

## Лекция 4.

### Организация службы медиации в образовательном учреждении

#### 1. Нормативно-правовая основа деятельности службы медиации в школе

Правовой основой создания и деятельности служб школьной медиации является: **Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»**, который определяет, что государственная политика и правовое регулирование отношений в сфере образования основываются, в частности, на принципе свободного развития личности, воспитании взаимоуважения, ответственности и т.д.

При создании службы школьной медиации правомерно ориентироваться на ст. 27 п. 2 указанного закона определяющую, что «образовательная организация может иметь в своей структуре различные структурные подразделения, обеспечивающие осуществление образовательной деятельности с учетом уровня, вида и направленности реализуемых образовательных программ, формы обучения и режима пребывания обучающихся (методические и учебно-методические подразделения, психологические и социально-педагогические службы, обеспечивающие социальную адаптацию и реабилитацию нуждающихся в ней обучающихся, и иные предусмотренные локальными нормативными актами образовательной организации структурные подразделения)». То есть служба школьной медиации может быть оформлена на основе локальных нормативных актов образовательной организации.

В данном ФЗ в статье 45 **«Защита прав обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся»** указывается, что в организации, осуществляющей образовательную деятельность, создается «Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений». «Служба школьной медиации» и «Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений» должны быть разными структурными подразделениями образовательного учреждения, но по некоторым типам конфликтов они могут взаимодействовать, сотрудничать и дополнять друг друга с учетом различия их целей, методов работы и зон компетенции, что должно быть зафиксировано локальными актами образовательного учреждения.

**Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»**. Согласно пункту 2 «настоящим Федеральным законом регулируются отношения, связанные с применением процедуры медиации к спорам, возникающим из гражданских правоотношений, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности, а также спорам, возникающим из трудовых правоотношений и семейных правоотношений».

*Иные документы, регулирующие деятельность медиаторов и служб школьной медиации:*

**Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года**, утвержденная распоряжением Правительства РФ от 17 ноября 2008 г. № 1662-р, в которой одним из приоритетных направлений развития социальных институтов и социальной политики государства определяется «формирование и развитие механизмов восстановительного правосудия, реализация технологий восстановительного правосудия и проведения примирительных процедур».

**Указ Президента РФ № 761 от 01 июня 2012 года «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы»**, который определил ряд мер, имеющих прямое отношение к восстановительному правосудию и службам примирения:

- приоритет восстановительного подхода и мер воспитательного воздействия;
- наличие системы специализированных вспомогательных служб (в том числе служб примирения);
- организация школьных служб примирения, нацеленных на разрешение конфликтов в образовательных учреждениях, профилактику правонарушений детей и подростков, улучшение отношений в образовательном учреждении;
- внедрение технологий восстановительного подхода, реализация примирительных программ и применение механизмов возмещения ребенком-правонарушителем ущерба потерпевшему, а также проведение социальной, психологической и иной реабилитационной работы с жертвами преступлений, оказание воспитательного воздействия на несовершеннолетних правонарушителей.

**Федеральный государственный образовательный стандарт основного общего образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 декабря 2010 г. № 1897**, который ориентирован на «становление личностных характеристик выпускника («портрет выпускника основной школы»): «...как уважающего других людей, умеющего вести конструктивный диалог, достигать взаимопонимания, сотрудничать для достижения общих результатов».

**Концепция развития, действовавшая до 2017 года сети служб медиации для восстановительного правосудия в отношении детей, не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность**», утвержденная Распоряжением Правительства России от 30.06.2014 № 1430-р., данный документ определяет основные цели, задачи и направления действий по:

- созданию сети служб медиации;
- организации их работы;
- подготовке кадров;
- внедрению с их помощью медиативной и восстановительной практики в работу с детьми и подростками;
- вовлечение всех государственных и общественных институтов, участвующих в воспитании и формировании личности от семьи до высшей школы, включая органы и организации, привлекаемые в случаях, когда имеет место правонарушение, а также меры,

направленные на повышение эффективности государственного управления в сфере обеспечения защиты прав и интересов детей.

**«Методические рекомендации по организации служб школьной медиации», направленные письмом Министерства образования и науки России от 18.11.2013 № ВК-844/07**, согласно которым для организации школьной службы медиации необходимо решить следующие задачи:

- информировать работников образовательных организаций, обучающихся и их родителей о службе школьной медиации;
- мотивировать работников образовательных организаций, обучающихся и их родителей к участию в деятельности службы школьной медиации и применению метода «Школьная медиация»;
- провести обсуждение деятельности службы школьной медиации среди работников образовательных организаций, обучающихся и их родителей (законных представителей);
- организовать разработку согласований деятельности службы школьной медиации;
- обучить сотрудников образовательных организаций, обучающихся и их родителей (законных представителей) методу «Школьная медиация»;
- установить сотрудничество с органами и учреждениями профилактики безнадзорности и правонарушений, опеки и попечительства, дополнительного образования.

#### ***Примерный перечень документации службы медиации***

- приказ директора школы о создании службы медиации;
- Положение о службе;
- формы обращений в службу медиации, отчетов;
- журнал регистрации поступивших обращений по разрешению конфликтных ситуаций;
- программа занятий;
- план работы.

*Обязательными документами* для организации деятельности службы медиации в образовательной организации являются три локальных акта, утверждаемых руководителем образовательной организации: приказ о создании службы школьной медиации и назначении куратора, положение о службе школьной медиации, план деятельности службы школьной медиации на учебный год.

## **2. Модели школьной службы медиации**

На данный момент существует **три организационные модели школьной службы примирения**. К ним относятся:

- «профилактическая» модель;
- «воспитательная» (педагогическая) модель;
- «сервисная» модель.

В рамках первого, **«профилактического» подхода**, служба примирения призвана декриминализовать подростковую среду, содействовать устранению причин противоправного поведения школьников. Служба примирения, в этом варианте, работает в единой системе с советом профилактики, социальным педагогом, психологом и другими школьными специалистами, занимающимися проблемами отклоняющегося поведения. Условно такую организацию деятельности можно назвать «административно-профилактическим» вариантом.

В рамках «административно-профилактического» варианта заказчиком является администрация школы. Именно её и обслуживает служба примирения, будучи встроенной в систему профилактики, подчинённую администрации школы. Это один из способов обслуживания администрации, заказавшей службе запуск процесса декриминализации школы и предоставившей ей для этого свои ресурсы. Служба, в контексте «профилактического» подхода, работает с подростковой средой, выполняя по отношению к ней миссию преобразования. И программы примирения станут лишь одним из инструментов такой работы.

Иной взгляд на школьную службу примирения предложил другой подход - **«воспитательный» («педагогический»)**. В рамках этого подхода, создание данной службы рассматривается как проявление детской активности, способ самореализации детей в позитивном ключе. Организация программ примирения выступает в качестве коллективной социально-значимой деятельности, которая формирует «воспитательный коллектив» детской службы. В рамках «воспитательного» подхода, в роли заказчиков выступают сами дети, занимающиеся в службе примирения. Они приходят в службу именно «заниматься», и тем самым дают ей заказ на своё развитие. Дети обучаются навыкам ведения примирительных встреч, работе в команде, совершенствуют свои коммуникативные навыки и нравственные качества. И используют новые умения в разрешении реальных конфликтов по принципу:

Но есть и третий вариант - **организационное оформление службы примирения в рамках школьного самоуправления**. Как орган ученического самоуправления, служба обслуживает школьников, которые нуждаются в помощи в разрешении конфликтов. Оцениваться работа службы, следовательно, будет по тому, насколько успешно она справляется с заказом учеников. Это не означает, что служба не будет работать с информацией, которую передаёт администрация школы. Факт согласия ученика на участие в программе - это и есть момент поступления заказа. А критерий эффективности - способность службы справиться с теми ситуациями, которые к ней поступают. Таким образом, мы можем говорить о третьем подходе - **«сервисном»**. В отличие от

«профилактического» и «воспитательного», он не направлен на видоизменение детской среды. Он не сориентирован ни на задачу профилактики, ни на задачу воспитания. Его задача - удовлетворить запрос ребят предоставлением соответствующих услуг. В центре внимания подхода - фигура клиента, заказчика, которым является конкретный ученик или взрослый.

### 3. Этапы создания школьной службы медиации

Создание служб медиации в учреждениях образования требует системного и комплексного подхода, рассчитанного на долгосрочную перспективу. Это достаточно трудоемкий процесс, который не проходит «на раз, два, три». В качестве примера давайте рассмотрим модельную программу по организации школьной службы медиации Агентства по медиации и коммуникации «Klären&Lösen» (Германия), которая успешно реализуется в школах Берлина.

Хотелось бы отметить, что она может быть адаптирована или модифицирована с учетом специфики того или иного учреждения образования, но представленные в ней этапы, на наш взгляд, во многом носят универсальный характер.

Этапы	Содержание
Подготовительный 1–3 месяца	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Заручиться поддержкой администрации школы (идейной и по возможности материальной)</li> <li>• ШСМ может дополнять уже имеющиеся направления работы в школе, например, по профилактике насилия</li> <li>• Школьное самоуправление и другие организации учащихся поддерживают программу по созданию ШСМ</li> <li>• Общешкольная конференция (собрание) принимает решение о реализации программы ШСМ</li> <li>• 2 учителя (или психолог/социальный педагог) готовы курировать программу ШСМ, они проходят специальное обучение</li> <li>• В школе выделяется подходящее помещение для ШСМ</li> <li>• Определяется, в какое время можно будет воспользоваться услугами школьных медиаторов (на переменах или во время занятий и на каких условиях)</li> <li>• Решены вопросы расходов (например, на аренду помещения вне школы для тренинга, на питание участников, на оплату гонораров привлекаемых тренеров — возможно через привлечение спонсорских или проектных средств)</li> </ul>
Организационный – 2 месяца	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Объявляется набор в группу школьных посредников</li> <li>• Ученики получают информацию о программе подготовке медиаторов (количество тренингов, характер обучения, участие в заседаниях рабочей группы и т. д.) и принимают решение об участии в тренинге</li> <li>• Группа учеников, участников тренинга (примерно 12–</li> </ul>

	<p>16 школьников) должна быть гетерогенной: она состоит из учеников разных классов одной или разных возрастных ступеней</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Группа будущих медиаторов должна быть репрезентативной для всей школы (соотношение девочки / мальчики, межкультурный аспект — соотношение различных национальностей, языковых групп и т. д.)</li> <li>• Группа будущих медиаторов состоит из учеников, которые пользуются авторитетом среди своих одноклассников (например, члены школьного самоуправления, старосты класса, неформальные лидеры — «вожаки» и т. д.)</li> </ul>
<p>Обучение посредников и начало работы ШСМ: от 1-го до 10-ти месяцев</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проводится совместное обучение участников группы будущих медиаторов (по возможности с привлечением внешних тренеров)</li> <li>• Тренинг по подготовке школьников-медиаторов проходит в учебное время вне школы (в молодежных центрах свободного времени, образовательных центрах и т. д.) и по возможности строится по модульному принципу (раз в неделю, в течение нескольких дней или в течение недели)</li> <li>• Во время тренинга школьники разрабатывают стратегии презентации себя как медиаторов ШСМ (реклама среди сверстников, графики работы и т. д.)</li> <li>• По окончании тренинга в праздничной обстановке вручаются сертификаты медиаторов (в присутствии одноклассников, школьной администрации, родителей и т. д.)</li> <li>• Школьники-медиаторы вместе оформляют помещение ШСМ</li> <li>• Школьники-медиаторы проводят «само-PR» в различных классах (рекламные ролики, плакаты, флайеры, школьное радио/ТВ и т. д.)</li> <li>• Регулярные встречи школьников-медиаторов по планированию деятельности ШСМ, супервизия со стороны кураторов, поддержка «духа команды» и т. д.</li> </ul>
<p>Оценка и мониторинг: по ходу и в конце учебного года</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Опыт работы школьников-медиаторов и педагогов-кураторов ШСМ регулярно оценивается, разрабатываются меры для поддержки и стратегии развития ШСМ, в том числе с участием администрации школы (в рабочих группах, через круглые столы, собрания и т. д.)</li> <li>• В школе внедряются и другие направления работы в рамках конфликт-менеджмента (тренинги социальных компетенций, тренинги против насилия и т. д.)</li> <li>• Новые ученики проходят обучение в рамках программы подготовки школьников-медиаторов на регулярной основе (каждые 1–2 года)</li> <li>• По возможности опытные школьники-медиаторы могут выступать в роли тренеров-ассистентов по принципу «равный обучает равного»</li> </ul>

#### 4. Структура и организация деятельности школьной службы медиации

Основные *направления деятельности* служб школьной медиации:

- проведение просветительской работы (в отношении медиации) среди учеников, их родителей и педагогического состава;
- разрешение разнообразных и разнонаправленных конфликтов, возникающих в образовательной организации;
- предотвращение возникновения конфликтов, препятствование их эскалации;
- формирование коммуникативных умений у детей, подростков, педагогов и родителей (навыков конструктивного решения конфликтов, ненасильственных стратегий поведения);
- профилактика социальных аномалий среди детей и подростков (безнадзорности и беспризорности, наркомании, алкоголизма, табакокурения, правонарушений несовершеннолетних);
- профилактическая и коррекционная работа с детьми и семьями, находящимися в социально опасном положении.

В настоящее время служба примирения состоит, как правило, из команды кураторов (обычно это заместитель директора по учебно-воспитательной работе, социальный педагог, реже психолог или один из учителей) и примерно десяти старшеклассников. Все они, включая кураторов, проходят подготовку в качестве медиаторов. Взрослые члены команды участвуют в разрешении ситуаций, которые подросткам не под силу в связи с их статусом.

На первом этапе служба примирения может состоять только из взрослых, которые прошли специальную подготовку по проведению восстановительных программ, но в дальнейшем очень важно участие самих школьников, поскольку:

- это даёт возможность конструктивно разрешать конфликтные ситуации, о которых взрослым неизвестно, куда им доступа нет;
- подросткам проще построить доверительные отношения со сверстниками: они говорят друг с другом «на одном языке»;
- самим подросткам-медиаторам работа в школьных службах примирения позволяет обрести серьезный опыт конструктивной коммуникации, которая им пригодится в дальнейшей жизни.
- разрастание или урегулирование напряжения в конфликте часто зависит от позиции и реакции на него значимых (референтных) для подростка людей (в том числе ровесников и одноклассников). Поэтому важно, чтобы их действия не были направлены на эскалацию и «подначивание» сторон конфликта, а способствовали его разрешению.

### **Кураторы (руководители) службы примирения**

Куратор – человек, создающий службу примирения, пользующийся доверием учеников, готовый не менее одного учебного года управлять процессом становления службы. Именно к куратору в школе стекается информация о конфликтах.

Куратор обязательно проходит подготовку в качестве медиатора (как минимум, базовый курс по восстановительной медиации), в своей деятельности руководствуется ценностями и стандартами восстановительной медиации и при работе со сложными случаями сам проводит медиацию (или вместе с медиаторами-школьниками).

Команда взрослых медиаторов (обычно это заместитель директора по учебно-воспитательной работе и несколько педагогов, всего 4–5 человек) должна включать следующих специалистов:

1. руководитель службы школьной медиации (назначается директором на добровольной основе, а в его обязанности входит: планирование работы, координация деятельности педагогов и учащихся, написание отчетов);
2. практикующий медиатор – специалист, проводящий медиации;
3. медиатор-тренер – специалист, который будет обучать учащихся методу медиации, он должен пройти специальное обучение (в качестве тренера по школьной медиации).

*Направления работы кураторов (руководителей) службы примирения* Перечисленные ниже направления реализуются командой, состоящей из одного или нескольких кураторов и активных школьников, причем поэтапно (примерно за 1–3 года) и при поддержке регионального координатора школьных служб примирения или ассоциации медиаторов.

### ***1. Внедрение в школу восстановительных практик и формирование восстановительной культуры***

- Создание группы поддержки школьной службы примирения из педагогов и школьников.
- Анализ доминирующих способов реагирования на конфликты в школе.
- Реклама восстановительных практик и восстановительной культуры взаимоотношений.
- Работа с педагогическим коллективом школы, направленная на принятие ими восстановительного подхода к разрешению конфликтов, криминальных ситуаций и напряженных взаимоотношений.
- Проведение восстановительных программ.
- Информирование школьного сообщества о результатах работы службы примирения (с учетом соблюдения конфиденциальности происходящего на встрече)

### ***2. Организация службы примирения***

- Организация обучения сотрудников школы и школьников восстановительным практикам и повышение квалификации в этой области (обучение проводят тренеры – практикующие медиаторы).
- Отбор школьников в службу примирения.
- Разработка и принятие положения о службе.
- Определение категории дел, с которыми работает служба.



- Определение и согласование с администрацией организационной схемы направления дел в службу примирения

- Определение времени и места проведения встреч, других организационных вопросов.

- Создание команды школьников – медиаторов службы примирения.

- Отслеживание передачи конфликтных и криминальных ситуаций в службу примирения, нахождение более эффективных способов обращения в службу примирения, фиксация статистических данных в мониторинге, ежегодно передаваемом в ассоциацию медиаторов.

- Проведение занятий со школьниками-медиаторами (ведение клуба медиаторов).

### ***3. Организация работы службы примирения по конкретным ситуациям***

- Регистрация заявок, поступающих в службу.

- По каждому случаю: принятие решения, брать ли случай в работу, какую программу проводить (медиацию, «круг сообщества» или «семейную конференцию»), выбор медиаторов.

- Проведение восстановительных программ по сложным случаям (криминальные ситуации, конфликты с участием педагогов и родителей).

- Поддержка проведения медиации и «кругов сообщества» школьниками-медиаторами.

- Работа с социальным окружением учащегося и родителями.

- Описание работы со случаями.

- Проведение супервизий медиаторов-школьников (анализ работы медиаторов на соответствие стандартам восстановительной медиации).

- Проведение аналитической встречи со сторонами конфликтов (через 2–4 недели после медиации).

### ***4. Связь с внешними организациями***

- Взаимодействие с КДНиЗП по правонарушениям несовершеннолетних (в том числе повторным).

- Взаимодействие с региональной ассоциацией медиаторов.

- Выступления на конференциях и в СМИ.

### ***5. Развитие службы примирения***

- Повышение собственной квалификации и других медиаторов.

- Обеспечение подготовки детей-медиаторов на место учащихся, окончивших школу.

- Внедрение элементов восстановительной культуры и восстановительных практик в методические советы, родительские собрания, педагогические советы, классные часы и пр.

- Обсуждение потенциально конфликтных ситуаций (приход новичков в класс и пр.) и работа по снижению риска конфликтов.

Поскольку перечень работ у куратора службы примирения довольно обширный, на этой позиции может находиться только человек, который хочет этим заниматься и чьи ценности созвучны ценностям восстановительной медиации.

Рекомендуется включать в работу сразу двух или нескольких кураторов. Очень важно, чтобы кураторы имели поддержку со стороны администрации школы.

### **Команда службы примирения**

Команда службы примирения – это кураторы (руководители) службы примирения и обученные школьники, которые непосредственно работают в службе и проводят медиации (и другие восстановительные программы).

Команда службы примирения (при взаимодействии с администрацией и директором) дополняет, изменяет, развивает привычные представления и формы воспитательной работы и реагирования на конфликты, а затем доводит новые формы работы до стабильного функционирования. Это требует от команды определенной позиции, полномочий и управленческих умений.

Отношения в команде должны быть не «вертикальными» по типу «начальник-подчиненный», а «горизонтальными» – как сообщество людей, заинтересованных в решении проблемы, поскольку именно в сообществах, захваченных идеей волонтеров, рождались многие инновационные проекты. Участники берут на себя ответственность за реализацию тех или иных направлений.

### **Группа поддержки и группа равных**

Группа поддержки – это люди, которые целенаправленно тратят часть своего времени на поддержку службы и развитие восстановительной культуры, но в саму службу не входят. В группе поддержки могут состоять учителя и представители администрации, готовые передавать дела в службу примирения, приглашать службу при проведении каких-либо мероприятий (классных часов и т. п.), выделять время для презентаций и оказывать различную помощь службе. Они не являются медиаторами, но они не безразличны к тому, что происходит в школе, и их ценности близки ценностям службы примирения.

Члены «группы равных» – это учащиеся, примерно 10 человек (двух возрастных групп – 5–9 классы и 10–11 классы). В эту группу входят учащиеся, которые объединены для обучения процедуре медиации и медиативному подходу с целью последующего применения этих знаний и умений при разрешении споров, предупреждении конфликтов среди сверстников, а также для распространения полученных знаний, умений и опыта среди сверстников, младших и старших школьников.

Желательно, чтобы участники группы поддержки прошли тренинг по медиации для лучшего понимания восстановительных практик. Члены группы поддержки (детской и взрослой) могут быть волонтерами на «кругах сообщества» (после прохождения соответствующего тренинга).

## 5. Функции ШСМ/ШСП

Функции службы примирения

### 1. Восстановительная функция службы

Служба примирения способствует:

- восстановлению пострадавшего, то есть нормализации его состояния и отношения к нему в классе (если класс к нему плохо относился), возмещению причиненного ему вреда и т. д.;
- восстановлению обидчика в сообществе, то есть прекращение его клеймения. При негативном отношении к правонарушению (а не к самому обидчику) служба примирения поддерживает действия обидчика, направленные на исправление причиненного вреда. Служба помогает налаживанию отношений подростка с родителями, педагогами, уважаемыми взрослыми и ровесниками, поскольку зачастую в результате конфликта и правонарушения отношения разрываются и подросток оказывается «выброшенным» из общества;
- восстановлению отношений между обидчиком и пострадавшим. Не обязательно между ними установятся дружеские отношения (хотя и такое случается), но важно, чтобы поддерживались отношения без подозрительности, вражды, отчужденности, без припоминания конфликта;
- нормализации отношений в школьном сообществе (прекращение слухов, неприязни, недоверия, взаимных упреков и припоминаний прошлых обид).

### 2. Образовательная функция службы

Медиация в конфликтах учитель-ученик помогает установлению контакта между педагогами и учащимися, что восстанавливает уважение как основу образовательного процесса.

Кроме того, медиаторы (и взрослые, и школьники) на тренингах и в практических ситуациях учатся налаживать контакт, организовывать сложную коммуникацию по проблемным вопросам, понимать чувства и состояния людей, побуждать окружающих к ответственному поведению, снижать эмоциональный накал и т. д. Навыки переговорщика медиатор может использовать не только в службе примирения, но и в своей семье (о чем нам не раз говорили подростки и взрослые), в общении с друзьями, в личной жизни. Где бы медиаторам ни пришлось в будущем работать, им пригодятся навыки организации сложной коммуникации.

### 3. Воспитательная функция службы

Служба примирения может стать важным звеном воспитательного процесса в школе.

- В ходе индивидуальных встреч с медиатором, предваряющих совместную встречу, стороны конфликта учатся строить коммуникацию и понимать себя и других. Многие подростки в следующих подобных ситуациях применяют полученные ими на медиации навыки, не давая конфликту разгореться.

- В нашем обществе не принято спокойно говорить о чувствах, поэтому люди часто их не высказывают, а выражают в виде оскорблений, упреков, жестов и прочего вплоть до применения силы. Медиатор помогает сторонам конфликта достаточно спокойно осознать свои чувства, назвать их («стыд», «страх», «обида» и пр.), избавиться от их негативного влияния, понять и справиться с ними, причем не на тренинге, а в значимой для человека ситуации конфликта.

- Подросток в ходе медиации учится принимать на себя ответственность.
- На медиации проводится анализ произошедшего с различных точек зрения и разных позиций.
- Медиатор затрагивает вопрос планирования подростком своего будущего, для чего специально обсуждает способы избегания повторения подобного
  - Медиатор вовлекает подростка в ответственные отношения, которых не хватает современным подросткам.
  - Медиатор помогает обеим сторонам конфликта лучше узнать друг друга (кто что любит, чем интересуется, что для кого представляется значимым и что беспокоит), увидеть друг в друге положительные стороны личности, человеческие черты.
  - Для ребенка – участника конфликта «обучение» происходит в значимой для него разрывной ситуации: разрешить ситуацию нужно, а адекватных средств нет.
  - Медиация имеет воспитательный эффект для школьников-медиаторов, которые помогают участникам конфликта услышать и понять друг друга, увидеть ситуацию с разных сторон, в споре использовать не силу, а коммуникацию.

#### **4. Профилактическая функция службы**

- Практически не бывает так, чтобы у ребенка в школе всё было хорошо и вдруг он совершил правонарушение. В большинстве случаев этому предшествовал долгий «шлейф» событий, на которые взрослые или «закрывали глаза», или действительно о них не знали. Поэтому работа по налаживанию взаимопонимания и исправлению негативных последствий тех или иных поступков должна проводиться по ситуациям, которые взрослыми еще не переведены в ранг «серьезных». То, что взрослый (педагог) может считать несущественным, для ребенка и подростка может оказаться очень важным. А скрытые от взрослых ситуации и конфликты замечают и помогают решить школьники-медиаторы.

- Служба примирения, используя восстановительные программы, не дает конфликту перейти в острую фазу, разрастись и вовлечь в него новых участников.
- Получая «обратную связь» о последствиях своих действий и реакцию на это других, ребенок учится предвидеть последствия слов, поступков и корректировать их.

### **6. Процедура школьной медиации**

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

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

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

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

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

После отработки каждого случая медиации полезным будет составление самоотчета о проделанной работе.

#### *С чем может работать служба медиации?*

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

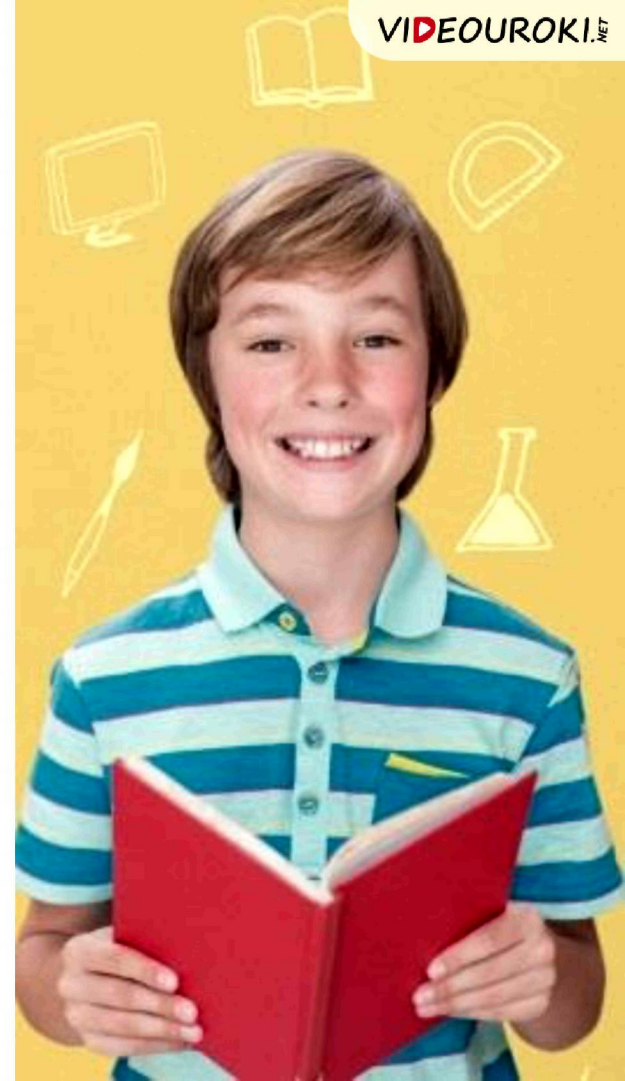
#### *Способы получения информации о конфликтах*

- От администратора школы (заместителя директора
- «Почтовый ящик», в который бросают заявки все желающие.
- Самостоятельные обращения какой-либо из сторон.
- Сами участники службы – свидетели конфликта.
- От классных руководителей.

# Дистанционный курс

## «Медиация в учреждении образования»

Титова Юлия Михайловна



## Лекция 4

Организация службы медиации  
в образовательном учреждении

1. Нормативно-правовая основа деятельности службы медиации в школе.  
Внутренняя документация школьной службы медиации (примирения)



## Федеральные законы:

1

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ  
«Об образовании в Российской Федерации».

2

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ  
«Об альтернативной процедуре урегулирования споров с  
участием посредника (процедуре медиации)».

## Функции школьной службы медиации

1

Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года.

2

Указ Президента РФ № 761 от 01 июня 2012 года «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы».

3

Федеральный государственный образовательный стандарт основного общего образования, утверждённый приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 декабря 2010 г. № 1897.

4

Концепция развития, действовавшая до 2017 года в сети служб медиации для восстановительного правосудия в отношении детей, не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность.

5

«Методические рекомендации по организации служб школьной медиации», направленные письмом Министерства образования и науки России от 18.11.2013 № ВК-844/07.

## Примерный перечень внутренней документации службы медиации:

- 1 Приказ директора школы о создании службы медиации.
- 2 Положение о службе медиации.
- 3 Формы обращений в службу медиации, формы отчётов.
- 4 Журнал регистрации поступивших обращений по разрешению конфликтных ситуаций.
- 5 Программа занятий, тренингов.
- 6 План работы школьной службы медиации.

## 2. Модели школьной службы медиации

# Организационные модели школьной службы примирения

«Профилактическая  
модель»

«Воспитательная»  
(педагогическая)  
модель

«Сервисная» модель

# (1) «Профилактическая» модель

Служба примирения здесь рассматривается как элемент системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

Школьная служба медиации встраивается в социально-педагогический блок школьной администрации. Служба примирения в этом варианте работает в единой системе с советом профилактики, социальным педагогом, психологом и другими школьными специалистами, занимающимися проблемами отклоняющегося поведения.

Эффективность работы службы оценивается, в рассматриваемом контексте, по «производственным показателям»:

- ✓ количеству и сложности проведённых программ,
- ✓ снижению «уровня конфликтности» в школе.

## (2) «Воспитательная» модель

В рамках этого подхода создание данной службы рассматривается как проявление детской активности, способ самореализации детей в позитивном ключе. Организация программ примирения выступает в качестве коллективной социально значимой деятельности, которая формирует «воспитательный коллектив» детской службы.

В рамках «воспитательного» подхода в роли заказчиков выступают сами дети, занимающиеся в службе примирения. Дети обучаются навыкам ведения примирительных встреч, работе в команде, совершенствуют свои коммуникативные навыки и нравственные качества.

## (3) «Сервисная» модель

Здесь школьная служба медиации представляется как **орган ученического самоуправления**.

Служба обслуживает школьников, которые нуждаются в помощи в разрешении конфликтов.



### 3. Этапы создания школьной службы медиации

# Создание школьной службы медиации преследует следующие цели

1

Краткосрочные  
(интервенция):  
преодоление актуальных  
конфликтов, достижение  
консенсуса и  
взаимопонимания в  
школьном коллективе.

2

Среднесрочные (решение  
конфликтов):  
продвижение  
конструктивного подхода к  
конфликтам.

3

Долгосрочные  
(превентивность):  
развитие социальных  
компетентностей, создание  
позитивной культуры  
разрешения конфликтов.

# Модель создания школьной службы медиации (ШСМ)

Этапы	Содержание
Подготовительный 1–3 месяца	<ul style="list-style-type: none"><li>• Заручиться поддержкой администрации школы (идейной и по возможности материальной)</li><li>• ШСМ может дополнять уже имеющиеся направления работы в школе, например, по профилактике насилия</li><li>• Школьное самоуправление и другие организации учащихся поддерживают программу по созданию ШСМ</li><li>• Общешкольная конференция (собрание) принимает решение о реализации программы ШСМ</li><li>• 2 учителя (или психолог/социальный педагог) готовы курировать программу ШСМ, они проходят специальное обучение</li><li>• В школе выделяется подходящее помещение для ШСМ</li><li>• Определяется, в какое время можно будет воспользоваться услугами школьных медиаторов (на переменах или во время занятий и на каких условиях)</li><li>• Решены вопросы расходов (например, на аренду помещения вне школы для тренинга, на питание участников, на оплату гонораров привлекаемых тренеров – возможно, через привлечение спонсорских или проектных средств)</li></ul>

# Модель создания школьной службы медиации (ШСМ)

Этапы	Содержание
Организационный – 2 месяца	<ul style="list-style-type: none"><li>• Объявляется набор в группу школьных посредников</li><li>• Ученики получают информацию о программе подготовки медиаторов (количество тренингов, характер обучения, участие в заседаниях рабочей группы и т. д.) и принимают решение об участии в тренинге</li><li>• Группа учеников, участников тренинга (примерно 12–16 школьников) должна быть гетерогенной: она состоит из учеников разных классов одной или разных возрастных ступеней</li><li>• Группа будущих медиаторов должна быть репрезентативной для всей школы (соотношение девочки/ мальчики, межкультурный аспект – соотношение различных национальностей, языковых групп и т. д.)</li><li>• Группа будущих медиаторов состоит из учеников, которые пользуются авторитетом среди своих одноклассников (например, члены школьного самоуправления, старосты класса, неформальные лидеры – «вожаки» и т. д.)</li></ul>

# Модель создания школьной службы медиации (ШСМ)

Этапы	Содержание
<p>Обучение посредников и начало работы ШСМ: от 1-го до 10-ти месяцев</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проводится совместное обучение участников группы будущих медиаторов (по возможности с привлечением внешних тренеров)</li> <li>• Тренинг по подготовке школьников-медиаторов проходит в учебное время вне школы (в молодёжных центрах свободного времени, образовательных центрах и т. д.) и по возможности строится по модульному принципу (раз в неделю, в течение нескольких дней или в течение недели)</li> <li>• Во время тренинга школьники разрабатывают стратегии презентации себя как медиаторов ШСМ (реклама среди сверстников, графики работы и т. д.)</li> <li>• По окончании тренинга в праздничной обстановке вручаются сертификаты медиаторов (в присутствии одноклассников, школьной администрации, родителей и т. д.)</li> <li>• Школьники-медиаторы вместе оформляют помещение ШСМ</li> <li>• Школьники-медиаторы проводят «само-PR» в различных классах (рекламные ролики, плакаты, флайеры, школьное радио/ТВ и т. д.)</li> <li>• Регулярные встречи школьников-медиаторов по планированию деятельности ШСМ, супервизия со стороны кураторов, поддержка «духа команды» и т. д.</li> </ul>

## Модель создания школьной службы медиации (ШСМ)

Этапы	Содержание
<p>Оценка и мониторинг: По ходу и в конце учебного года</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Опыт работы школьников-медиаторов и педагогов-кураторов ШСМ регулярно оценивается, разрабатываются меры для поддержки и стратегии развития ШСМ, в том числе с участием администрации школы (в рабочих группах, через круглые столы, собрания и т. д.)</li><li>• В школе внедряются и другие направления работы в рамках конфликт-менеджмента (тренинги социальных компетенций, тренинги против насилия и т. д.)</li><li>• Новые ученики проходят обучение в рамках программы подготовки школьников-медиаторов на регулярной основе (каждые 1–2 года)</li><li>• По возможности опытные школьники-медиаторы могут выступать в роли тренеров-ассистентов по принципу «равный обучает равного»</li></ul>

# Особенности организации школьной системы медиации

## Школа как система

---

- Школа является очень структурированной системой.
- Конфликтующие стороны и медиаторы вне процесса медиации имеют отношения друг с другом.
- Если взрослые (например, социальные педагоги или учителя) проводят медиацию среди школьников, то на неё тогда очень негативно влияет фактор большой разницы во «властных полномочиях».
- Проблема: взрослые устанавливают правила и нормы поведения в школе, а в процессе медиации должны оставаться нейтральными и беспристрастными.

# Особенности организации школьной системы медиации

## Школьники – медиаторы

---

- В большинстве случаев медиация между учениками должна проводиться самими учениками (в роли медиатора).
- Встречи по медиации между учениками чаще всего очень короткие, при этом не очень глубоко прорабатывается уровень чувств.
- Не всегда соблюдается принцип добровольного участия.
- По окончании медиации необходимо заключение соглашения, чтобы более чётко зафиксировать обязательный характер договорённостей.
- Обязательно необходима повторная встреча примерно через две недели для проверки выполнения соглашения или внесения в него изменений.

### **Медиация среди учителей и администрации школы**

- Медиацию среди учителей или между учителями и администрацией школы лучше проводить специалистом извне.
- Медиация между родителями и учителями или между родителями и школьной администрацией может проводиться также и учителем данной школы, прошедшим специальное обучение и не затронутым конфликтной ситуацией.



## 4. Структура и организация деятельности школьной службы медиации

# Основные направления деятельности служб школьной медиации

- ✓ проведение просветительской работы (в отношении медиации) среди учеников, их родителей и педагогического состава;
- ✓ разрешение разнообразных и разнонаправленных конфликтов, возникающих в образовательной организации;
- ✓ предотвращение возникновения конфликтов, препятствование их эскалации;
- ✓ формирование коммуникативных умений у детей, подростков, педагогов и родителей (навыков конструктивного решения конфликтов, ненасильственных стратегий поведения);
- ✓ профилактика социальных аномалий среди детей и подростков (безнадзорности и беспризорности, наркомании, алкоголизма, табакокурения, правонарушений несовершеннолетних);
- ✓ профилактическая и коррекционная работа с детьми и семьями, находящимися в социально опасном положении.

# Состав школьной службы медиации

1

Команда кураторов.

2

Команда школьников  
(группа «равных»).

# Кураторы (руководители) службы медиации/примирения

**Куратор** – человек, создающий службу примирения, пользующийся доверием учеников, готовый не менее одного учебного года управлять процессом становления службы. Именно к куратору в школе стекается информация о конфликтах.

Куратор обязательно проходит подготовку в качестве медиатора (как минимум, базовый курс по восстановительной медиации), в своей деятельности руководствуется ценностями и стандартами восстановительной медиации и при работе со сложными случаями сам проводит медиацию (или вместе с медиаторами-школьниками).

**Команда взрослых медиаторов должна включать следующих специалистов:**

1. Руководитель службы школьной медиации (назначается директором на добровольной основе, а в его обязанности входит: планирование работы, координация деятельности педагогов и учащихся, написание отчётов).
2. Практикующий медиатор – специалист, проводящий медиации.
3. Медиатор-тренер – специалист, который будет обучать учащихся методу медиации, он должен пройти специальное обучение (в качестве тренера по школьной медиации).

# Кураторы (руководители) службы медиации/примирения

1. Внедрение в школу восстановительных практик и формирование восстановительной культуры.
2. Организация службы примирения.
3. Организация работы службы примирения по конкретным ситуациям.
4. Связь с внешними организациями.
5. Развитие службы примирения.

# Команда службы примирения

**Команда службы примирения** – это кураторы (руководители) службы примирения и обученные школьники, которые непосредственно работают в службе и проводят медиации (и другие восстановительные программы).

Отношения в команде должны быть не «вертикальными» по типу «начальник – подчинённый», а «горизонтальными» – как сообщество людей, заинтересованных в решении проблемы, поскольку именно в сообществах, захваченных идеей волонтёров, рождались многие инновационные проекты. Участники берут на себя ответственность за реализацию тех или иных направлений.

# Группа поддержки

**Группа поддержки** – это люди, которые целенаправленно тратят часть своего времени на поддержку службы и развитие восстановительной культуры, но в саму службу не входят.

**Члены «группы равных»** – это учащиеся, примерно 10 человек (двух возрастных групп – 5–9 классы и 10–11 классы).

В эту группу входят учащиеся, которые объединены для обучения процедуре медиации и медиативному подходу с целью последующего применения этих знаний и умений при разрешении споров, предупреждении конфликтов среди сверстников, а также для распространения полученных знаний, умений и опыта среди сверстников, младших и старших школьников.

# Директор и служба примирения

*Чем служба примирения может помочь директору школы*

1. В школе начнёт создаваться инновационная практика примирения.
2. Риск жалоб в управление образования будет снижаться.
3. Школа станет более комфортной для учеников и более привлекательной на данной территории.
4. Сам директор будет тратить меньше времени на разбор конфликтов, освобождая время для более важных задач.
5. Отношения в школе будут улучшаться.
6. Ценности восстановительной медиации станут распространяться среди учеников и педагогов школы, а затем и на родителей.



# Родители и служба примирения

*Чем служба примирения может помочь родителям*

- Родители могут обратиться в службу в случае конфликта со своими детьми, чтобы лучше понять их и уметь договориться с ними.
- Родители могут обратиться в службу в случае конфликта с учителем.
- Родители и родительский комитет могут обратиться в службу по поводу конфликтов с администрацией.
- Родители могут освоить навыки восстановительного способа разрешения конфликтов и использовать их в соответствующих ситуациях.

# Психолог школы и служба примирения

*Чем служба примирения может помочь школьным психологам*

В результате медиации у школьника может появиться стремление изменить своё поведение, обучиться недостающим навыкам (умение ответить отказом на сомнительное предложение, умение контролировать свою агрессию, умение планировать своё время и т. д.). Со сформированным запросом он может прийти к психологу.

# Педагоги и служба примирения

## *Чем служба может помочь педагогам*

- Появляется возможность конструктивно управлять школьными конфликтами.
- Конфликты используются в качестве воспитательной ситуации, которая при правильной организации может помочь развитию школьников.
- Происходит восстановление душевного равновесия в ходе «кругов сообщества», применяемых для работы с профессиональным выгоранием педагогов.
- Приобретаются новые знания и практические навыки в области примирения, выстраивания межличностных отношений в детской и детско-взрослой среде, происходит развитие методов и форм гражданского образования и воспитания, социализации школьников.
- Осваиваются новые педагогические инструменты для разрешения трудных ситуаций и конфликтов.
- Происходит освоение восстановительного подхода для поддержания порядка в детской среде.
- Укрепляется роль школьного самоуправления.

# Школьники и служба примирения

## *Чем служба может помочь школьникам*

- Научиться конструктивно общаться со сверстниками и взрослыми.
- Научиться убеждать других словами, а не силой.
- Участвовать в интересной «взрослой» и общественно-полезной (волонтёрской) деятельности.
- Научиться самоорганизации, стать более ответственными и культурными.
- Научиться конструктивно выходить из конфликта, ссоры, обиды, чтобы конфликты не перерастали в правонарушения.
- Помогать другим мириться (своим друзьям, сверстникам и родителям).
- Начать осваивать новую профессию – медиатор, получить уникальные навыки и опыт миротворческой деятельности.
- Лучше понимать сверстников и взрослых.
- Школьникам, пострадавшим от правонарушений, почувствовать себя в безопасности и поверить, что справедливость восстановлена и нет враждебности и угрозы со стороны других ребят.
- У детей-обидчиков в ходе медиации появляется возможность понять другую сторону, помириться, проявить раскаяние, посылить возместить причинённый вред, принести извинения и услышать слова прощения, осознать причины своего поступка и понять, что нужно делать, чтобы в дальнейшем не причинять вред другим людям.
- Детям-правонарушителям восстановительная программа даёт возможность не чувствовать себя «хулиганами» или людьми, которыми взрослые всегда недовольны, восстановить хорошее отношение со стороны ребят, родителей и педагогов, планировать для себя такое будущее, которое поможет избежать попадания в ситуации острых конфликтов или правонарушений.

# Управление образования и служба примирения

## *Служба примирения работает*

- на снижение числа конфликтов и обращений недовольных участников образовательного процесса в вышестоящие органы;
- улучшение отношений между педагогами, родителями и администрацией;
- создание более комфортных отношений в школе.

## 5. Функции школьной службы медиации

# Функции школьной службы медиации

1 Восстановительная.

2 Образовательная.

3 Воспитательная.

4 Профилактическая.

## 6. Процедура школьной медиации





# Пример отчёта-самоанализа (описание случая)

Номер программы, фамилии и имена медиаторов, их класс, дата события, дата медиации, дата написания отчета. Принимала ли участие территориальная служба примирения?

**Краткое описание ситуации** (что произошло, в чем причиненный вред и т.д.)

Фамилию и имя участников, класс и возраст, перспективы передачи в правоохранительные органы, повторность правонарушения (если правонарушение), кто предал случай в службу примирения, конфликт или правонарушение и другие вопросы, помогающие проведению программы.

Какая программа проведена (медиация, Круг сообщества, школьная конференция)?

Состояли ли участники на внутришкольном учете? Учете в ПДН? В КДНиЗП?

Совершали ли ранее подобные действия? Проходили ли ранее медиацию?

**Краткое описание проводимой программы**

- Кто принял участие в проводимой программе (число участвующих в программе школьников, число участвующих взрослых)?
- Как удалось избавиться от негативных переживаний и предубеждений у сторон?
- В чем негативные последствия конфликтной ситуации для участников?
- Что оказалось важным для сторон и почему они согласились на совместную встречу?
- Какие вопросы они вынесли на встречу?
- Состоялся ли диалог между сторонами?
- Избавились ли стороны от страха, ненависти, предубеждений?
- Приняли ли стороны конфликта (или обидчик) на себя ответственность по исправлению причиненного жертве вреда и в чем она выражается (что было сделано для исправления ситуации)?
- Участники конфликта сами нашли выход из ситуации или их «подтолкнули»?
- Как привлекались другие заинтересованные люди (друзья, родители и т.п.)
- Какую поддержку получила пострадавшая сторона конфликта?
- В чем суть договора?
- Что будет в дальнейшем?

**Итоги программы через 2-3 недели**

- Был ли выполнен договор?
- Обращались ли участники в правоохранительные органы или вышестоящие организации?
- Какова дальнейшая реакция школы на ситуацию?
- Каковы отношения участников после программы?
- что важного для себя сформулировали участники конфликта в результате участия в восстановительной программе?
- Довольны ли они участники результатом?
- рассказали ли про службу примирения друзьям и знакомым, советовали ли обратиться к медиаторам?

**Вопросы для самоанализа:**

- Соответствует ли проведенная программа стандартам восстановительной медиации?
- Соответствует ли проведённая программа этапам медиации (см. порядок работы медиатора).
- Удалось ли удержать позицию медиатора?
- Кто говорил больше: медиатор или стороны?
- Какие были сложности в работе медиатора?
- В какие моменты медиатор испытывал трудности с удержанием своей нейтральной позиции?
- Что нового медиатор приобрел для себя в ходе этой программы?
- Что не получилось?
- Предложения медиатора по улучшению программы.

## 7. Случаи из практик школьных служб примирения

# С чем может работать школьная служба медиации?

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

# Чем ещё занимается школьная служба медиации?

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

# Способы получения информации о конфликтах

- От администратора школы (заместителя директора).
- «Почтовый ящик», в который бросают заявки все желающие.
- Самостоятельные обращения какой-либо из сторон.
- Сами участники службы – свидетели конфликта.
- От классных руководителей.

# Условия жизнеспособности службы школьной медиации

1. Наличие «поля деятельности».
2. Поддержка идеи школьной медиации со стороны.
3. Наличие претендента на роль куратора службы (на добровольной основе), который соответствует ряду требований.
4. Наличие городской организации школьных медиаторов (конкретно – УМО руководителей школьных служб медиации), в которую куратор может обратиться за поддержкой.

## Основные выводы:

- Мы рассмотрели, какова нормативно-правовая основа деятельности служб медиации в школе.
- Показали, какие существуют модели школьной службы медиации.
- Указали основные этапы создания школьной службы медиации.
- Рассмотрели особенности структуры и организации деятельности службы примирения в образовательном учреждении.
- Выделили основные функции школьной службы медиации.
- Описали процедуру школьной медиации.
- Рассмотрели случаи из практики школьной службы медиации.