (в том числе администрации). 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.

3.1.4. Принцип равенства и равноправия предоставляет равные возможности участникам конфликта высказываться и быть выслушанным, предлагать темы для обсуждения и вносить предложения по решению конфликта. Участники в равной степени ответственны за исполнение принятых ими совместно на взаимоприемлемых условиях решений по конфликту.

3.1.5. Принцип взаимного уважения и сотрудничества предполагает уважительный стиль общения участников конфликта и не допускает взаимных оценок и оскорблений на медиативной встрече.

4. Порядок формирования службы школьной медиации

4.1. В состав службы школьной медиации ГБОУ ШКОЛА № 1 могут входить педагоги, психологи, социальные педагоги или иные сотрудники образовательной организации, родители (или лица их заменяющие), изъявившие желание и прошедшие обучение по медиативным и восстановительным технологиям по программе повышения квалификации не менее 72 ак. ч.

4.2. Состав службы школьной медиации ГБОУ ШКОЛА № 1 утверждается приказом директора ГБОУ ШКОЛА № 1.

4.3. Руководителем (координатором) службы медиации ГБОУ ШКОЛА № 1 может быть социальный педагог, психолог или иной работник образовательного учреждения, прошедший обучение по медиативным и восстановительным технологиям по программам повышения квалификации не менее 72 ак.ч., на которого возлагаются обязанности по руководству службой школьной медиации приказом директора ГБОУ ШКОЛА № 1.

4.4. Привлечение обучающихся в качестве медиаторов, а также их предварительное обучение медиации и медиативному подходу возможно только с согласия родителей, опекунов и иных законных представителей обучающихся.

5. Порядок работы службы школьной медиации

5.1. В основе деятельности служб школьной медиации ГБОУ ШКОЛА № 1 лежит:

- разрешение разнообразных и разнонаправленных конфликтов, возникающих в образовательной организации, проведение просветительской работы среди коллег и родителей;
- предотвращение возникновения конфликтов, препятствование их эскалации;
- обеспечение формирования и обучения «групп равных»;
- координация действий участников «групп равных» в их работе по распространению знаний о медиации и основ позитивного общения среди учащихся младшей и средней школы;
- обеспечение помощи при разрешении участниками «групп равных» конфликтов между сверстниками, а также участие в роли ко-медиатора при разрешении конфликтов между взрослыми и детьми;
- использование медиативного подхода в рамках работы по воспитанию культуры конструктивного поведения в конфликтной ситуации и созданию условий для выбора ненасильственных стратегий поведения в ситуациях напряжения и стресса;
- использование медиативного подхода как основы для сохранения межпоколенческой коммуникации и возможности передачи главных общечеловеческих духовно-нравственных ценностей.

5.2. Обращение в службу школьной медиации ГБОУ ШКОЛА № 1 явля-

ется приоритетным по отношению к другим способам урегулирования конфликтов в ГБОУ ШКОЛА № 1.

5.3. Служба школьной медиации ГБОУ ШКОЛА № 1 получает информацию о случаях конфликтного или криминального характера в ГБОУ ШКОЛА № 1 от педагогов, обучающихся, администрации образовательной организации, членов службы школьной медиации, родителей и др., которые фиксируются в журнале учета обращений.

5.4. После поступления информации о конфликтных случаях служба школьной медиации ГБОУ ШКОЛА № 1 принимает решение о возможности или невозможности проведения медиативной встречи в каждом конкретном случае самостоятельно, в том числе на основании предварительных встреч со сторонами конфликта. При необходимости о принятом решении информируется заместитель директора ГБОУ ШКОЛА № 1, курирующий службу школьной медиации.

5.5. В случае если стороны согласились на медиативную встречу, то применение мер дисциплинарного взыскания в отношении данных участников конфликта приостанавливаются. Решение о необходимости наложения дисциплинарного взыскания принимается после получения информации о результатах работы службы школьной медиации и достигнутых договоренностях сторон.

5.6. Медиативная встреча проводится только в случае согласия конфликтующих сторон на участие. При несогласии сторон, им могут быть предложены другие существующие в ГБОУ ШКОЛА № 1 формы работы.

5.7. Член службы школьной медиации ГБОУ ШКОЛА № 1, исполняющий функции медиатора, вправе отказаться от проведения медиативной встречи в случае невозможности обеспечить равенство и равноправие сторон конфликта, собственную нейтральность и независимость, безопасность процесса. В этом случае возможна передача медиативного процесса другому члену службы школьной медиации ГБОУ ШКОЛА № 1.

5.8. В случае если в ходе медиативной встречи конфликтующие стороны пришли к взаимодовлетворяющему решению, достигнутые результаты могут фиксироваться в письменном или устном соглашении.

5.9. Служба школьной медиации ГБОУ ШКОЛА № 1 помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами, 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.

5.10. При необходимости служба школьной медиации ГБОУ ШКОЛА № 1 информирует участников конфликта о возможностях других специалистов (социального педагога, психолога, специалистов учреждений социальной сферы, социально-психологических центров).

5.11. В целях наиболее быстрого поиска взаимодовлетворяющего решения, служба школьной медиации ГБОУ ШКОЛА № 1 рекомендует участникам конфликта на время проведения медиативной встречи (встреч) воздержаться от обращений в конфликтную комиссию образовательной организации, в вышестоящие инстанции, средства массовой информации, органы полиции или судебные органы.

5.12. По согласованию с директором ГБОУ ШКОЛА № 1 служба школьной медиации может проводить медиацию по конфликтам между педагогами и администрацией, конфликтам родителей и их детей, по семейным конфликтам и иным конфликтным случаям.

5.13. При необходимости служба школьной медиации получает у сторон разрешение на обработку их персональных данных в соответствии с законом «О персональных данных» 152-ФЗ.

5.14. Участие обучающихся в медиативной встрече с целью урегулирования конфликтной ситуации между ними является частью социальной работы ГБОУ ШКОЛА № 1 и не требует согласия родителей, опекунов и иных законных представителей обучающихся.

5.15. Деятельность службы школьной медиации ГБОУ ШКОЛА № 1 фиксируется в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами службы.

5.16. Результаты деятельности службы школьной медиации ГБОУ ШКОЛА № 1 фиксируются в мониторинге руководителем (координатором) и докладываются курирующему зам. директора ГБОУ ШКОЛА № 1 по итогам учебного года.

6. Организация службы школьной медиации

6.1. Администрация ГБОУ ШКОЛА № 1 предоставляет службе школьной медиации необходимое для проведения медиативных встреч помещение, а также возможность использовать иные ресурсы (оборудование, оргтехнику, канцелярские принадлежности, средства информации и другие).

6.2. Администрация ГБОУ ШКОЛА № 1 содействует службе школьной медиации в организации взаимодействия с педагогами ГБОУ ШКОЛА

№ 1, а также социальными службами и другими организациями. Администрация поддерживает обращения педагогов и обучающихся в службу школьной медиации ГБОУ ШКОЛА № 1, а также содействует освоению ими навыков разрешения конфликтов.

6.3. Служба школьной медиации ГБОУ ШКОЛА № 1 в рамках своей компетенции взаимодействует с психологом, социальным педагогом и другими специалистами ГБОУ ШКОЛА № 1.

6.4. Должностные лица ГБОУ ШКОЛА № 1 оказывают службе школьной медиации ГБОУ ШКОЛА № 1 содействие в распространении информации о деятельности службы.

6.5. Служба школьной медиации ГБОУ ШКОЛА № 1 может вносить на рассмотрение администрации предложения по снижению конфликтности в образовательной организации.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

7.2. Изменения в настоящее положение вносятся директором ГБОУ ШКОЛА № 1 по предложению службы школьной медиации, управляющего совета или органов самоуправления.

Приложение 3

Примерный план работы службы школьной медиации (СШМ)
в ГБОУ ШКОЛА № 1 на _____ - _____ уч.г.

№	Содержание	Сроки исполнения	Ответственный
I. Организационная работа			
	Организационная встреча (планирование)		
	Заседания СШМ комплекса		
	Итоговая встреча (анализ работы, подведение итогов работы службы)		
II. Информационно-просветительская работа			
	Размещение информационной листовки о СШМ на сайте школы, в газете, в классах		
	Размещение информации о СШМ на сайте школы		
	Разработка материала для размещения в школьной газете		
	Проведение презентации СШМ для обучающихся всех классов		
	Проведение презентации СШМ на Совете родителей		
	Проведение презентации СШМ на МО классных руководителей		
	Проведение презентации СШМ на производственных совещаниях сотрудников		
	Координация деятельности с КДН и ЗП, ПДН, и др.		
III. Социальная работа			
	Проведение медиативных встреч. Ведение журнала обращений.		
	Консультации для сотрудников школы		
	Консультации для родителей		
IV. Образовательная работа			
	Проведение ознакомительных занятий для группы обучающихся		

Приложение 4

Типовой журнал
учета обращений в службу школьной медиации
ГБОУ ШКОЛА № 1

Начат « ____ » _____ 20__ года
_____ - _____ учебный год

ц

№	Дата и время обращения	Инициатор обращения	Участник 1 (ФИО, статус)	Участник 2 (ФИО, статус)	Результат обращения	Повторное обращение

