

Муниципальное учреждение Центр  
психолого-педагогической, медико-социальной помощи  
«Стимул»

«Утверждаю»  
Протокол  
педагогического совета  
МУ Центр «Стимул»

№ 3 от 10 09 2015 г.



«Согласовано»

Директор МУ Центр «Стимул»

Н.Н.Шпейнова

«10» сентября 2015 г.

Программа развития службы медиации  
**«Муниципальная  
служба  
примирения»**



Срок реализации: 2015 - 2017 гг.

Тутаев 2017 г.

## 1.Паспорт программы

Название Программы	Муниципальная служба примирения
Полное наименование образовательного учреждения	Муниципальное психолого-педагогической, медико-социальной помощи “СТИМУЛ”
Адрес общеобразовательного учреждения	Адрес: 152300, Ярославская область, г. Тутаев, Пр-т 50-летия Победы, д. 23
Контактные данные	тел./факс: (48533)2-15-60 email: centrstimul@mail.ru
Директор	Шпейнова Нина Николаевна
Основание для разработки	Указ Президента Российской Федерации В.В. Путина о «Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы»
Правовая основа	Конституция Российской Федерации; Гражданский кодекс Российской Федерации; Семейный кодекс Российской Федерации; Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»; Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Конвенция о правах ребенка; Конвенции о защите прав детей и сотрудничестве, заключенные в г. Гааге, 1980, 1996, 2007 годов; Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре

	<p>медиации)»;</p> <p>Письмо Минобрнауки РФ от 18.11.13 N ВК-844/07«О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации»</p>
Адресат программы	<p>Обучающиеся, занимающиеся примирением сверстников мирным путём; обучающиеся группы социального риска; обучающиеся, испытывающие трудности в поведении (агрессивные, конфликтные, с девиантным поведением); обучающиеся с низким уровнем адаптивных возможностей (тревожные и «отвергаемые»), педагоги, родители.</p>
Срок реализации	2015 –2017 гг.
Разработчик	МУ Центр «Стимул»
ФИО автора (ов) Программы	<p>Юрчак Наталия Александровна</p> <p>Петухова Наталья Андреевна</p>
ФИО куратора	Боярова Елена Станиславовна
Статус	Региональная инновационная площадка
Цель	<p>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.</p>

## Задачи

- формирование представления участников тренинга о медиации как альтернативном способе разрешения конфликтов;
- создание условий для освоения участниками позиции медиатора;
- организация и проведение обучения участников, вошедших в команду школьной службы примирения;
- развитие коммуникативных, рефлексивных навыков у участников тренинга, необходимых для работы медиатора.
- создание системы защиты, помощи и обеспечения гарантий прав и интересов детей всех возрастов и групп, включая детей, попавших в трудную жизненную ситуацию и находящихся в социально опасном положении, детей из неблагополучных семей, детей с девиантным (общественно опасным) поведением, детей, совершивших общественно опасные деяния и освободившихся из мест лишения свободы;
- использование процедуры медиации и восстановительного подхода в системе профилактической и коррекционной работы с детьми, попавшими в трудную жизненную ситуацию и находящимися в социально опасном положении, детьми из неблагополучных семей, детьми с девиантным поведением;
- использование процедуры медиации и восстановительного подхода в системе защиты, помощи и обеспечения гарантий прав и интересов

	<p>детей всех возрастов и групп;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• проведение восстановительных программ для участников школьных, семейных конфликтов и ситуаций противоправного характера;</li> <li>• информационное обеспечение работы по реализации проекта по восстановительным технологиям Тутаевского муниципального района;</li> <li>• мониторинг эффективности восстановительных программ;</li> <li>• методическое сопровождение школьных служб примирения;</li> <li>• обучение навыкам проведения восстановительных программ педагогов и обучающихся образовательных учреждений ТМР.</li> </ul>
Краткое содержание	<p>Освоение в ходе обучения подростками методов восстановительной медиации для использования в решении конфликтов всех участников образовательного процесса. Планирование этапов создания и развития школьных служб примирения по принципу сетевого взаимодействия. Знакомство с законодательной базой, обеспечивающей права школьного медиатора в работе с конфликтами. Особенности работы с жертвой конфликта.</p>
Принципы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Добровольное решение стать медиатором;</li> <li>2. Добросовестное освоение норм восстановительных практик;</li> <li>3. Конфиденциальность информации при работе с конфликтами (исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой</li> </ol>

	<p>жизни либо возможности совершения преступления);</p> <p>4. Коммуникативность в работе со сторонами конфликта;</p> <p>5. Равноправное отношение к участникам конфликта.</p>
<p>Сроки и этапы реализации</p>	<p><b>I этап. Базовый. 2014-2015 гг.</b></p> <p>Подготовка условий и создание службы примирения в образовательном учреждении.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ознакомление с идеями восстановительного подхода, восстановительных практик администрации и специалистов школы.</li> <li>- Принятие решения администрацией школы о создании службы примирения.</li> <li>- Обучение специалистов и школьников технологии ведения восстановительных программ.</li> <li>- Назначение руководителя службы примирения в школе.</li> <li>- Разработка локальных документов (на основе типовых), регламентирующих деятельность службы примирения в школе.</li> <li>- Подбор и формирование команды школьной службы примирения.</li> </ul> <p><b>II этап. Основной – 2015-2017 гг.</b> Внедрение в школу восстановительных практик (освоение восстановительной функции службы примирения).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Проведение исследования видов конфликтных ситуаций в школе и отбор случаев приемлемых для работы служб примирения.</li> <li>- Проведение информирования участников</li> </ul>

образовательного процесса о деятельности школьных служб примирения.

- Освоение различных способов поступления сигналов о конфликтах в службу примирения.

- Проведение программ восстановительной медиации.

- Участие в мероприятиях Муниципальной службы примирения.

- Представление на супервизию в Муниципальную службу примирения до 2 описанных программ восстановительной медиации.

**III этап. 2016-2017 гг.** Приведение деятельности школьной службы примирения к эффективному режиму функционирования (реализация всех функций ШСП).

- Проведение систематического информирования участников образовательного процесса о содержании и результатах деятельности служб примирения.

- Систематически отслеживать и анализировать сигналы о конфликтных ситуациях, проводить восстановительные программы по случаям соответствующим для работы служб примирения, вести соответствующую документацию.

- Описывать завершенные восстановительные программы.

- Участвовать в супервизиях.

- Обеспечивать систематическую подготовку ведущих восстановительных программ.

**IV Заключительный - 2016 - 2017 гг:**

- Отслеживать эффективность проведенных

	<p>восстановительных программ.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Разрешать конфликтные ситуации в школе преимущественно через службы примирения, в том числе и сложные ситуации (семейные, между педагогами, родителями обучающихся, групповые конфликты и другие).</li> <li>- Установить межсетевое взаимодействие школьных служб примирения с Муниципальной службой примирения, с субъектами профилактики правонарушений несовершеннолетних (КДНиЗП, ОПДН и другие).</li> <li>- Активно транслировать собственный опыт медиатора.</li> <li>- Проводить мониторинг деятельности школьных служб примирения.</li> </ul>
<p>Механизмы управления</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нормативно-правовая база.</li> <li>2. Мониторинг деятельности.</li> <li>3. Информирование всех участников образовательного процесса.</li> <li>4. Разработка системы поступления сигналов.</li> <li>5. Проведение супервизий.</li> <li>6. Положения о ШСП и МСП.</li> <li>7. План мероприятий.</li> <li>8. План работы с рисками, возражениями.</li> </ol>
<p>Ресурсы и взаимодействия</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Модель взаимодействия ШСП и МСП.</li> <li>2. Социальные партнеры.</li> <li>3. Технологии восстановительных программ.</li> <li>4. Методические материалы для родителей и педагогов.</li> <li>5. Родительские собрания, классные часы.</li> </ol>



	<p>6. Производственные собрания, педагогические советы.</p> <p>7. Курсы повышения квалификации.</p> <p>8. Опыт работы служб примирения других регионов.</p> <p>9. КДН и ЗП, отдел опеки и попечительства, организации дополнительного образования.</p> <p>10. Общественные организации.</p>
Риски	<p>1. Соблюдение конфиденциальности</p> <p>2. Соблюдение пунктов соглашения сторонами.</p> <p>3. Смена кадрового состава.</p> <p>4. Загруженность учебной и дополнительными занятиями обучающихся, занятых в ШСП.</p> <p>5. Поступление недостоверной информации о случаях.</p> <p>6. Непредсказуемость поведения участников восстановительной программы.</p> <p>7. Отказ от участия в восстановительных программах.</p> <p>8. Нехватка времени специалистов служб примирения для качественной подготовки и проведения восстановительных программ.</p>
Исполнители мероприятий	Руководители школьных служб примирения, руководитель Муниципальной службы примирения, медиаторы
Источники финансирования	Бюджетные средства, добровольные пожертвования
Перспективы	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Конкурс идей на лучший буклет, эмблему, проект муниципальной и школьной служб примирения.</li> <li>• Круглый стол «Создание и развитие служб</li> </ul>

	<p>примирения. Проблемы и перспективы»</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация и проведение цикла консультативно-тренинговых занятий «Обучение навыкам проведения восстановительных программ (медиация и круг сообщества) в рамках создания школьной службы примирения» для ДОУ.</li> <li>• Проведение консультаций для медиаторов школьных служб примирения.</li> <li>• Размещение информации о деятельности служб примирения в СМИ, на сайте.</li> <li>• Выпуск буклетов о МСП и ШСП.</li> </ul>
<p>Ожидаемый результат</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– наличие в школе специалистов из числа педагогов, способных оказать высококвалифицированную помощь в обучении проведения программ восстановительной медиации для детей и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации (формирование базы данных специалистов этого направления);</li> <li>– разработка комплекса обучающих мероприятий по направлению деятельности ШСП. В том числе и для педагогов других образовательных учреждений;</li> <li>– разработка модели учебного курса для подготовки школьников-медиаторов;</li> <li>– воспитание установок толерантного сознания у всех участников образовательного процесса;</li> <li>– снижение конфликтности и правонарушений в образовательной среде и профилактика девиантного поведения;</li> <li>– обучение подростков основным навыкам</li> </ul>

работы с конфликтными ситуациями;

- трансляция опыта работы службы примирения в образовательное пространство города и района;
- организация продуктивного сетевого взаимодействия с правовыми структурами.
- освоение учащимися методов индивидуальной беседы, примирительной встречи, восстановительной медиации;
- разработанные научные, методические и учебные материалы.
- снижение числа повторных правонарушений несовершеннолетних, охваченных программами восстановительного правосудия.
- снижение числа конфликтов и правонарушений в школах, где работают Школьные службы примирения, увеличение числа учащихся, принявших участие в восстановительных программах: и в качестве получивших помощь и в качестве организаторов такой работы.

## 2. Концепция программы

### 2.1. Понятие о службе примирения, терминология и определения

Для понимания сути концепции Программы необходимо знать терминологию, используемую в работе данного направления: *служба примирения, конфликт, конфликтная ситуация, семейный конфликт, конструктивный и деструктивный конфликт, медиатор, медиация, восстановительная медиация, восстановительные программы*. В разных источниках литературы даются определения, несколько отличающиеся друг от друга в той или иной степени. В данной Программе мы, предлагаем следующее понимание используемых терминов:

**Служба примирения** – это форма социально-психологической помощи всем участникам образовательного процесса в конфликтах, тяжелых жизненных ситуациях, случаях правонарушений обучающихся.

Школьная служба примирения представлена командой взрослых и обучающихся, которые помогают решить конфликты, возникающие между подростками, а также между обучающимися и их родителями (законными представителями), между обучающимися и педагогами, если они не смогли решить проблемную ситуацию самостоятельно и попросили помощи в её разрешении.

В настоящее время в определении термина «конфликт» нет единого мнения. Как следствие этого, существует множество различных интерпретаций данного термина.

В психологии конфликт определяется как "столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями».

Но, несмотря на всё разнообразие, существующее в трактовании данного термина, все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идёт о взаимодействии людей.

**Конфликт** – наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающий в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм; ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны.

В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, противоположные цели или средства их достижения, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов и т.д. Конфликт разрастается в том случае, когда одна из сторон начинает ущемлять интересы другой стороны (пусть даже и неумышленно).

**Конфликтная ситуация** – это представление человека о существующем противоречии, о самом себе (своих целях, возможностях и т.п.), об оппоненте – его целях, индивидуальных и личностных особенностях в конкретных условиях, а также о том, каково представление оппонента о его представлениях.

**Семейный конфликт** – состояние дисгармонии во взаимоотношениях членов семьи, основанное на различии мнений, идей, установок по поводу каких-то сторон семейной жизни.

Выделяются две функции конфликтов – конструктивную и деструктивную. Для определения функции реального конфликта необходим конкретный подход, так как один и тот же конфликт может играть негативную роль и быть деструктивным в одном отношении, в одних конкретных обстоятельствах, и играть позитивную роль и быть конструктивным в другом отношении, в другой ситуации.

**Деструктивный конфликт** – противостояние мнений или позиций, в результате которого происходит разрушение взаимоотношений.

Деструктивный конфликт возникает в двух случаях: 1) когда одна из сторон жёстко и упорно настаивает на своей позиции, не желая учитывать

интересы другой стороны; 2) когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится подавить партнера психологически, дискредитируя и унижая его.

**Конструктивный конфликт** – противоборство сторон, в результате которого происходит изменение, развитие личности или коллектива.

Конструктивным конфликт возникает тогда, когда оппоненты не выходят за рамки этических норм, деловых отношений и разумных аргументов. Разрешение такого конфликта ведёт как к развитию отношений между людьми, так и к развитию группы (в соответствии с одним из законов диалектики, утверждающим, что борьба противоположностей – это источник развития).

Примирение конфликтующих сторон посредством медиации проводится только с их добровольного согласия, при этом соблюдается их равноправие, обеспечивается безопасное общение без посторонних лиц и соблюдается конфиденциальность информации (кроме случаев, когда рабочей группе службы примирения стала известна информация о возможной угрозе жизни или возможности совершения преступления). Решить конфликты мирным путём помогает медиатор-посредник, он соблюдает нейтральность в общении со всеми сторонами конфликтной ситуации. Поскольку основное назначение школьной службы примирения – это оказание помощи именно учащимся в решении их конфликтных ситуаций, то медиатором в этом случае является подросток, прошедший специальное обучение. Подросток подростку легче откроется и доверит свою проблему. Если подросток-медиатор испытывает затруднения в решении проблемы, то он имеет право обратиться к куратору (руководителю) за помощью. Такое сотрудничество ведёт к накоплению жизненного опыта подростка-медиатора.

**Медиатор** (от латинского *mediatio* – посредничество) – нейтральный посредник, помогающий наладить конструктивный диалог между сторонами по поводу возможного разрешения конфликта и в равной степени поддерживающий их в этом.

Обучающийся-медиатор и служба примирения обеспечивают конфиденциальность всей информации и процесса восстановительной медиации, за исключением информации, связанной с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления.

Если в конфликте задействованы взрослые (родители или педагог), то медиацию проводит не подросток, а куратор (руководитель) службы примирения, то есть взрослый человек.

**Медиация** – это альтернативная форма разрешения споров или конфликтов с участием беспристрастной третьей стороны (медиатора), не заинтересованной в данном конфликте. При этом третья сторона не выносит решения по спору.

**Восстановительная медиация** – это процесс, в котором медиатор создаёт условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости – о заглаживании причинённого вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций.

**Восстановительные программы** - это эффективный способ разрешения конфликтных и криминальных ситуаций путем организации примирительных встреч, взаимоуважительного диалога между конфликтными сторонами с участием ведущего, медиатора.

Деятельность школьных служб примирения основана на волонтерстве. Волонтер, пройдя обучение у специалистов способен помочь подростку в трудном конфликте. На помощь волонтеру-медиатору приходит школьный психолог и куратор (руководитель) службы. Они проконсультируют и поддержат, сохраняя при этом конфиденциальность всей информации.

## **2.2. Основные положения концепции службы примирения**

Концепция службы примирения базируется на трёх основных положениях:

1. Конфликт должен быть разрешён его непосредственными участниками, поскольку только они смогут найти лучшее решение. И если они приняли

на себя ответственность за решение, то наверняка его выполнят и больше не попадут в подобную ситуацию.

2. В качестве ведущих примирительной встречи (медиаторов) работают подростки, педагоги.

3. Навыки, полученные ведущими в ходе проведения примирительной встречи, по качеству превосходят любые искусственные ситуации на тренинге и понадобятся подросткам в их дальнейшей жизни.

### **2.3. Модель муниципальной службы примирения**

В соответствии с «Национальной стратегией действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы», Планом первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы, «Рекомендациями по организации служб школьной медиации» и «Концепцией развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации», службы примирения должны появиться в каждом регионе страны и в каждом образовательном учреждении.

Начиная работу в данном направлении, мы задумались, нужна ли в образовательном учреждении служба примирения или нет? В любом коллективе число конфликтов растет. Много конфликтов происходит между родителями и педагогами, учениками и учителями. Но самое страшное - это конфликты между детьми. Во время конфликтных ситуаций, дети показывают агрессию, ненависть, проявляют противоправные действия. Дети пытаются завоевать власть и статус среди сверстников, борются за свое место в коллективе.

В нашем районе возникают всякого рода конфликты. При этом их решению уделяется мало внимания. Одной из попыток разрешить сложившуюся ситуацию и стало создание служб примирения.

«Служба примирения — это новая технология решения конфликтных ситуаций с привлечением посредников-медиаторов». Она создает условия «не



карательного, а конструктивного разрешения конфликтов». «Это форма социально-психологической помощи всем участникам образовательного процесса в конфликтах, тяжелых жизненных ситуациях, случаях правонарушений обучающихся».

Создание такой модели в нашем районе может помочь не только в профилактике и коррекции девиантного поведения обучающихся, но также и в создании благоприятного психологического климата образовательного учреждения. «Именно школьная медиация на сегодняшний день способна грамотно помочь в разрешении национальных и иных социокультурных конфликтов при помощи независимого посредника — школьного медиатора».

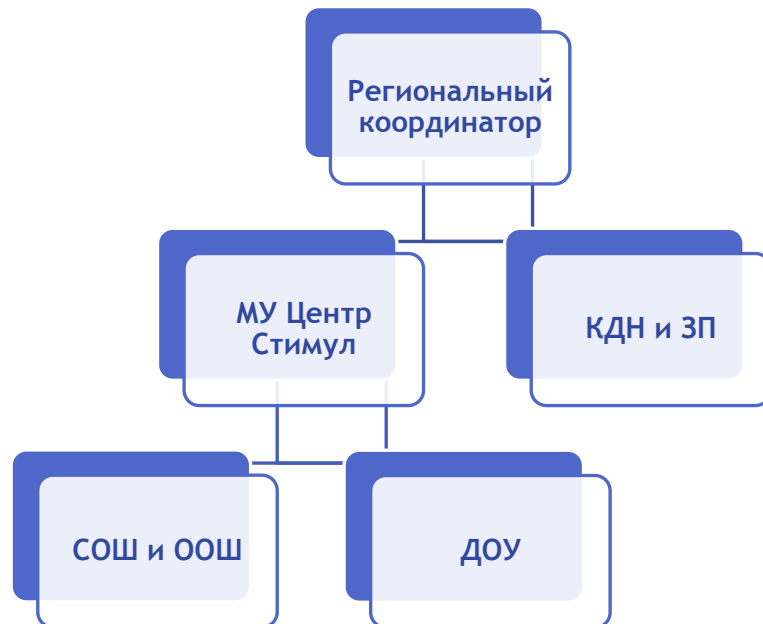
### **Содержательный компонент.**

#### *1. Краткое описание модели*

С апреля 2015 года в Тутаевском муниципальном районе создана Муниципальная служба примирения (медиации). В ее состав входят служба примирения, находящаяся в МУ Центр «Стимул» и службы примирения, созданные в ОУ и ДОУ района и города. Руководитель Муниципальной службы примирения (МУ Центр «Стимул») осуществляет координацию и методическое сопровождение специалистов школьных служб примирения посредством консультативной, обучающей и практической помощи в решении возникающих проблем. Методическое и психологическое сопровождение руководителей школьных служб примирения в городе и районе осуществляется посредством встреч. Встречи проходят как в групповой, так и в индивидуальной форме.

Обеспечено взаимодействие между региональным координатором и службами примирения на территории нашего района: участие в проводимых конференциях и семинарах; обучение и повышение квалификации; знакомство с новыми изданиями и разработками в области восстановительного правосудия и медиации.

В Муниципальную службу примирения могут обращаться родители, администрация школ, педагоги и сами обучающиеся по возникшим проблемам в разрешении ситуаций конфликтного характера.



## *2. Характеристика объектов и субъектов модели*

Субъектами модели является вся муниципальная служба примирения. В состав, которой входят: руководитель муниципальной службы примирения, руководители школьных служб примирения, медиаторы взрослые, медиаторы-подростки, специалисты КДН И ЗП.

Объекты – участники конфликтных ситуаций.

## *3. Описание взаимосвязей между объектами/субъектами*

Установлено взаимодействие между школьными службами примирения и муниципальной службой примирения, взаимодействие с субъектами профилактики правонарушений несовершеннолетних (Комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав, отделом полиции по делам несовершеннолетних).

Информация о случаях может поступать как от внешних (полиция, КДН и ЗП и др.), так и от внутренних источников, которыми могут являться сами участники конфликтных ситуаций (родители, педагоги, дети).

## *4. Нормативно-правовое обеспечение*

1. Конституция Российской Федерации;
2. Гражданский кодекс Российской Федерации;
3. Семейный кодекс Российской Федерации;

4. Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
5. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
6. Конвенция о правах ребенка;
7. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»;
8. Письмо Минобрнауки РФ От 18.11.13 N ВК-844/07«О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации».
9. Положения о муниципальной службе примирения Тутаевского муниципального района.
10. Положения о школьных службах примирения, созданных в ОУ Тутаевского муниципального района.
11. Приказы о создании служб примирения.
12. Положение о координационном совете Тутаевского муниципального района.

#### *5. Направления, сферы и виды деятельности службы медиации*

5.1. Разрешение конфликтов силами самого образовательного учреждения.

Служба примирения – структура, созданная в образовательном учреждении для разрешения конфликтных ситуаций внутри учреждения и силами самого учреждения. Создание службы примирения способствует урегулированию не только обычных, случающихся ежедневно конфликтов, но и разрешению таких сложных ситуаций, как длительные прогулы, наличие отверженных в классе, правонарушения. Служба примирения работает с различными конфликтами: между учениками; внутри педагогического коллектива, между учениками и учителями; с конфликтами при участии родителей (законных представителей).

5.2. Изменение привычных способов реагирования на конфликтные ситуации.

Сейчас всё чаще можно услышать жалобы родителей (законных представителей) и педагогов о том, что дети прогуливают уроки, не умеют отвечать за свои поступки, игнорируют просьбы родителей об оказании помощи в выполнении домашних дел. И дети, при этом, часто совершенно уверены, что «всё образуется, всё пройдет»: учитель простит, мама поможет. Даже тогда, когда дело касается подростковых правонарушений, ситуация не меняется: родители (законные представители) выплачивают штраф, а дети практически не ощущают на себе последствий своих поступков и своих действий. Сначала все его ругают, а потом ситуация повторяется снова и снова.

Одним из основных принципов восстановительного подхода является принцип ответственности за разрешение конфликтной ситуации самих её участников. В том случае, когда речь идёт о детях и подростках, особенно важным является помощь, оказываемая им со стороны взрослых, в выработке ответственного поведения и ответственного отношения к своим поступкам, своему здоровью и своей жизни. Формирование ответственности – это процесс, в котором в равной степени участвуют как подросток, так и всё его ближайшее окружение (родители, педагоги, друзья). В формировании ответственности и развитии у детей умения контролировать себя – необходима помощь взрослых.

При разрешении конфликтов посредством медиации ответственность за её разрешение предоставляется сторонам. В результате подростки с помощью взрослых учатся находить конструктивное решение, заглаживать причиненный их поступками вред, восстанавливать нарушенные отношения и связи. Таким образом, разрешение конфликта происходит силами самого подростка. Поскольку именно взрослые являются для обучающихся примером и формируют модель поведения и разрешения конфликтных ситуаций, которые постепенно подхватывают и подростки, важно, чтобы взрослые не только осознанно поддерживали инициативу подростков, но и сами вместе с ними участвовали в построении новой традиции реагирования на сложные ситуации в образовательной среде. Служба примирения, опирающаяся в своей

деятельности на принципы восстановительного подхода, и поддерживающие её взрослые являются важнейшей составной частью школьного сообщества.

### 5.3. Профилактика конфликтных ситуаций.

В конфликтах чаще всего задействованы дети, которые довольно часто нарушают правила и нормы поведения. Чаще всего конфликт является последним звеном в череде предыдущих ситуаций, которым не было уделено должного внимания и которые не были эффективно разрешены. Служба примирения работает не только в ответ на правонарушение и конфликт, но и реагирует на напряженность и взаимонепонимание в коллективе. Восстановительный подход к разрешению конфликтов, реализуемый службой примирения, даёт возможность детям освоить конструктивное, ответственное поведение в конфликтных ситуациях и способы конструктивного разрешения конфликтов. Итогом каждой завершённой программы примирения является восстановление разрушенных отношений между участниками и принятие ими на себя ответственности за конфликтную ситуацию.

В процессе создания школьной службы примирения одним из важных этапов является обучение для подростков, которое направлено на формирование навыков разрешения конфликтных ситуаций при помощи медиации. Во время обучения учащиеся, которые в дальнейшем будут входить в состав служб примирения, приобретают навыки медиаторов, знакомятся с принципами восстановительного подхода, анализируют свои способы разрешения конфликтных ситуаций. Кроме того у подростков-медиаторов расширяются способы реагирования на конфликты. Таким образом, в образовательном учреждении создаётся сообщество подростков, помогающих другим учащимся освоить конструктивные способы поведения в конфликтных ситуациях.

Так уже третий год на базе МУ Центр «Стимул» реализуется программа для подростков по обучению навыкам проведения восстановительных программ в рамках создания школьной службы примирения «Страна мира». За все время реализации программы обучение прошли 47 обучающихся 7-8 классов общеобразовательных учреждений района. С 2016 года в рамках этой программы разработан цикл консультативно-тренинговых занятий обучения

навыкам бесконфликтного поведения «Дорогою добра» для детей 10-12 лет. Этот цикл является подготовительным этапом перед основной программой «Страна мира». 24 обучающихся стали участниками данного цикла занятий.

#### **Руководитель Муниципальной службы примирения:**

- Организует деятельность службы;
- Планирует развитие и продвижение службы, осуществляет мониторинг и анализ деятельности;
- Обеспечивает взаимодействие между специалистами школьных служб примирения, руководителями и администрацией ОУ ТМР;
- Осуществляет информационное обеспечение работы школьной службы примирения;
- Информировать о работе Муниципальной службы примирения.
- Осуществляет мониторинг всей Муниципальной службы примирения.

#### **Медиаторы Муниципальной службы примирения:**

- Проводят обучение навыкам проведения восстановительных программ кураторов-взрослых и детей-волонтеров ОУ ТМР;
- Обеспечивают методическое сопровождение школьных служб примирения (организует обучающие семинары, круглые столы, конференции, мастер – классы);
- Проводят восстановительные программы в сотрудничестве со специалистами школьных служб примирения в трудных случаях.

#### **Руководители школьных служб примирения:**

- Координируют работу своей службы и её участников.
- Планируют развитие и продвижение службы, осуществляет мониторинг и анализ деятельности.
- Организуют взаимный обмен информацией между службой примирения (МУ Центр «Стимул») и школьными службами примирения.
- Участвуют в совещаниях координационного совета медиаторов, супервизиях.

#### **Взрослые - медиаторы (психолог, педагог, родитель):**

- Обеспечивают безопасные условия при проведении восстановительных программ.
- Участвуют в совещаниях координационного совета медиаторов, супервизиях.
- Участвуют в разрешении конфликтных ситуаций.
- Информировывают о работе службы.

#### **Подростки-медиаторы:**

- Участвуют в сборе информации о психологическом климате в ОУ.
- Участвуют в разрешении конфликтов среди обучающихся.
- Информировывают о работе службы.

#### **Процессуальный компонент**

##### *1. Формы, методы, средства организации службы медиации, используемые технологии.*

К формам работы службы примирения относят:

- Проведение медиации между участниками конфликтных ситуаций.
- Проведение «кругов сообщества».

Медиация (программы примирения, программы по заглаживанию вреда).

Очень часто из-за того, что конфликтующие стороны охвачены эмоциями, настроены друг к другу агрессивно и испытывают недоверие друг к другу, они не могут поговорить и обсудить сложившуюся ситуацию самостоятельно. Поэтому на встрече сторон нужен медиатор - нейтральный посредник, - который будет контролировать безопасность ситуации и соблюдение правил встречи, не будет никого ни обвинять, ни защищать, будет равно поддерживать обе стороны конфликта. При этом ответственность за разрешение ситуации возлагается на стороны, и только они сами могут принять решение по поводу своей ситуации.

*Восстановительная медиация проходит несколько этапов:*

Первый этап является подготовительным. На данном этапе медиаторы анализируют информацию о конфликте. Выясняют, готов ли обидчик участвовать в разрешении конфликтной ситуации, и планируют индивидуальную встречу с каждой из сторон.

Второй этап заключается в проведении предварительных бесед с каждым участником конфликта с целью подготовки сторон к примирительной встрече. В ходе такой беседы медиатор даёт участнику возможность рассказать свою версию и обсудить причины конфликта, помогает выговориться, справиться с агрессивными чувствами, стать способным слушать и воспринимать другого человека, проясняет его потребности, предлагает озвучить вопросы, которые он хотел бы обсудить с противоположной стороной, рассматривает различные возможные пути урегулирования сложившейся ситуации, в том числе участие в примирительной встрече. В случае согласия участников конфликта на встречу, назначается дата и время её проведения, объясняются правила и роль медиатора на встрече.

Третий этап – это непосредственно сама восстановительная медиация, призванная организовать конструктивный диалог между сторонами, понимание чувств другого участника встречи и проговаривание своих. В ходе этого этапа обсуждаются и фиксируются предлагаемые способы решения конфликта, а также принимаются обязательства в случае неисполнения этих решений. В завершении третьего этапа проводится подготовка к будущему. Она осуществляется с помощью вопросов: «Как ты думаешь, что нужно делать, чтобы подобный конфликт не повторился?», «Как ты поведешь себя, если ты или кто-то из твоих друзей попадет в такую же ситуацию?». В рамках заключаемого договора между сторонами появляется возможность узнать, удовлетворены ли они встречей, осталось ли что-то недосказанное, и какой опыт они получили после проведенной медиации.

Заключительным этапом является сопровождение медиаторами участников примирительной встречи в течение некоторого периода времени. На данном этапе медиаторы осуществляют наблюдение за своими участниками конфликта, отслеживают выполнение условий договора, обсуждают с ними развитие отношений с противоположной стороной.

Целью программы примирения является создание условий для проведения конструктивного диалога между сторонами конфликта с тем, чтобы они поняли друг друга, приняли на себя ответственность за произошедшее и



самостоятельно выработали совместное решение по устранению конфликта, заглаживанию нанесенного вреда и налаживанию дальнейших взаимоотношений так, чтобы исключить повторение случившегося. Медиатор не должен принуждать человека участвовать в примирительной встрече, оказывать давление. Участие в программе может быть только добровольным, в случае отказа хотя бы одной из сторон встреча не проводится. При таком варианте развития событий могут быть использованы другие программы, помогающие удовлетворить потребности согласившейся стороны и способствующие восстановлению нормальных отношений, нарушенных конфликтом. Одним из самых важных принципов медиации является конфиденциальность. Ничего из происходящего на встрече не выносится вовне, вследствие чего участники должны чувствовать себя достаточно безопасно. Исключение составляют те случаи, когда медиатору становится известна информация, связанная с возможностью совершения преступления или угрозой жизни.

«Круги» – это одна из очень эффективных форм восстановительных программ, которая способствует подключению к решению возникшей проблемы всех заинтересованных людей, обеспечивает их активное участие в обсуждении ситуации и принятии решения. Особенность данной формы восстановительных программ – это наличие возможности для каждого участника высказать свою точку зрения и быть услышанным другими участниками круга. «Круги» позволяют обеспечить более тесный контакт между людьми, и тогда конфликтная ситуация превращается в возможность для построения положительных взаимоотношений. Эта процедура может использоваться для разрешения конфликтов в коллективах или группах людей, где каждый из участников лично и эмоционально включён в ситуацию. Все вопросы, которые выносятся на «круг», должны быть тщательно продуманными и соответствовать поставленной цели. При этом анализируются возможные результаты совместного обсуждения. Таким образом, при соблюдении всех необходимых условий, конечный результат будет зависеть от желания разрешить проблемную ситуацию всех участников «круга».

Процесс обсуждения в «круге» основывается на определенной процедуре, обеспечивающей взаимное уважение и безопасность. Круг организуется и проводится ведущим, который рассказывает о правилах и следит за их соблюдением, формулирует вопросы для обсуждения, несёт ответственность за атмосферу, создающуюся в «круге». При выборе этой формы восстановительных программ необходимо использовать так называемый «символ слова». Значение этого «символа слова» заключается в том, что право говорить имеет лишь тот, кто держит его в руках. Круг продолжается до тех пор, пока кому-то из участников есть, что сказать по обсуждаемому вопросу. Подобная процедура, помимо того что она является крайне действенным способом создания определенной атмосферы, способствует принятию участниками ответственного и осознанного решения, поскольку изначально задаёт возможность каждому высказаться и быть услышанным. «Круги» могут проводить после прохождения соответствующего обучения как руководители, медиаторы служб примирения, так и подростки-медиаторы, являющиеся участниками службы примирения.

## *2. Порядок работы службы примирения.*

Служба примирения может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от педагогов, учащихся, администрации образовательного учреждения, родителей.

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

Программы восстановительного разрешения конфликтов (восстановительная медиация, «Круг сообщества») проводятся только в случае согласия конфликтующих сторон на участие. При несогласии сторон, им могут быть предложены психологическая помощь или другие существующие в образовательном учреждении формы работы. Если действия одной или обеих

сторон могут быть квалифицированы как правонарушение, для проведения программы также необходимо согласие родителей или их участие во встрече.

Медиация может проводиться взрослым медиатором по делам, рассматриваемым в КДНиЗП или суде. Медиация (или другая восстановительная программа) не отменяет рассмотрения дела в КДНиЗП или суде, но ее результаты и достигнутая договоренность может учитываться при вынесении решения по делу.

Медиатор вправе отказаться от проведения медиации или любой другой восстановительной программы на основании своих профессиональных стандартов, либо в случае недостаточной квалификации, или невозможности обеспечить безопасность процесса. В этом случае образовательное учреждение может использовать иные педагогические технологии.

Служба примирения самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.

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

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

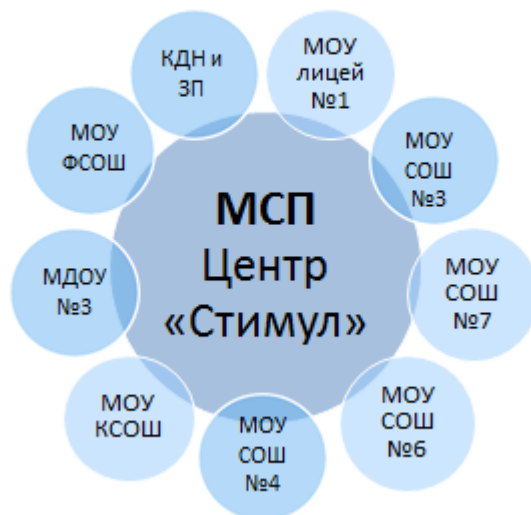
Деятельность службы примирения фиксируется в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами службы.

### *3. Ресурсы и взаимодействия.*

1. Технологии восстановительных программ.
2. Методические материалы для родителей и педагогов.
3. Родительские собрания, классные часы.
4. Производственные собрания, педагогические советы.
5. Курсы повышения квалификации.

6. Опыт работы служб примирения (медиации) других регионов.
7. Социальные партнеры: КДН и ЗП, отдел опеки и попечительства, организации дополнительного образования.
8. Общественные организации.

## Взаимодействие ШСП и МСП



*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.

### *4. Финансовое обеспечение деятельности службы медиации.*

В образовательных учреждениях Тутаевского муниципального района производится доплата к основному заработку руководителям, медиаторам взрослым, осуществляющим деятельность в службах примирения.

### **Аналитико – результативный компонент**

*Определение критериев и показателей эффективности деятельности службы медиации.*

Всего службами примирения района проведено процедур медиации (примирения) за 14-15 уч.год - 21 за 2015-16 - 52. За 2016-2017 учебный год было проведено 74 программы, с использованием восстановительных технологий. Происходит увеличение. Это говорит о том, что специалисты ОУ в своей работе больше начинают использовать медиативные техники, и

увеличивается спрос на оказание помощи в разрешении конфликтов, т.е. все больше детей и родителей начинают обращаться в службы примирения.

Специалистами служб примирения проводится просветительская работа среди педагогов на педсоветах, совещаниях классных руководителей. Среди родителей - на родительских собраниях. Происходит информирование через СМИ, на сайтах образовательных организаций. Распространяются информационные буклеты «Школьная служба примирения» среди всех участников образовательного процесса.

Создана нормативная база, координационный совет сети школьных служб примирения. Темы, которые рассматриваются на заседаниях координационного совета следующие это: и «Опыт работы службы медиации», «Проблемы и перспективы деятельности школьных служб примирения», Супервизия «Вопрос-ответ, трудные случаи в практике». За этот период было проведено достаточно много встреч, решаемые вопросы носили организационный и личностный характер (планирование деятельности ШСП, планирование деятельности МСП, обсуждение проблем, с которыми сталкиваются руководители ШСП в своем образовательном учреждении, а также профилактика эмоционального выгорания).

#### *Проведение мониторинга деятельности службы медиации*

Специалисты школьных служб примирения ежегодно анализируют свою деятельность и отправляют результаты в муниципальную службу примирения. Результаты собираются руководителем Муниципальной службы примирения обобщаются и отправляются региональному координатору.

#### *Возможные риски внедрения модели*

1. Соблюдение конфиденциальности
2. Соблюдение пунктов соглашения сторонами.
3. Смена кадрового состава.
4. Загруженность учебной и дополнительными занятиями обучающихся, занятых в школьных службах примирения (медиации).
5. Поступление недостоверной информации о случаях.

6. Непредсказуемость поведения участников восстановительной программы.
7. Отказ от участия в восстановительных программах.
8. Нехватка времени специалистов служб примирения для качественной подготовки и проведения восстановительных программ.

### **3. Динамика развития службы примирения**

Несмотря на то, что службы медиации нашего района, можно сказать, находятся в начале своего профессионального пути, они получили большую популярность среди подростков, родителей, педагогов. В школах ТМР активно используется этот метод в проведении советов по профилактике правонарушений, родительских собраний, классных часов.

За время работы служб примирения в Тутаевском муниципальном районе успешно разрешено достаточно много случаев в школах. Однако конфликты возникают и в дошкольных образовательных учреждениях, поэтому мы считаем целесообразным создать службы примирения и на базе детских садов. И в том году обучение восстановительным программам прошли специалисты дошкольных учреждений для работы в качестве медиаторов. За счет этого мы планируем расширить сеть служб примирения, создавая их в ДОУ.

Опыт работы по технологиям «Круги сообществ» и «Семейная конференция» показал эффективность их использования для разрешения семейных конфликтов, таких как: бракоразводные процессы, определение места жительства ребенка после развода, проблемы детско-родительских взаимоотношений. Это послужило мотивом для обучения специалистов Центра из Отдела по сопровождению приемных и опекаемых семей, так как им часто приходится сталкиваться с проблемами социализации детей и адаптации в новой семье, которые становятся причинами конфликтов.

### **4. Функциональное значение деятельности службы примирения**

Создаваемые в образовательных учреждениях службы примирения имеют большое значение. Так, функциональное значение подобной службы

для подростка, заключается в той помощи, которая ему оказывается, а именно:

- научиться конструктивно общаться со сверстниками и взрослыми;
- научиться убеждать других словами, а не силой;
- участвовать в интересной «взрослой» и общественно-полезной (волонтерской) деятельности;

### **Что даёт участие в школьной службе примирения?**

- научиться самоорганизации, стать более ответственными и культурными;
- научиться нормально выходить из конфликта, ссоры, обиды, чтобы конфликты не перерастали в правонарушения;
- помогать другим помириться (своим друзьям, сверстникам и родителям (законным представителям));
- начать осваивать новую профессию – «медиатор», получить уникальные навыки и опыт миротворческой деятельности.
- лучше понимать сверстников и взрослых: родителей (законных представителей) и педагогов.
- обучающимся, пострадавшим от правонарушений почувствовать себя в безопасности и поверить, что справедливость восстановлена и нет враждебности и угрозы со стороны других детей.
- детям-правонарушителям в ходе медиации появляется возможность понять другую сторону, помириться, проявить раскаяние, посылить возместить причиненный вред, принести извинения и услышать слова прощения. Также детям-правонарушителям дать возможность не чувствовать себя хулиганом или человеком, которым взрослые всегда недовольны, восстановить хорошее отношение со стороны родителей (законных представителей) и педагогов, планировать такое свое будущее, которое поможет избежать в дальнейшем попадания в ситуации сильных конфликтов или правонарушений.

Участие родителей (законных представителей) и педагогов в школьной службе примирения способствует:

- повышению компетенции в области возрастной психологии;
- развитию коммуникабельных способностей и взаимопонимания со всеми участниками образовательного процесса;
- развитию умения помочь детям выйти из трудной жизненной ситуации;
- совершенствованию навыков в предотвращении и профилактике конфликтных ситуации и правонарушений;
- выработке у детей ответственного поведения и ответственного отношения к своим поступкам, своему здоровью и своей жизни;
- построению новой традиции реагирования на сложные ситуации в образовательной среде;
- развитию толерантности у всех участников образовательного процесса и др.

## **5. Формы работы службы примирения**

К формам работы службы примирения относят:

1. Проведение программ примирения (медиаций) между участниками конфликтных ситуаций.
2. Проведение «кругов сообщества» в коллективах.

**Медиация** (программы примирения, программы по заглаживанию вреда). Очень часто из-за того, что конфликтующие стороны охвачены эмоциями, настроены друг к другу агрессивно и испытывают недоверие друг к другу, они не могут поговорить и обсудить сложившуюся ситуацию самостоятельно. Поэтому на встрече сторон нужен медиатор - нейтральный посредник, ведущий встречи, - который не будет никого ни обвинять, ни защищать, будет равно поддерживать обе стороны, а также контролировать безопасность ситуации и соблюдение правил встречи. При этом ответственность за разрешение ситуации принадлежит самим сторонам, и только они сами принимают решение по поводу своей ситуации. Естественно, что сразу стороны могут быть и не готовы к подобному диалогу.



## **Восстановительная медиация проходит несколько важных этапов:**

*Первый этап* является подготовительным. На данном этапе медиаторы получают информацию о конфликте и анализируют его по источнику информации, типу и характеру конфликта, его криминогенной направленности. Также выясняют, готов ли обидчик участвовать в разрешении конфликтной ситуации, и планируют индивидуальную встречу с каждой из сторон.

*Второй этап* заключается в проведении предварительных бесед с каждым участником с целью подготовки сторон к примирительной встрече. В ходе такой беседы ведущий даёт участнику возможность рассказать свою версию и обсудить причины произошедшего, помогает выговориться, справиться с агрессивными чувствами, стать способным слушать и воспринимать другого человека, проясняет его потребности, предлагает озвучить вопросы, которые он хотел бы обсудить с противоположной стороной, рассматривает различные возможные пути урегулирования сложившейся ситуации, в том числе участие в примирительной встрече. В случае согласия участников конфликта на встречу, назначается дата и время её проведения, объясняются правила и роль медиатора на встрече.

*Третий этап* – это непосредственно сама восстановительная медиация, призванная организовать конструктивный диалог между сторонами, озвучивании своих и понимание чувств другого участника встречи. В ходе этого этапа обсуждаются и фиксируются предлагаемые варианты решения конфликта, а также принимаются обязательства в случае неисполнения этих решений. В завершении третьего этапа проводится подготовка к будущему. Она осуществляется с помощью вопросов: «Как ты думаешь, что нужно делать, чтобы подобное не повторилось?», «Как ты поступишь, если ты или кто-то из твоих друзей попадет в похожую ситуацию?». В рамках заключаемого соглашения между сторонами появляется возможность узнать, довольны ли они встречей, осталось ли что-то недосказанное, и какой опыт они получили.

*Заключительным этапом* является сопровождение медиаторами участников примирительной встречи в течение некоторого периода времени, обычно, в течение месяца (в зависимости от сложности ситуации). На данном этапе медиаторы осуществляют включенное и не включенное наблюдение за своими подопечными, обсуждают с ними развитие отношений с противоположной стороной, и отслеживают выполнение условий договора.

Целью программы примирения конфликтующих сторон является создание определённых условий для проведения конструктивного диалога между участниками конфликта с тем, чтобы они поняли друг друга, приняли на себя ответственность за произошедшее и самостоятельно выработали совместное решение по устранению конфликта, заглаживанию нанесенного вреда и налаживанию дальнейших взаимоотношений так, чтобы исключить повторение произошедшего. Ведущий не должен оказывать на человека давление, принуждая его участвовать в примирительной встрече. Участие в программе может быть только добровольным, то есть в случае отказа хотя бы одной из сторон встреча не проводится. При таком варианте развития событий могут быть использованы другие программы, помогающие удовлетворить потребности согласившейся стороны и способствующие восстановлению нормальных отношений, нарушенных конфликтом. Одним из важнейшим принципом медиации является конфиденциальность. Согласно правилам встречи ничего из произошедшего на встрече не выносится вовне, вследствие чего участники чувствуют себя достаточно безопасно. Исключение составляют случаи (как указано ранее), когда медиатору становится известна информация, связанная с угрозой жизни либо возможности совершения преступления.

Если администрации школы необходим отчёт о проведенной программе, ведущий вместе с участниками обговаривает его содержание.

**2. «Круги»** – это одна из очень эффективных форм восстановительных программ, которая способствует подключению к решению возникшей проблемы всех заинтересованных людей, обеспечивает их активное участие в обсуждении ситуации и принятии решения. «Круги» – это древнее средство,

которое существует в различных видах во многих культурах. Главная особенность данной формы восстановительных программ – это наличие возможности для каждого участника высказать свою точку зрения и быть услышанным другими участниками круга. «Круги» позволяют обеспечить более тесный контакт между людьми, и тогда конфликтная ситуация превращается в возможность для построения взаимоотношений. При этом помимо возможности для договорённости «круги» приносят качественно иные и гораздо более ценные результаты – взаимопонимание, доверие, новое поведение, изменение жизненных позиций и отношений. Процедура «круг» может быть использована для разрешения конфликтов в коллективах или группах людей, где каждый из участников лично и эмоционально включён в ситуацию. Все вопросы, которые выносятся на «круг», должны соответствовать поставленной цели, кроме того, их содержание должно быть тщательно продуманным. При этом анализируются возможные последствия коллективного обсуждения. Таким образом, при соблюдении всех необходимых условий, конечный результат будет зависеть от людей, составляющих «круг», от их желания разрешить проблему.

Процесс обсуждения в «круге» основывается на определенной процедуре, обеспечивающей взаимное уважение и безопасность. Круг организуется и проводится ведущим, который рассказывает о правилах и следит за их соблюдением, формулирует вопросы для обсуждения, несёт ответственность за атмосферу, создающуюся в «круге». При выборе этой формы восстановительных программ необходимо использовать так называемый «говорящий предмет» (это может быть небольшая мягкая игрушка, мячик, карточка с улыбающимся смайликом и пр.). Функциональное значение этого «говорящего предмета» заключается в том, что право говорить имеет лишь тот, кто держит его в руках. Круг продолжается до тех пор, пока кому-то из участников есть, что сказать по обсуждаемому вопросу. Подобная процедура, помимо того что она является крайне действенным способом создания определенной атмосферы, объективно способствует принятию участниками осознанного и

ответственного решения, поскольку изначально задаёт возможность каждому высказаться и быть услышанным. «Круги» могут проводить после прохождения соответствующего обучения как подростки-медиаторы, являющиеся участниками службы примирения, так и куратор (руководитель) службы примирения.

## **6. Порядок работы службы примирения.**

Служба примирения может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от педагогов, учащихся, администрации образовательного учреждения, членов служб примирения, родителей.

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

Программы восстановительного разрешения конфликтов (восстановительная медиация, «Круг сообщества») проводятся только в случае согласия конфликтующих сторон на участие. При несогласии сторон, им могут быть предложены психологическая помощь или другие существующие в образовательном учреждении формы работы. Если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как правонарушение, для проведения программы также необходимо согласие родителей или их участие во встрече.

Медиация может проводиться взрослым медиатором по делам, рассматриваемым в КДНиЗП или суде. Медиация (или другая восстановительная программа) не отменяет рассмотрения дела в КДНиЗП или суде, но ее результаты и достигнутая договоренность может учитываться при вынесении решения по делу.

Переговоры с родителями и должностными лицами проводит руководитель (куратор) Службы примирения.

Медиатор вправе отказаться от проведения медиации или любой другой восстановительной программы на основании своих профессиональных стандартов, либо в случае недостаточной квалификации, или невозможности обеспечить безопасность процесса. В этом случае образовательное учреждение может использовать иные педагогические технологии.

В сложных ситуациях (как правило, если в ситуации есть материальный ущерб, среди участников есть взрослые или родители, а также в случае криминальной ситуации) куратор службы примирения принимает участие в проводимой программе.

Служба примирения самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.

В случае если в ходе примирительной программы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты могут фиксироваться в письменном примирительном договоре или устном соглашении. При необходимости СП передает копию примирительного договора администрации образовательного учреждения.

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

Деятельность службы примирения фиксируется в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами службы.

Служба примирения рекомендует участникам конфликта на время проведения процедуры медиации воздержаться от обращений в вышестоящие инстанции, средства массовой информации или судебные органы.

## Заключение

Результаты, которые будут достигнуты благодаря работе служб примирения приведут к следующему:

- формируется команда, практикующая программы восстановительной медиации в школах при взаимодействии с КДН и ЗП и социальными службами;

- снижается удельный вес репрессивных санкций реагирования на конфликты и криминальные ситуации с участием несовершеннолетних при одновременном возрастании ответственности семей и подростков за процесс возмещения вреда;

- появляются условия для цивилизованного взаимодействия между людьми в образовательных учреждениях.

- дети становятся более ответственными и культурными, снижаются враждебность, напряжённость и эскалация конфликтов, шире используются мирные процедуры для разрешения конфликтов; многие конфликты не перерастают в правонарушения;

- дети получают новый опыт добровольчества, равноправного сотрудничества. Опыт и творчество детей признаются ценными, получают возможность включаться в решение проблем, затрагивающих жизненные интересы. При этом члены ШСП, прошедшие специальную подготовку в качестве медиатора, получают уникальные навыки и опыт миротворческой деятельности;

- участвующие в примирительных процедурах дети, ставшие жертвами правонарушений, получают удовлетворение: у них восстанавливается чувство справедливости и безопасности, снижаются ощущения враждебности и угрозы стороны детской среды;

- дети-правонарушители, которые участвуют в примирительных процедурах, проявляют раскаяние, возмещают вред, который был причинён совершённым им правонарушением/преступлением, либо проявляют стремление посылно возместить такой вред;

- создаются условия для планирования позитивного будущего детей-правонарушителей;

- специалисты получают новые знания и практические навыки в области примирения, выстраивания общественных отношений в детской среде и школе, развития методов и форм гражданского образования, воспитания, социализации школьников;

Одним из самых значимых результатов в разработке и реализации эффективной модели «Муниципальная служба примирения» является снижение количества детей, стоящих на учете в КДН и количество конфликтных ситуаций в учебно-воспитательном процессе.

## Используемая литература

1. Баева И.А. Тренинги психологической безопасности в школе. - СПб, "Речь", 2002.
2. Балаева А. «Примирение в медиации и вне её: сравнительные аспекты» // «Вестник восстановительной юстиции». №7, М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2010. С. 62-66.
3. Коновалов А.Ю. Служба примирения в системе школьного самоуправления. // Журнал "Директор школы" 9 - 2008, с.12-20.
4. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений. Практическое руководство.- М.-2012 г.
5. Карнозова Л.М. Медиация по уголовным делам в российской правовой системе // «Вестник восстановительной юстиции». №9, М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2013. С. 62-66.
6. Макарычева Г.И. Тренинг для подростков: профилактика асоциального поведения. СПб.: Речь, 2007, 192 с.
7. Максудов Р.Р. Стратегические ориентиры Всероссийской ассоциации восстановительной медиации// «Вестник восстановительной юстиции». №7, М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2010. С. 62-66
8. Максудов Р.Р. Концепция развития законодательства о КДН и ЗП // «Вестник восстановительной юстиции». №10, М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2010. С. 10-15
9. Максудов Р.Р. Программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций // «Вестник восстановительной юстиции». №10, М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2013. С. 24-29.
10. Максудов Р.Р., Коновалов А.Ю. «ШСП и восстановительная культура взаимоотношений». «Гарт», Москва, 2012 г.
11. Распоряжение Правительства Российской Федерации «Об утверждении плана мероприятий ("дорожной карты") "Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности образования и науки" от 30 декабря 2012 г. № 2620-р.
12. Указ Президента Российской Федерации В.В. Путина о Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы. С. 41-46.
13. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ.
14. Федеральный государственный образовательный стандарт основного общего образования, утвержденный приказом Министерства



образования и науки Российской Федерации от 17 декабря 2010 г. № 1897.

15. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего (полного) общего образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 апреля 2012 г. № 413.

16. Хавкина А. Программы восстановительного правосудия в Пермском крае: анализ работы с жертвами и потерпевшими // «Вестник восстановительной юстиции». №7, М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2010. С. 62-66.

17. Чалдини Р., Кенрик Д., Нейберг С. Социальная психология. Пойми других, чтобы понять себя! (серия "Главный учебник"). - СПб.: прайм\_ЕВРОЗНАК, 2002.

18. Шамликашвили Ц. Явные и незаметные преимущества медиации // Журнал "Медиация и право", М.. 2 (12) - 2009.

19. Программа социально-психологического тренинга межличностного общения (автор А.С. Прутченков).

20. Живая Конвенция и школьные службы примирения. Теория, исследования, методики. / Под общей редакцией Н.Л. Хананашвили. – М.: Благотворительный фонд «Просвещение», 2011. С. 154-156.

21. «Справочник классного руководителя», № 8, август, 2009 г.

#### **Интернет ресурсы:**

<http://sprc.ru/>

<http://школьные службы примирения. ру>

<http://pedsovet.org/>

<http://www.edu.ru/>

<http://www.garant.ru>

<http://www.uchportal.ru/>

<http://www. nsportal.ru/>

<http://centrpsy.ru/shsp.htm>

<http://kremlin.ru/>

Документы для создания службы примирения:

- план работы службы примирения;
- Положение о службе примирения;
- мониторинг деятельности службы примирения;
- журнал регистрации конфликтных ситуаций;
- регистрационный лист конфликтной ситуации;
- примирительный договор конфликтующих сторон.

**План работы сети служб примирения  
на 2015 год**

№	Мероприятия	Примерные сроки
<b>Нормативно-правовое обеспечение организации деятельности</b>		
1	Разработка: - Приказа о создании МСП, ШСП и назначении руководителя МСП и ШСП; - Положения об организации деятельности МСП, ШСП; - Положения о Координационном Совете по Службе примирения; - Приказа о внесении изменений в должностную инструкцию координатора МСП и руководителя ШСП.	март – апрель 2015 г.
2	Доработка и принятие документов, регламентирующих работу службы (примирительный договор, заявка, регистрационная карточка и пр.)	Апрель 2015 г.
3	Внесение дополнений в Положение о стимулирующих выплатах, о выплате стимулирующих надбавок и доплат за организацию работы с обучающимися в рамках Службы медиации.	Апрель 2015 г.
<b>Кадровое обеспечение организации деятельности</b>		
1	Прохождение курсов ПК: «Обучение навыкам проведения восстановительных программ» (Медиация и круг сообщества) в рамках создания ШСП	Февраль 2015 г.
2	Участие во Всероссийском научно-теоретическом семинаре «Традиционные способы урегулирования криминальных ситуаций, культурные установки и практики»	Март 2015 г.
3	Корректировка плана-графика повышения квалификации педагогических работников по вопросам реализации	Февраль 2015 г.

	восстановительного подхода	
4	Участие в конференции по службам примирения г.Москва	4-6 июня 2015 г.
5	Обсуждение с администрацией и педагогами результатов работы службы, путей ее улучшения и влияния ШСП на школу	Декабрь 2015 г.
6	Проведение консультаций для медиаторов ШСП	В течение года
<b>Организационное обеспечение деятельности</b>		
1	Создание координационного совета и утверждение состава.	Апрель 2015 г.
2	Разработка и утверждение плана координационного совета	Апрель 2015 г.
3	Разработка и утверждение плана работы ШСП с ориентацией на проблемы реализации медиативного подхода	Апрель – май 2015 г.
4	Организация обучения подростков медиаторов ОУ в рамках школьного оздоровительного лагеря по программе «Страна мира»	Июнь 2015 г.
5	Организация конкурса идей на лучший буклет эмблему, проект о Службе	Октябрь 2015 г.
6	Представление работы МСП и ШСП на совещании руководителей	Ноябрь 2015 г.
7	Круглый стол «Создание и развитие ШСП. Проблемы и перспективы»	Ноябрь-декабрь 2015г.
8	Мониторинг работы ШСП	Декабрь 2015 г.
9	Анализ деятельности работы МСП и ШСП	Декабрь 2015 г.
<b>Информационное обеспечение организации деятельности</b>		
1	Выпуск информационного стенда,	Сентябрь 2015 г.

	плаката или статьи в газете.	
2	Размещение информации на сайтах ОУ и ДОУ	В течение года
3	Выпуск буклетов о МСП и ШСП	В течение года

## Приложение 3.

### План работы Муниципальной службы примирения Тутаевского муниципального района на 2016-2017 учебный год

№	Мероприятия	Примерные сроки	Ответственные
<b>Организационное обеспечение деятельности</b>			
1	Установочное совещание координаторов по планированию деятельности на 2016-2017 учебный год	08.09	Юрчак Н.А.
2	Участие в региональном конкурсе профессионального мастерства «Лучший портфель медиатора».	с 01 сентября по 14 октября 2016 года	специалисты МСП и ШСП
3	Региональный семинар «Опыт работы службы медиации Тутаевского муниципального района»	15.09	МСП
4	Участие в подготовке выпуска телепередачи «Семейный круг», посвященной муниципальной службе примирения ТМР	октябрь	специалисты Центра
5	Участие в областном семинаре «Подготовка учащихся к реализации восстановительных программ»	27.10 (г.Рыбинск)	Н.Н.Шпейнова Н.А.Юрчак
6	Совещание координаторов СП «Проблемы и перспективы деятельности школьных служб примирения»	15.12	Н.А.Юрчак
7	Представление работы Муниципальной службы примирения в КДН и ЗП	06.12	Н.А.Юрчак
8	Супервизия для специалистов служб примирения «Вопрос-ответ, трудные случаи в практике»	17.01	Н.А.Юрчак
9	Описание модели муниципальной службы примирения ТМР	в течение года	Н.А.Юрчак
10	Мониторинг работы ШСП. Анализ результатов.	декабрь-февраль	Н.А.Юрчак

11	Семинар-практикум для педагогов «Конфликты в образовательной среде»	апрель	специалисты Центра
12	Организация конкурса идей на лучший кейс ШСП	апрель	Н.А.Юрчак
13	Проведение консультаций для медиаторов ШСП	в течение года	Н.Н.Шпейнова, специалисты МСП
14	Участие в проведении вебинаров «Портфель медиатора в рамках вариативных моделей служб медиации в образовательных организациях: практический опыт»»	в течение года	Н.Н.Шпейнова Н.А.Юрчак
15	Участие в разработке практического пособия для медиаторов «Универсальный портфель медиатора»	в течение года	Н.Н.Шпейнова Н.А.Юрчак
16	Участие в фестивале служб медиации (примирения) Ярославской области	дата дополнительно	Н.Н.Шпейнова Н.А.Юрчак
17	Участие в работе методического объединения кураторов служб медиации образовательных организаций, муниципальных образований Ярославской области	второй вторник каждого месяца	Н.А.Юрчак
18	Участие в видеоконференции для специалистов органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних «Медиация: межведомственный аспект»	дата дополнительно	Н.Н.Шпейнова Н.А.Юрчак
<b>Мероприятия для обучающихся</b>			
1	Организация обучения подростков медиаторов ОУ в рамках школьного оздоровительного лагеря по программе «Страна мира»	31.10-03.11, июнь	специалисты Центра
2	Тренинг «Конфликты и Я. Достойный ответ» (подростки)	29.11	Н.А.Юрчак
3	Проведение восстановительных программ (медиация, круги сообществ)	в течение года	специалисты МСП

<b>Информационное обеспечение организации деятельности</b>			
1	Размещение информации по вопросам восстановительного правосудия в отношении детей на сайте	в течение года	Н.А.Юрчак
2	Выпуск буклетов о МСП	в течение года	Н.А.Юрчак
3	Составление методических рекомендаций: - для медиатора (педагога); - для медиатора (обучающегося)	в течение года	специалисты Центра



**План работы Муниципальной службы примирения  
Тутаевского муниципального района  
на 2017-2018 учебный год**

№	Мероприятия	Примерные сроки	Ответственные
<b>Организационное обеспечение деятельности</b>			
1	Установочное совещание координаторов по планированию деятельности на 2016-2017 учебный год	сентябрь	Юрчак Н.А.
2	Участие в фестивале детских служб медиации (примирения) Ярославской области	с 01 сентября по 16 ноября 2017 года	специалисты МСП и ШСП
3	Участие в областном семинаре «Реализация восстановительных программ»	29 сентября	Н.Н.Шпейнова Н.А.Юрчак
4	Участие в вебинаре «Модели профилактики детской и подростковой преступности, бродяжничества, проституции»	19 сентября	специалисты МСП и ШСП
5	Участие в видеоконференции «Деструктивное поведение обучающихся. Актуальные вопросы профилактики»	20 октября	специалисты МСП и ШСП
6	Совещание координаторов СП «Проблемы в работе специалистов школьных служб примирения»	декабрь	Н.А.Юрчак
8	Проведение супервизий для специалистов служб примирения «Трудные ситуации в работе»	в течение года	Н.А.Юрчак
9	Мониторинг работы ШСП. Анализ результатов	декабрь-февраль	Н.А.Юрчак
10	Проведение консультаций для медиаторов ШСП	в течение года	Н.Н.Шпейнова, специалисты МСП
11	Участие в разработке практического пособия для медиаторов «Универсальный портфель медиатора»	в течение года	Н.Н.Шпейнова Н.А.Юрчак
12	Участие в работе методического объединения кураторов служб	1 раз в месяц в течение года	Н.А.Юрчак

	медиации образовательных организаций, муниципальных образований Ярославской области		
<b>Мероприятия для обучающихся</b>			
1	Организация обучения подростков медиаторов ОУ в рамках школьного оздоровительного лагеря по программе «Страна мира»	ноябрь, июнь	специалисты Центра
2	Тренинг «Конфликты и Я. Достойный ответ» (подростки)	в течение года (по запросу ОУ)	специалисты Центра
3	Проведение восстановительных программ (медиация, круги сообществ)	в течение года	специалисты МСП
<b>Информационное обеспечение организации деятельности</b>			
1	Размещение информации по вопросам восстановительного правосудия в отношении детей на сайте	в течение года	Н.А.Юрчак
2	Выпуск буклетов о МСП и ШСП	в течение года	специалисты МСП и ШСП
3	Составление методических рекомендаций: - для медиатора (педагога); - для медиатора (обучающегося)	в течение года	специалисты Центра

**Примирительный договор**

**Договор о разрешении конфликтной ситуации**

**Стороны:**

Ф.И.О., возраст

---

---

Ф.И.О., возраст

---

---

**Решение ситуации:**

Мы провели встречу, обсудили ситуацию и пришли к следующим выводам:

Мы признаем, что имело место несправедливое событие, которое заключалось в следующем:

---

---

---

---

Восстановление справедливости мы видим в следующем:

---

---

---

Каждый из нас готов для разрешения ситуации, восстановления отношений сделать следующие шаги:

Со стороны \_\_\_\_\_ следующее \_\_\_\_\_

---

---

---

Со стороны \_\_\_\_\_ следующее \_\_\_\_\_

---

---

---

**Дальнейшие намерения:**

Чтобы подобное не повторилось необходимо

---

---

---

Для реального воплощения решений встречи требуется программа сопровождения (реабилитации), в которую будут входить мероприятия

---

---

---

Мы считаем, что существует необходимость в организации дальнейших встреч \_\_\_\_\_

---

---

**Подписи сторон:**

Ф.И.О. _____ _____ _____ подпись Законный представитель _____ _____ подпись Дата _____	Ф.И.О. _____ _____ _____ подпись Законный представитель _____ _____ подпись Дата _____
--	--

Ведущий программы \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

**Тест коммуникативной толерантности В.В. Бойко**

**0 – совсем неверно,**

**1 –чаще не верно,**

**2–чаще верно верно,**

**3 – всегда верно**

- 1) Меня раздражают суетливые, непоседливые люди
- 2) Шумные игры переношу с трудом
- 3) Яркие личности действуют на меня отрицательно
- 4) Безупречный человек – настораживает
- 5) Меня обычно выводит из равновесия несообразительный собеседник
- 6) Меня раздражают любители поговорить
- 7) Я бы тяготился разговором с безразличным для меня попутчиком, если он проявит инициативу
- 8) Я бы тяготился разговором со случайным попутчиком, который уступает мне по знаниям
- 9) Я бы тяготился разговором с человеком иного интеллектуального уровня
- 10) Мне не симпатичны: Молодежь (прически, мода)
- 11) «Новые русские» (бескультурие, рвачество)
- 12) Представители некоторых национальностей
- 13) Тип мужчины (женщины)
- 14) Одноклассники с низким уровнем успеваемости
- 15) Считаю, что на грубость надо отвечать тем же
- 16) Трудно скрыть, если человек чем-то неприятен
- 17) Раздражают те, кто в споре стоит на своем
- 18) Неприятны самоуверенные люди
- 19) Трудно удержаться от замечания в адрес человека, толкающегося в транспорте, в очереди
- 20) Имею привычку поучать окружающих
- 21) Невоспитанные люди возмущают меня

- 22) Я часто ловлю себя на том, что пытаюсь воспитывать кого-нибудь
- 23) По привычке постоянно делаю кому-либо замечания
- 24) люблю командовать близкими
- 25) Меня раздражает: старики в час пик в магазинах и транспорте
- 26) Комната на двоих с незнакомым человеком
- 27) Несогласие других с моей правильной позицией
- 28) Когда мне возражают
- 29) Другие делают не так, как мне хочется
- 30) Всегда надеюсь, что обидчик получит по заслугам
- 31) Меня часто упрекают в ворчливости
- 32) Долго помню обиды, которые мне нанесли те кого я ценю и уважаю
- 33) Нельзя прощать одноклассникам бестактные шутки
- 34) Если друг преднамеренно заденет мое самолюбие, я на него обижусь
- 35) Я осуждаю людей, плачущих в чужую жилетку
- 36) Не одобряю людей, которые при случае рассказывают о своих болезнях
- 37) Ухожу от разговора, если кто-то жалуется на отношения в семье
- 38) Без особого внимания выслушиваю исповеди друзей
- 39) Иногда нравится позлить кого-нибудь из родных
- 40) Мне трудно, как правило, идти на уступки другим
- 41) Трудно ладить с людьми, у которых плохой характер
- 42) С трудом приспосабливаюсь к новым знакомым, одноклассникам
- 43) Не поддерживаю отношений со странными людьми
- 44) Чаще из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю, что партнер прав
- 45) Медлительные люди обычно действуют мне на нервы

**Обработка результатов:**

**1-45 высокая степень толерантности**

**45-85 средняя степень толерантности**

**85-125 низкая степень толерантности**

**125-135 полное неприятие окружающих**