

Комитет общего и профессионального образования  
Ленинградской области

---

Государственное автономное образовательное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
«Ленинградский областной институт развития образования»



**И. В. Воспитанник, Е. В. Есликова, А. В. Мартынова**

**ПОДГОТОВКА МЕДИАТОРОВ  
ДЛЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ  
ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

*Учебно-методическое пособие*

Санкт-Петербург  
2019

ББК 88.840  
УДК 371.015  
В 77

*Печатается по решению редакционно-издательского совета  
ГАОУ ДПО «ЛОИРО», в рамках реализации государственного  
задания на 2019 год*

Авторы-составители: **Воспитанник И. В.**, канд. психол. наук (разд. 2, п. 2.1, 2.2, разд. 3, п. 3.2., Приложение 1), **Есликова Е. В.**, канд. психол. наук (разд. 1, п. 1.1., 1.3), **Мартынова А. В.**, канд. психол. наук (разд. 1, п. 1.2., разд. 3, п. 3.1., Приложение 2).

**Рецензент:** С. А. Расчетина, д-р пед. наук, профессор кафедры воспитания и социализации института педагогики Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена

**В 77 Воспитанник И.В., Есликова Е.В., Мартынова А.В.**

Подготовка медиаторов для образовательных организаций Ленинградской области: учеб.-методическое пособие / авт.-сост. И.В. Воспитанник, Е.В. Есликова, А.В. Мартынова – СПб: ГАОУ ДПО «ЛОИРО», 2019. – 108 с.

ISBN 978-5-91143-749-7

В учебно-методическом пособии предложены основные подходы к насущной проблеме прикладной психологии и педагогики – проблеме медиации в образовании. Историко-теоретический обзор достижений в данной области сопровождается изложением результатов работы сотрудников ГАОУ ДПО «Ленинградского областного института образования». Описывая опыт подготовки медиаторов в рамках курсов повышения квалификации, авторы предлагают конкретные методики и действенные технологии медиации.

Пособие предназначено для кураторов служб школьной медиации, руководителей системы образования, преподавателей и других специалистов, заинтересованных в развитии медиации в современной образовательной практике.

ISBN 978-5-91143-749-7

© Комитет общего и профессионального образования, 2019

© ГАОУ ДПО «ЛОИРО», 2019

# Содержание

## Раздел 1. Теоретические предпосылки развития медиации

1.1. История развития медиации в России и за рубежом .....	4
Вопросы для самопроверки .....	13
Список литературы.....	13
1.2. Школьная служба медиации .....	15
Вопросы для самопроверки .....	32
1.3. Основные подходы (стили) медиации.....	33
Вопросы для самопроверки .....	42
Список литературы.....	43

## Раздел 2. Программы обучения медиаторов

2.1. Программа «Медиация. Базовый курс» .....	44
Вопросы для самопроверки .....	50
Список литературы.....	50
2.2. Подготовка медиаторов в рамках КПК на базе Ленинградского областного института развития образования .....	51
Список литературы.....	54

## Раздел 3. Практическая часть

3.1. Технологии работы в области медиации в образовательных организациях .....	55
Вопросы для самопроверки .....	75
Список литературы.....	75
3.2. Основные технологии разрешения и управления конфликтами, способствующие выстраиванию позитивных взаимоотношений педагогов, родителей, детей в образовательных организациях.....	76
Вопросы для самопроверки .....	84
Список литературы.....	85
<i>Приложение № 1. Словарь школьного медиатора.....</i>	<i>86</i>
<i>Приложение № 2. Образцы документов службы школьной медиации ...</i>	<i>90</i>
<i>Приложение № 3. Вопросы для проверки знаний .....</i>	<i>107</i>

# ***Раздел 1. Теоретические предпосылки развития медиации***

## **1.1. ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ МЕДИАЦИИ В РОССИИ И ЗА РУБЕЖОМ**

Медиация в современном понимании – это альтернативный способ урегулирования споров, но он в корне отличается от всех иных способов альтернативного разрешения споров (далее – АРС) – например, третейского суда или арбитража. В медиации выход из спора ищут и находят сами спорщики, а медиатор выступает не как обычный посредник или судья, а как помощник, который способствует диалогу, не стараясь повлиять на его исход и не навязывая готовых решений. То есть медиация – это метод, при котором спорщики при незаинтересованной и нейтральной поддержке медиатора сами контролируют свой спор и берут на себя ответственность за его разрешение, получая при этом важный опыт выхода из конфликта [18]. Вот почему медиация – социально значимый инструмент, направленный на предупреждение возникновения и эскалации конфликтов. Она направлена на разрешение разногласий на основе взаимного удовлетворения всех вовлеченных в спор сторон. Следует обратить внимание на то, что медиация – это определенная форма посредничества, которая не предполагает вынесения посредником решения по спору. Следовательно, основной целью медиатора является помощь сторонам в более скором приведении спора к взаимовыгодному и адекватному решению, именно поэтому эта процедура гораздо проще и быстрее, чем другие методы урегулирования споров, например, судебные разбирательства. Моделей института медиации в мире достаточно много и основное, что необходимо соблюдать медиатору любой страны, чтобы сохранялись все принципы, на которых основан процесс медиации, а именно: добровольность участия в процедуре, конфиденциальность, сотрудничество, равноправие сторон, беспристрастность и независимость со стороны медиатора [19]. Различными могут быть модели, подходы, проведение самой процедуры урегулирования конфликта, основное условие – соблюдение принципов медиации.

Для понимания сути процесса медиации, его возможностей и ограничений, особенностей применения медиативных процедур, использования опыта подготовки медиаторов, необходимо осмыслить генезис (историю становления) медиации в контексте культурно-исторического развития цивилизации.

История человечества суть история конфликтов, которые, как ни парадоксально это звучит, способствовали расселению людей по всему земному шару. Внутривидовая агрессия, присущая человеку, сталкивала между собой племена и народы, заставляла завоевывать и осваивать все новые и новые земли. Конфликты при этом не всегда решались с помощью силы. Издревле для урегулирования конфликтов привлекалась третья нейтральная сторона, которая помогала конфликтантам избежать кровопролития и выработать решение, удовлетворяющее субъектов противостояния. Понятие «третья сторона» является широким и собирательным и включает в себя обычно такие понятия, как «посредник», «наблюдатель за ходом переговорного процесса», «арбитр». Под «третьей стороной» может пониматься также любое лицо, не имеющее статуса посредника или наблюдателя, однако занятое вопросами урегулирования конфликтных отношений между другими сторонами. Вообще, когда речь идет о вмешательстве в конфликт (с целью его урегулирования или, по крайней мере, приостановления эскалации) кого-то иного, кроме самих его участников, используют общее понятие «третья сторона». При этом важно, что третья сторона вмешивается в конфликт именно с целью его мирного урегулирования, а не для оказания помощи одному из участников. В последнем случае в зависимости от характера вмешательства третья сторона тоже становится его прямым или косвенным участником. Необходимость обращения к третьей стороне в древности чаще всего была обусловлена острой потребностью выжить. Самые авторитетные индивиды и те, кто был наделен выраженным интеллектом и особенными компетенциями: жрецы, вожди, старейшины, лекари – прибегали к миротворчеству в ситуациях, угрожавших существованию племени или рода. Называлось это действие по-разному: «посредничество», «ходатайство», «предложение добрых услуг». Позже стали говорить о процедурах мирового ряда, третейского разбирательства, совместного суда и др.

Упоминания о применении примирительной практики историки обнаружили в Древнем Вавилоне, Древнем Китае, Японии, странах

Африки, Древней Греции и Рима. Так, Конфуций нередко рекомендовал сторонам встретиться в присутствии миротворца, который поможет им достичь согласия и сам нередко выступал миротворцем [11].

Наибольшее применение медиация получила в регионах с развитой торговлей, например, у Финикийской цивилизации. В странах Азии и Востока и сегодня примирение сторон через диалог, даже с использованием посредника, ценят гораздо выше, чем решение проблемы государственным судом.

В Греции медиаторы были известны как *proxenetas*. В Древнем Риме, начиная с Дигестов Юстиниана, появилось законодательное закрепление положения медиаторов. В римском праве они именовались по-разному: *internunciatus*, *medium*, *intercessor*, *interpolator*, *conciliator*, *interlocutor*, *interpres* и, наконец, *mediator* [11].

Таким образом, можно выделить одну из гипотез возникновения медиации – архаичную, основанную на предположении о том, что признаки медиационных процедур существовали уже в момент становления социума. В этот же период произошло первое деление посредничества на две ветви – силовое и медиационное. В случае силового посредничества конфликт разрешался обязательным для сторон решением посредника. Посредник, в этом случае, мог избираться сторонами, или назначался властью независимо от воли конфликтующих сторон.

В случае с медиационным посредничеством, стороны, под руководством медиатора, сами проходили путь к разрешению конфликта. Медиатор выбирался исключительно обеими спорящими сторонами, он не выносил обязательного решения – выбор выполнять или нет достигнутое соглашение, каждая сторона делала самостоятельно. Интеллект и особые компетенции в силовом посредничестве были менее важны, чем в посредничестве медиационном.

Сложно сказать, какой из этих подходов являлся доминирующим в определенный исторический период, так как огромное количество конфликтов и способов их разрешения, не всегда удается оценить. Можно только с уверенностью утверждать, что с момента возникновения государственного устройства организации общества и до сегодняшнего дня официальным, является силовой способ посредничества (судебная система).

Прообразом будущей медиации стало третейское разбирательство, которое осуществлялось посредством привлечения к разреше-

нию споров нейтральной третьей стороны – арбитра. Считается, что центрами возникновения третейского разбирательства были государства Европы – Англия и Франция XVII–XVIII вв. Именно в это время сложилась ситуация, когда устаревшее право не соответствовало общественным реалиям, не отвечало духу новых капиталистических отношений, и стороны при решении спорных вопросов охотнее обращались к третейскому разбирательству как более скорому, дешевому и компетентному [16].

Медиация в современном ее понимании возникла только во второй половине XX в. Сначала она появилась в США, а чуть позже стала применяться в странах Европы – Англии, Франции, Бельгии, Нидерландах, Германии, Австрии, Италии, Швейцарии.

Можно выделить ряд предпосылок, которые способствовали возникновению медиации в Америке. К началу XX в. в стремительно развивающейся американской экономике возникла новая форма конфликтов: борьба между образовавшимися профсоюзами и работодателями за условия труда и размер заработной платы. Без быстрого разрешения споров возникала угроза забастовок, массовых увольнений и временного закрытия целых фабрик. Тогда государство решило создать специальную службу, которая должна была выступать в качестве нейтрального посредника в конфликтах между работниками и работодателями. Так, в 1947 г. была создана Федеральная служба посредничества (медиации) и примирения.

Второй предпосылкой возникновения медиации было появление в США в конце 60-х гг. таких организаций, как «Community Mediation» и «Neighborhood Justice Centers». Это локальные негосударственные организации, деятельность которых была направлена на разрешение конфликтов в семьях, между соседями и малообеспеченными лицами. Основным посылом такой медиации, ориентированной на общественность, была идея предложить определенному кругу лиц, который по финансовым или эмоциональным причинам отказывался от обращения в суд, другую площадку для разрешения споров с более низкими порогами доступа [17].

Третьей предпосылкой стали особенности американского гражданского процесса, сложившиеся к 60-м гг. А именно некоторые его негативные стороны. Согласно американскому законодательству, каждая сторона сама оплачивает услуги адвоката независимо от исхода дела. Так что для обеих сторон расходы неизбежны.

В экономических спорах эти траты достигали астрономических сумм. К тому же сам процесс становился очень затянутым. В итоге нередко поводом для заключения судебного мирового соглашения становилось исчерпание ресурсов и разочарование. В таких условиях преимущества медиации были очевидными.

Медиация превратилась в самостоятельную процедуру лишь с середины 70-х гг. В 1981 г. профессора Гарварда Роджер Фишер и Уильям Ури изложили гарвардскую концепцию совместных действий, которая основана на разграничении интересов и позиций. Так, в процессе переговоров стороны обозначают свои позиции, которые чаще всего являются диаметрально противоположными, что и ведет к невозможности компромисса. В то же время за жесткими позициями сторон стоят, прежде всего, определенные потребности (интересы), которые в отличие от позиций не являются противоположными. Если в ходе переговоров удастся определить эти интересы сторон, то будет сделан большой шаг на пути к достижению соглашения. Медиатор строит переговоры таким образом, чтобы на первый план вышли именно интересы сторон. А это значит, что достигнутое соглашение будет взаимовыгодным, не будет победителей и проигравших. Задача медиатора состоит в том, чтобы сконцентрировать внимание сторон на их реальных интересах, а не на позициях [13].

В 2001 г. в США был принят Единый закон о медиации, объединивший более 2500 существовавших до этих законов штатов, регулировавших посредническую деятельность в различных сферах. В это же время был создан Институт разрешения споров при Центре общественных ресурсов, деятельность которого направлена на подготовку профессиональных посредников, консультирование в выборе посредников, информирование общественность о значении и содержании примирительных процедур, создание модельных правил для посредничества [13].

Медиация не требует выработки биполярной позиции: «черное – белое», а допускает принятие различий в точках зрения, в интересах сторон. Осмысливая данный факт, Европейские страны, имеющие богатую традициями и хорошо функционирующую систему правосудия, взяли этот метод на вооружение и интегрировали медиацию в правовую систему.



Австрия стала первой европейской страной, где в 2003 г. был принят закон о медиации, и появилась профессия «медиатор».

В настоящее время медиация в мире необычайно востребована. Обращение к медиатору в США происходит в 75–85 % случаев конфликтных ситуаций, при этом соглашения, достигнутые в ходе медиации, выполняются в 90–95 % случаях [12].

В России посредничество как способ урегулирования споров также известен издавна. К нему обращались для улаживания конфликтов как внутри крестьянской общины, так и в высшем обществе, например, для разрешения княжеских ссор и междоусобиц.

Первые источники древнерусского периода свидетельствуют о существовании таких способов разрешения и урегулирования споров как третейское разбирательство и мировой ряд, каждый из которых, по замечаниям большинства исследователей [10], представлял собой самостоятельную форму договорного разрешения споров при содействии третьих лиц. Так, «судить» означает – разрешать спор и принимать решение («третейский приговор») в рамках третейского разбирательства, тогда как «рядить» – согласовывать условия примирения тяжущихся. М.А. Исаев замечает, что термины «право», «суд» и «порядок» обозначались на древнегерманском «recht», скандинавском «ret», а славянском «редь, рять, рядь» [11]. Особенно процедура мирового ряда была известна Новгороду и Пскову, где торговые отношения с немецкими городами способствовали заимствованию институтов немецкой деловой и правовой культуры. Некоторые исследователи считают неверным отождествлять мировой ряд с таким способом альтернативного разрешения споров как медиация в их современном понимании, поскольку в отличие от последней, условия, предложенные посредниками, оформлялись письменно и обладали юридической силой, приравненной к силе судебного решения [10]. Соответственно, мировой ряд – это особая процедура по разрешению спора с участием посредников, целью которых является примирение сторон и заключение соглашения на взаимоприемлемых условиях, отличная от процедуры третейского разбирательства.

В период правления Екатерины II и Александра I среди судебных учреждений особо выделялся совестный суд – разбирательство, которое происходило с участием посредников. От них требовалось произвести примирение сторон, освобождая общие суды от допол-

нительной нагрузки по запутанным делам и преступлениям, которые не представляли значительной общественной опасности. Решение совместного суда не обладало в имущественных спорах законной силой, а судьи не имели полномочий приводить решение в действие; в случае отсутствия добровольного согласия фигурантов иск подлежал передаче в суд общей юрисдикции [10].

В начале XIX в. в Российской империи была создана и эффективно действовала система коммерческих судов, которые в строгом процессуальном смысле таковыми не являлись. Это связано с тем, что не менее половины судей избирались из представителей купечества (не ниже 1-й или 2-й гильдии). А сам процесс в коммерческом суде проходил в форме примирительного разбирательства, и применялись в основном нормы обычного права. В отчетах коммерческих судов Российской империи того времени (середина XIX в.) употреблялся термин «медиатор» и указывалось на полезность разрешения торговых споров с участием медиатора.

Медиация как прогрессивное направление мирных стратегий разрешения конфликта стала зарождаться в современной России только после распада Советского Союза, с середины 90-х гг., когда зарубежные медиаторы стали делиться своими наработками, опытом нескольких десятилетий применения медиации в США и Европе, проводить обучение специалистов. Появление медиации в России было обусловлено рядом факторов:

1) увеличилась нагрузка на суды в связи с конфликтами, возникшими на фоне развития экономического кризиса, и, как следствие, возросшим количеством межкорпоративных и внутрикорпоративных конфликтов;

2) медиаторы в некоторых случаях стали предлагать более быстрое и доступное решение спора, к тому же обещая сохранить конфиденциальность, что не могут гарантировать юристы в судебных делах. Кроме того, мир, заключенный до суда, дает сторонам возможность продолжать деловое сотрудничество и развивать партнерские отношения, что практически исключено после судебного разбирательства [9].

В России созданы специализированные центры – Научно-методический центр медиации и права (Москва), Уральский центр медиации (г. Екатеринбург), Лига медиаторов (Санкт-Петербург) и некоторые другие, которые занимаются просветительской и учеб-

ной деятельностью в плане подготовки медиаторов через систему тренингов и семинаров. Кроме того, представители этих организаций, имеющие право осуществлять посредническую деятельность, принимают активное участие в оказании медиативных услуг.

С 2006 г. выходит журнал «Медиация и право». Это первое в России специализированное издание о медиации.

В этот период принимались неоднократные попытки разработать специальный закон о медиации, однако, многочисленные проекты не получали достаточной поддержки. В марте 2010 г. Президент России, выступив субъектом законодательной инициативы, внес вариант закона, разработанный по его поручению, и 27 июля 2010 г. он был принят Государственной Думой Российской Федерации. Так, Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» институционализировал медиацию в России. С 1 января 2011 г. этот закон вступил в силу [7].

Данный акт закрепил порядок и правовые последствия использования процедуры медиации участниками конфликта. Кроме того, в нем заложены правовые основы деятельности медиаторов как особых представителей нового для российского права института разрешения споров. Таким образом, он создал благоприятные предпосылки для развития в России медиации.

В настоящее время медиация – это глобальное транснациональное движение, которое развивается повсеместно в ответ на непрекращающиеся тяжбы и невозможность прийти к решению, что представляет собой всеобщий феномен. Медиация – адекватный ответ на тенденцию к все более частой «подмене» истинных целей обращения в суд (месть, амбиции, желание добиться восстановления права, которое фактически не было нарушено или последствия нарушения, которого минимальны), появление «профессиональных сутяжников», в том числе вследствие изменения психологии индивида в глобальном мире.

Медиация – это профессия, которой неизбежно должны быть присущи этическая ответственность и обязанности. Поскольку медиация, по сути, является добровольным процессом, для эффективного исполнения обязанностей медиатора совершенно необходимо, чтобы его кандидатура была приемлема для сторон с точки зрения профессиональных знаний и навыков, объективности, справедливо-

сти и опыта. Правовые инструменты лишь отчасти могут гарантировать целостность статуса медиатора. В этой связи параллельно с законодательством о медиации, и особенно в его отсутствие, важным инструментом регулирования являются кодексы профессиональной этики [13].

Развитие альтернативных форм разрешения конфликтов, несмотря на различия правовых систем в государствах, имеет много сходного. В разных странах применяются одни и те же универсальные способы и формы досудебного урегулирования, однако процедуры их применения различаются.

Современное посредничество не зависит от какой-либо социальной среды. Часто, спорящие стороны не принадлежат к единой социальной группе. Третья сторона может быть полностью посторонним лицом. Стороны обращаются за помощью в разрешении конфликта к нейтральному лицу не в связи с его социальным положением или моральным авторитетом (хотя и это тоже желательно), но в первую очередь в связи с его умением разрешать спор, знаниями о предмете спора. Процесс разрешения конфликта основывается на теории переговоров и конфликтов и в первую очередь направлен не на разрешение конфликта нейтральным лицом самостоятельно, а на помощь сторонам в разработке их собственного соглашения. В соответствии с современной теорией переговоров, вместо того, чтобы искать компромиссное решение, которое сделает стороны одинаково несчастными, поиск решения основывается на творческих началах и стремиться к достижению решений «выигрыш-выигрыш», в результате чего затраты сторон будут минимальны [15].

Таким образом, медиация, как в России, так и в Западной Европе, прошла длительный путь развития от средства социального контроля и поддержания мира внутри малой социальной группы до универсального способа разрешения конфликтов, примирения независимо от социальной группы.

### **ВАЖНО ЗАПОМНИТЬ!**

Медиация – это метод разрешения споров, причисляемый к группе альтернативных методов разрешения споров (ст. 2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»). При этом медиация в корне отличается от всех

остальных методов разрешения споров – как традиционных, так и альтернативных. В медиации третья сторона – медиатор – не уполномочена и не имеет права выносить решения по спору и, более того, должна воздерживаться от предложения вариантов разрешения конфликта.

### **? Вопросы для самопроверки**

1. Назовите известные вам модели института медиации. Какие из них характерны для России? Для зарубежных стран?
2. Чем медиация отличается от иных альтернативных способов разрешения споров?
3. Раскройте суть архаической гипотезы происхождения медиации.
4. Что выявляется движущей силой посреднической деятельности?
5. В чем вы видите различия между медиационным и силовым посредничеством?
6. Когда и где медиация была признана самостоятельной посреднической процедурой, и медиаторы получили официальный статус?
7. Какая идея лежит в основе гарвардской концепции совместных действий?
8. В чем отличия развития медиации в США и в России?
9. Какой документ и когда институционализировал медиацию в России?
10. Каковы перспективы развития медиации в России?

### **Список литературы**

1. Федеральный закон от 27.07.2010 г. «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».
2. Указ Президента РФ «О национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы».
3. Приказ Министерства образования и науки РФ от 14 февраля 2011 г. № 187 «Об утверждении программы подготовки медиаторов».

4. Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) № ВК-844/07 от 18 ноября 2013 года «О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации».

5. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 июня 2014 года № 1430-р «О концепции развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей».

6. *Аллахвердова О.В., Карпенко А.Д.* Методическое пособие для посредников-медиаторов. – СПбГУ, 2005.

7. *Архипкина А.С.* Институт медиации в современном праве // Сибирский юридический вестник. – 2011. – № 1. – С. 167.

8. *Асмолов А.Г.* Медиация и сила слабых связей // Медиация и право. – 2016, № 3 (41). – С. 44–48.

9. *Бесемер Христоф.* Медиация. Посредничество в конфликтах. Перевод с нем. Н.В. Маловой. – Калуга: Духовное познание, 2004.

10. *Давыденко Д.Л.* Примирительные процедуры в российской правовой культуре: мировой ряд – особый способ урегулирования споров в Новгородской республике в XI–XV вв. / Д.Л. Давыденко // Третейский суд. – 2011. – № 3 (75). – С. 157–169.

11. *Исаев М.А.* Лекции по истории русского права и государства / М.А. Исаев. – М.: МГИМО, 1996. – Вып. 1. – 192 с.

12. *Кохан А.Н.* Институт медиации в современной России и мире // Научное сообщество студентов XXI столетия. Общественные науки: сб. ст. по мат. XXVIII междунар. студ. науч.-практ. конф. № 1(27). – 2016

13. *Литвинов А.В.* Основной курс медиации: монография. – М.: ГОУ МАРТИТ, 2011. – С. 10.

14. Медиация ровесников в России: Сборник описаний практики разрешения конфликтов юными медиаторами – волонтерами служб примирения. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2016.

15. *Невельсон Е.Ю.* Медиация как социально-гуманитарная практика. Социальная безопасность и защита человека в условиях новой общественной реальности: сб. материалов междунар. науч.-практ. конф. – Пермь, 2011. – С. 291.

16. *Похмелкина Г.Ф., Семенов И.Н.* Рефлетехнологии медиации в современной зарубежной практической психологии и

конфликтологии // Психология. Журнал Высшей школы экономики, 2008. – Т. 5. – № 1. – С. 122–123.

17. Шамликашвили Ц. Основы медиации как процедуры урегулирования споров: учеб. пособие. – М.: изд-во ООО «МЦУиПК», 2013. – 128 с.

18. Образовательный портал «Слово». – Зачем нужны службы школьной медиации. – Режим доступа: <https://portal-slovo.ru/topic/47714.php>, свободный. – Загл. с экрана.

19. Медиатор. – Режим доступа: <http://mosmediator.narod.ru/index/0-453>, свободный. – Загл. с экрана.

## **1.2. ШКОЛЬНАЯ СЛУЖБА МЕДИАЦИИ**

Одной из приоритетных стратегических задач образовательных организаций становится применение подходов к воспитанию, базирующихся на гуманистических и традиционных способах управления конфликтами, направленных на преодоление криминализации подрастающего поколения, профилактику правонарушений несовершеннолетних, включение семейного и более широкого социального окружения ребенка к решению его возможных проблем, формирование в подростковых сообществах лидеров, несущих позитивные ценности; а также активном применении форм групповой работы с родительскими и детскими сообществами; профилактику и разрешение этноконфессиональных и межкультурных конфликтов в детской и подростковой среде.

Одним из ключевых инструментов реализации данной воспитательной стратегии является внедрение восстановительных технологий и принципов медиации в образовательное пространство, предусмотренное Стратегией развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 мая 2015 г. № 996-р, которое может быть выражено в широком информировании педагогического состава образовательных организаций Российской Федерации о возможностях восстановительных технологий и медиации в воспитательном процессе; внедрении восстановительных технологий и медиации в воспитательную деятельность образовательных организаций путем формирования соответствующих компетенций у педа-

гогического состава; использовании ресурса школьных служб медиации для реализации восстановительных технологий (в том числе медиации).

**Нормативные основы, цель и задачи внедрения  
восстановительных технологий (в том числе медиации)  
в воспитательную деятельность образовательных организаций**

Письмо Минобрнауки России от 26.12.2017 № 07-7657 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций»).

Стратегия развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 12 марта 2016 г. № 423-р (пункт 31 плана мероприятий). Одним из ее механизмов является «развитие инструментов медиации для разрешения потенциальных конфликтов в детской среде в рамках образовательного процесса, а также при осуществлении деятельности других организаций, работающих с детьми».

Указ Президента Российской Федерации № 761 от 1 июня 2012 г. О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы. В данном Указе предусматривается создание и развитие сети служб медиации/примирения в целях реализации восстановительного правосудия, организация школьных служб медиации/примирения, нацеленных на разрешение конфликтов в образовательных организациях, профилактику правонарушений детей и подростков, улучшение отношений в образовательной организации.

«Концепция развития системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на период до 2020 года», утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 22 марта 2017 г. № 520-р, которая в качестве своих ключевых задач предусматривает в том числе:

- снижение количества правонарушений, совершенных несовершеннолетними, в том числе повторных;
- укрепление института семьи;
- защиту прав несовершеннолетних, создание условий для формирования достойной жизненной перспективы;



– совершенствование имеющихся и внедрение новых технологий и методов профилактической работы с несовершеннолетними, в том числе расширение практики применения технологий восстановительного подхода с учетом эффективной практики субъектов Российской Федерации; а также, в рамках развития единой образовательной (воспитывающей) среды предполагает «обеспечение организационно-методической поддержки развития служб медиации в образовательных организациях», и «совершенствование системы взаимодействия с родителями по вопросам профилактики асоциального поведения обучающихся».

Федеральный государственный образовательный стандарт основного общего образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 декабря 2010 г. № 1897, в том числе, направленный на формирование российской гражданской идентичности обучающихся; духовно-нравственное развитие, воспитание обучающихся и сохранение их здоровья, определяющий, что личностные результаты освоения основной образовательной программы должны отражать, в том числе:

– формирование осознанного, уважительного и доброжелательного отношения к другому человеку, его мнению, мировоззрению, культуре, языку, вере, гражданской позиции, к истории, культуре, религии, традициям, языкам, ценностям народов России и народов мира; готовности и способности вести диалог с другими людьми и достигать в нем взаимопонимания;

– освоение социальных норм, правил поведения, ролей и форм социальной жизни в группах и сообществах, включая взрослые и социальные сообщества; участие в школьном самоуправлении и общественной жизни в пределах возрастных компетенций с учетом региональных, этнокультурных, социальных и экономических особенностей;

– развитие морального сознания и компетентности в решении моральных проблем на основе личностного выбора, формирование нравственных чувств и нравственного поведения, осознанного и ответственного отношения к собственным поступкам;

– формирование коммуникативной компетентности в общении и сотрудничестве со сверстниками, детьми старшего и младшего возраста, взрослыми в процессе образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, творческой и других видов деятельности;

– нахождение общего решения и разрешения конфликтов на основе согласования позиций и учета интересов.

Метапредметные результаты освоения основной образовательной программы должны отражать, в том числе:

– умение организовывать учебное сотрудничество и совместную деятельность с учителем и сверстниками; работать индивидуально и в группе: находить общее решение и разрешать конфликты на основе согласования позиций и учета интересов; формулировать, аргументировать и отстаивать свое мнение;

– умение осознанно использовать речевые средства в соответствии с задачей коммуникации для выражения своих чувств, мыслей и потребностей; планирования и регуляции своей деятельности; владение устной и письменной речью, монологической контекстной речью.

Служба школьной медиации представляет собой организацию в образовательных учреждениях, в которой дети на волонтерских началах под руководством взрослого куратора цивилизованным способом способствуют разрешению конфликтов и криминальных ситуаций (кражи и драки) с помощью медиации и других программ восстановительного разрешения конфликтов.

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

В процессе своей деятельности служба медиации решает следующие задачи, направленные на работу с конфликтами и напряженностью в школьном сообществе:

– проведение медиации (программ примирения) между конфликтующими сторонами, а также между обидчиком и потерпевшим;

– просвещение и презентационные мероприятия для всей школы (педагогов, родителей, администрации и учащихся) с целью прояснения ценностей восстановительного подхода и увеличения числа ситуаций, передаваемых на медиацию;

– выступление на городском уровне и в средствах массовой информации, участие в конференциях, сборах, тренингах, специализированных сменах;

– обучение учащихся конструктивной коммуникации и медиации;

– налаживание взаимопонимания между разными людьми, организация «школьных конференций» и «кругов» для решения важных для школьного сообщества проблемных вопросов.

### **Различные модели создания Служб школьной медиации в образовательных организациях**

Учитывая важность создания Служб школьной медиации (далее – СШМ) в соответствии с целями и задачами, которые обозначены в Национальной стратегии и Концепции, а также в связи с необходимостью избежать формального подхода при их организации, и с целью поддержания осознанного стремления к развитию жизнеспособной и самодостаточной Службы ШМ, а также различные возможности и ресурсы образовательных организаций, предлагается несколько вариантов поэтапного создания Службы ШМ.

Это позволит каждой образовательной организации, муниципалитету, реализовать алгоритм, наиболее отвечающий не только запросу, но и возможностям.

#### **Вариант А.**

Данный вариант предполагает индивидуальный подход к созданию Службы ШМ, который осуществляется в соответствии с запросом образовательной организации.

Этапы организации Службы ШМ:

I. Ознакомительная беседа с администрацией образовательной организации. В случае, если в организации руководящий состав более 3-х человек, то тогда проводится ознакомительный семинар на 1–2 дня.

II. Проведение ознакомительного семинара-лекции для всех сотрудников образовательной организации (в обязательном порядке с вовлечением школьных психологов, социальных педагогов, воспитателей). Данный семинар носит ознакомительно-пригласительный характер к участию в создании Службы ШМ.

III. После ознакомительного семинара из сотрудников образовательной организации формируется группа (выразивших желание/готовность участвовать в создании и работе Службы ШМ), которая проходит обучение по программе «Метод школьная медиация. Школьный медиатор».

IV. а) В случае необходимости, вопрос о принятии решения о создании Службы ШМ выносится на Совет (либо иной коллегиальный, совещательный орган в образовательной организации, в котором также принимают участие родители и дети). В случае отсутствия Совета или отсутствия необходимости в принятии специального решения по вопросу создания Службы ШМ, данный этап не реализуется.

б) Проведение родительских собраний с информационно-просветительской целью. С родителями проводится разъяснительная работа о том, что детям будет предложено участвовать в работе «групп равных», а также родителям предлагается активное участие в создании и работе Службы ШМ. Заинтересованные родители проходят краткосрочное обучение по курсу «Введение в Школьную медиацию и основы медиативного подхода».

Основная цель данного этапа вовлечение в процесс интеграции медиации в образовательной организации наибольшего количества родителей.

V. Подготовка к работе в «группах равных» и их формирование. Проведение информационной работы с детьми, родители, которых ознакомлены с проводимыми мероприятиями и о возможном участии детей в «группах равных».

Количество детей в группе может варьироваться от 6 до 12 человек. Группы формируются на добровольной основе. Их может быть несколько.

Собрание может быть общим, расширенным, для всех родителей, или для тех классов, в которых в последующем будет проводиться обучение в «группах равных».

Данный подход в организации обучающего процесса должен соблюдаться при реализации любой обучающей программы в рамках организации Службы ШМ.

VI. Обучение детей в «группах равных». По завершении данного этапа можно говорить о создании основы для дальнейшего функционирования Службы ШМ.

Затем на протяжении первых 3–12 месяцев в рамках Договора об интеграции медиации в образовательную организацию и создания Службы ШМ ведется активная консультативная работа по сопровождению деятельности Службы ШМ.

## **Вариант Б.**

Данный вариант для случаев, когда у образовательной организации нет возможности интегрировать Службу ШМ в виде индивидуально смоделированного проекта.

Этапы создания Службы ШМ:

I. Отбор и направление образовательной организацией группы сотрудников в количестве 5–7 человек (в зависимости от возможностей образовательной организации) на обучение по программе «Метод школьная медиация. Школьный медиатор». В первую очередь в группу включаются, как и в первом варианте, школьные психологи, социальные педагоги и преподаватели, выразившие заинтересованность в участии в работе Службы ШМ.

II. Одновременно с обучением сотрудников руководство образовательной организации проходит краткосрочный ознакомительный семинар.

III. После прохождения обучения и заручившись поддержкой администрации образовательной организации сотрудники реализуют этапы IV–VI Варианта А самостоятельно.

## **Вариант В.**

При наличии решения региональных, муниципальных органов о создании Служб ШМ в нескольких или во всех образовательных организациях.

Этапы создания Службы ШМ:

I. Проведение совещания для руководителей образовательных организаций в департаменте образования.

II. Собираются группы руководителей из 5–8 учреждений для прохождения I этапа Варианта А.

III. Определение руководителем образовательной организации варианта создания Службы ШМ (Варианты А, Б или Г, допускается возможность комбинирования вариантов).

IV. Создание Службы ШМ в образовательной организации в соответствии с выбранным вариантом.

## **Вариант Г.**

Для формирования более глубокой и индивидуализированной модели, чем Вариант Б, и вместе с тем, более экономичной, чем Ва-

риант А, образовательные организации (две или три) рассматривают возможность объединения своих ресурсов для обучения сотрудников, а также для проведения просветительских мероприятий, с целью создания Служб ШМ в своих организациях. Это позволит образовательным организациям, координируя усилия, максимально адаптировать модель интеграции медиации в своих организациях к индивидуальному запросу.

На данный момент существует три организационные модели школьной службы медиации: профилактическая; воспитательная (педагогическая); сервисная [38].

В табл. 1 (см. с. 23) представлено сравнение данных моделей по следующим критериям: назначение, заказчик, объект деятельности, форма организации, сотрудничество.

Таким образом, профилактическая модель решает задачи снижения криминализированности школьной среды; воспитательная (педагогическая) – воспитания и развития детей, участвующих в школьной службе медиации; сервисная – ориентирована на предоставление соответствующих услуг (оказание помощи в разрешении конфликтов).

В качестве основного метода своей работы службы используют медиацию – посредничество в решении конфликта.

Принципиально важным является участие учащихся школы в службе медиации, поскольку, *во-первых*, это дает возможность улучшать взаимодействие и понимание не только в тех ситуациях, о которых стало известно взрослым, но и в той среде, куда взрослым доступа нет. Ведь, если медиаторами будут только взрослые, то множество ситуаций не только не разрешится, но, скорее всего, их просто не заметят. *Во-вторых*, подросткам проще достичь доверия со сверстниками – они говорят друг с другом на одном языке. *А в-третьих*, для самих подростков-медиаторов работа в школьных службах примирения – это прекрасный тренинг по конструктивной коммуникации, который им пригодится в дальнейшей жизни.

**Модели организации школьной службы медиации**

<b>Критерии</b>	<b>Профилактическая модель</b>	<b>Воспитательная (педагогическая)</b>	<b>Сервисная</b>
Назначение	Ориентирована на профилактику безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних. Призвана декриминализовать подростковую среду, содействовать устранению причин противоправного поведения школьников	Ориентирована на решение задач воспитания, обучения работе в команде, совершенствования коммуникативных навыков и нравственных качеств. Содействует проявлению детской активности, предоставляет возможность самореализации детей в позитивном ключе	Ориентирована на оказание помощи в решении конкретных конфликтных ситуаций. Содействует проявлению самостоятельности, активности и ответственности; предоставляет возможность влияния на управление внутришкольными процессами
Заказчик	Школьная администрация (административно-профилактическая модель)	Педагоги и дети, задействованные в службе медиации	Ученики (ученический актив), а также клиенты, являющиеся потребителями услуг школьной службы медиации
Объект деятельности	Детская школьная среда	Детский коллектив службы медиации	Школьники (педагоги, родители), имеющие запрос на мирное разрешение конфликтов
Форма организации	В качестве структурного подразделения социального-педагогического блока администрации учреждения образования (с подчинением руководству учреждения)	В качестве одной из форм системы воспитательной работы школы (организационно это может быть клуб или другое объединение по интересам, детская общешкольная организация и пр.)	В качестве независимого, автономного органа педагогической работы школы школьного самоуправления (возможно с совместным комплектованием из числа школьников и учителей)
Сотрудничество	С социальным педагогом, психологом, советом профилактики и др.	С социальным педагогом, психологом, учителями руководителей объединений по интересам и др.	С педагогическим коллективом, родителями

## Особенности участия детей в медиации

Наряду с общими положениями организации работы самой Службы ШМ, важно учитывать следующие особенности участия детей в процедуре медиации, а также при организации Службы ШМ в целом:

- необходимо информированное согласие от родителей (законного представителя) ребенка на работу и участие в «группах равных». Таким образом, школьник участвует в «группах равных» на основе информированного согласия родителей (законного представителя);

- участие детей в «группах равных» относится к воспитательной работе, направленной на позитивную социализацию, ресоциализацию, к восстановительным практикам;

- при конфликте между взрослым и ребенком (несовершеннолетним), а это изначально подразумевает некий дисбаланс, необходимо обратить внимание как на намерение согласия со стороны родителей (законного представителя) на участие ребенка в процедуре, так и на присутствие в процедуре взрослого (родителей, законного представителя);

- нужно учитывать тот факт, что в повседневных школьных конфликтах, появляется как необходимость, так и предрасположенность самой ситуации к оперативному урегулированию конфликта;

- также необходимо помнить, что сам ребенок может испытывать некоторое затруднение в проявлении открытости в своих высказываниях в присутствии взрослых (родителей, законного представителя и др.), как по объективным, так и по субъективным причинам, что будет влиять на результативность самой процедуры, как для самого ребенка, так и в целом на разрешение ситуации;

- с согласия всех участников процедуры медиатор может провести раздельную встречу с ребенком (без его представителя);

- при разрешении конфликтов «ребенок – взрослый» в процедуре медиации может участвовать в качестве ко-медиатора учащийся из «группы равных» наравне с медиатором-взрослым. Выбор медиатора из «группы равных» может происходить как по согласованию со сторонами, так и, опираясь только на выбор учащегося, являющегося стороной конфликта (таким образом можно компенсировать изначальный дисбаланс в позиции «ребенок – взрослый»);



– проведение процедуры медиации предпочтительно в формате совместных встреч, но при необходимости в разумных пределах можно использовать отдельные встречи;

– учащийся может так же, как и другая сторона пригласить в процедуру кого-то еще, если он считает, что это целесообразно;

– в спорах между детьми в роли медиатора может выступать медиатор-взрослый, медиатор-учащийся, ко-медиаторы в связке «взрослый – учащийся» или «медиатор – учащийся из «группы равных», в зависимости от выбора сторон и от сложности ситуации;

– сложные конфликты между детьми, в которые также могут быть уже вовлечены и взрослые (например, родители), чаще разрешаются взрослыми, но при желании стороны, а также когда это целесообразно и не вызывают возражений у сторон, возможно и привлечение ребенка в ко-медиацию.

Таким образом, медиатор должен проявлять чуткость к потребностям ребенка, его отношению к участию родителей, законного представителя в процедуре медиации и быть готовым к различным реакциям ребенка на их участие в разрешении той или иной конфликтной ситуации.

Родители (законные представители) детей должны быть информированы о том, что процедура медиации – это процедура сторон спора и именно они являются активными участниками процесса.

Ко-медиатор взрослый должен помнить обо всех особенностях работы в формате ко-медиации, но еще принимать во внимание, что в ко-медиации медиаторы являются равными партнерами и ко-медиатор взрослый является примером для подражания для юного медиатора.

В школьных службах медиаторами (при условии прохождения подготовки по восстановительной медиации) могут быть:

- а) учащиеся;
- б) педагогические работники образовательного учреждения;
- в) родители, сотрудники общественной или государственной организации или иной взрослый по согласованию с администрацией образовательного учреждения.

Возможно совместное ведение медиации взрослым и учащимся.

Куратором (руководителем) службы медиации может быть взрослый, прошедший подготовку в качестве медиатора и готовый осуществлять систематическую поддержку и развитие службы. Ку-

ратор (руководитель) должен иметь доступ к информации о происходящих в образовательном учреждении конфликтах. Задача куратора (руководителя) – организовать работу службы медиации и обеспечить получение службой информации о конфликтах, правонарушениях и спорах.

Это может быть заместитель директора по учебно-воспитательной работе, педагог-психолог, социальный педагог (заместитель директора по социальной работе) или другой сотрудник образовательного учреждения.

Участниками программ примирения могут быть дети, педагоги, администрация, родители. При медиации конфликтов между взрослыми обязательно участие взрослого медиатора.

Куратор должен получить согласие от родителей медиаторов-учащихся на их участие в работе службы.

Если в результате конфликта стороне нанесён материальный ущерб, то присутствие взрослого на встрече в качестве соведущего обязательно, а куратору рекомендуется пригласить на встречу родителей, либо получить разрешение родителей на участие их детей в данной медиации.

## **Направления работы кураторов (руководителей) школьной службы медиации**

### ***1. Внедрение в образовательном учреждении восстановительных практик и формирование восстановительной культуры:***

- создание группы поддержки службы школьной медиации из педагогов и учащихся;
- анализ доминирующих способов реагирования на конфликты в образовательном учреждении;
- реклама восстановительных практик и восстановительной культуры взаимоотношений;
- работа с педагогическим коллективом образовательного учреждения, направленная на принятие ими восстановительного подхода к разрешению конфликтов, криминальных ситуаций и напряженных взаимоотношений;
- проведение восстановительных программ;
- информирование школьного сообщества о результатах работы службы медиации (с учетом соблюдения конфиденциальности происходящего на встрече).

## **2. Организация службы школьной медиации:**

- организация обучения сотрудников и учащихся восстановительным практикам и повышение квалификации в этой области (обучение проводят тренеры – практикующие медиаторы);
- отбор учащихся в службу медиации;
- разработка и принятие положения о службе;
- определение категории дел, с которыми работает служба;
- определение и согласование с администрацией организационной организации схемы направления дел в службу медиации;
- определение времени и места проведения встреч, других организационных вопросов;
- создание команды учащихся – медиаторов службы;
- отслеживание передачи конфликтных и криминальных ситуаций в службу медиации, нахождение более эффективных способов обращения в службу, фиксация статистических данных;
- проведение занятий с учащимися-медиаторами (ведение клуба медиаторов).

## **3. Организация работы службы школьной медиации 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» учащимися-медиаторами;
- работа с социальным окружением учащегося и родителями;
- описание работы со случаями;
- проведение супервизий медиаторов-учащихся (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 Комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав (далее – КДНиЗП) по правонарушениям несовершеннолетних (в том числе повторным);
- выступления на конференциях и в СМИ.

### ***5. Развитие службы школьной медиации:***

- повышение собственной квалификации и других медиаторов;
- обеспечение подготовки детей-медиаторов на место учащихся, окончивших образовательное учреждение;
  - 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.

### **Обеспечение соблюдения принципов медиации и качества работы**

Принятие образовательным учреждением документов, обеспечивающих соблюдение принципов медиации.

***Приоритет принципов медиации.*** Принцип предполагает, что служба в своей деятельности ориентируется на четкое соблюдение основных принципов медиации: добровольность участия сторон, равноправие сторон, нейтральность медиатора, конфиденциальность процесса медиации.

***Самостоятельность службы медиации.*** Принцип предусматривает самостоятельность школьной службы в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

***Открытость службы медиации.*** Принцип предполагает внимание к потребностям всех участников школьного коллектива, т. е. предусматривает возможность обращения в школьную службу медиации как школьников, так и педагогов, администрации, родителей.

***Развитие службы медиации.*** Принцип предполагает готовность службы к изменению, развитию, наращиванию потенциала как за счет внутренних резервов, так и за счет внешней поддержки: создание авторитета службы, наличие профессионального сопровождения (обучение, супервизия).

Данные принципы закрепляются в Положении о службе школьной медиации и/или других документах и локальных актах образовательного учреждения.

## **Локальные акты, регламентирующие деятельность службы школьной медиации и работу медиатора**

В образовательной организации могут быть утверждены следующие примерные формы документов:

- приказ директора образовательной организации о создании службы школьной медиации и назначении куратора (Приложение 1);
- положение о службе школьной медиации (Приложение 2);
- форма мониторинга деятельности службы школьной медиации (Приложение 3);
- форма регистрационной карточки (Приложение 4);
- примирительный договор (Приложение 5);
- журнал регистрации случаев (конфликтов) (Приложение 6);
- форма отчета-самоанализа для описания работы со случаем (конфликтом) (Приложение 7).

При составлении подобных документов на уровне образовательной организации необходимо учитывать требования Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями) и при необходимости запрашивать у родителей и законных представителей разрешение на сбор персональных данных, их систематизацию и обработку, в том числе в виде электронных баз данных.

### **Ожидаемые результаты деятельности службы школьной медиации выступают:**

- 1. Разрешение конфликтов силами образовательного учреждения.*
- 2. Изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации.*
- 3. Профилактика школьной дезадаптации.*
- 4. Школьное самоуправление и волонтерское движение обучающихся.*

*Разрешение конфликтов силами образовательного учреждения.* Одним из основных принципов восстановительного подхода является принцип ответственности за разрешение ситуации самих ее участников. При разрешении конфликтной ситуации посред-

ством медиации ответственность за ее разрешение предоставляется сторонам. В результате обучающиеся учатся сами, опираясь на помощь и поддержку взрослых (медиатора и, возможно, присутствующих на встрече людей из их ближайшего окружения), находить конструктивное решение, заглаживать причиненный их поступками вред, восстанавливать нарушенные отношения и связи. Таким образом, акцент в разрешении конфликтных ситуаций смещается с разрешения этих ситуаций взрослыми за обучающихся (административным путем, либо посредством направления его к психологу, либо с помощью передачи ответственности за конфликт родителям) в сторону разрешения их самими обучающимися.

*Изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации.* Поскольку именно взрослые, в том числе педагоги, формируют у обучающихся модель поведения и разрешения конфликтов в школе, важно, чтобы взрослые осознанно поддерживали инициативу обучающихся и участвовали вместе с ними в построении новой традиции реагирования на сложные ситуации в школьном коллективе. Служба школьной медиации, опирающаяся в своей деятельности на принципы восстановительного подхода, и поддерживающие ее взрослые являются важнейшей частью школьного сообщества, проводниками новой традиции медиации.

*Профилактика конфликтных ситуаций и школьной дезадаптации.* Чаще всего конфликт – последнее звено в цепочке предыдущих ситуаций, которые не были эффективно разрешены, и которым не было уделено достаточного внимания. Школьная служба примирения работает не только реактивно (лишь в ответ на правонарушение и конфликт), но и активно, реагируя на напряженность и взаимонепонимание в коллективе. Восстановительный подход к разрешению конфликтных ситуаций, реализуемый службой школьной медиации в форме специальных программ, дает возможность обучающимся освоить конструктивное, ответственное поведение в конфликтных ситуациях и способы конструктивного разрешения конфликтов. Итогом каждой завершенной программы примирения является принятие ответственности за конфликт всеми участниками конфликтной ситуации и восстановление разрушенных отношений между ними. У обучающихся, прошедших обучение медиации в полном объеме, повышается уровень коммуникативной грамотности.

сти и расширяется репертуар способов поведения в конфликтных ситуациях. Таким образом, в школе создается сообщество обучающихся, всем своим поведением транслирующих конструктивные способы социализации, а также помогающих другим освоить способы, позитивно влияющие на психологический климат в школе.

*Школьное самоуправление и волонтерское движение обучающихся.* Служба школьной медиации – неформальное объединение обучающихся на почве общих принципов и общей деятельности. Волонтерское движение, которым является служба, может быть жизнеспособным только при определенной трансформации сложившихся в учреждении отношений и моделей коммуникации. Появление в школьной системе нового элемента, обладающего относительной автономией и являющегося формой самоуправления в том, что касается разрешения конфликтных ситуаций, создает предпосылки для формирования коммуникации, центрированной на личности (как педагога, так и обучающегося), а также для перехода от административного (осуществляемого «сверху») способа разрешения конфликтов к восстановительному способу, основанному на ответственности участников конфликта за его разрешение. Именно то, что в составе службы работают обучающиеся, и позволяет получить доступ к скрытым от взрослых подростковым конфликтам. Такие конфликты перестают быть настолько острыми, чтобы постоянно выплескиваться на уровень администрации школы и родителей, поскольку конструктивно разрешаются самими обучающимися. При этом особый статус приобретает взрослый – куратор службы. Работая с неформальной группой обучающихся, по своим характеристикам отличной от обычного класса, он начинает взаимодействовать с новым объектом – сообществом школы, в результате чего, с одной стороны, начинает управлять социализирующими процессами в школе, а с другой, – становится для обучающихся значимым взрослым, который работает с ними в зоне ближайшего развития и способствует их конструктивной социализации. Поэтому особую важность приобретает тщательный и обдуманый выбор взрослого на роль куратора службы.

Одно из направлений развития воспитания в соответствии со Стратегией развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года предполагает формирование деятельного позитивного отношения к людям с ограниченными возможностями здоро-

вья и детям-инвалидам, преодоление психологических барьеров, существующих в обществе по отношению к людям с ограниченными возможностями здоровья для обеспечения равного доступа к образованию для всех обучающихся с учетом разнообразия особых образовательных потребностей и индивидуальных возможностей, гарантированного Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

### **? Вопросы для самопроверки**

1. Какую роль сеть служб медиации и службы школьной медиации (далее – СШМ) должны и могут играть в повышении эффективности работы, направленной, на защиту прав и интересов детей?

2. Какие основные цели и задачи возложены на службы школьной медиации?

3. Обозначьте нормативные основы, внедрения восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций.

4. Если СШМ функционирует, то какой существует алгоритм ее работы (включая организационные аспекты, были ли разработаны какие-либо внутренние документы: положения, регламенты, если таковые были разработаны)?

5. Кто из сотрудников образовательной организации может быть медиатором в службе школьной медиации (при условии прохождения подготовки по восстановительной медиации)?

6. Что является наиболее значимым на первом этапе создания СШМ и что необходимо для устойчивого развития деятельности СШМ в образовательных организациях в последующем?

7. Какие направления деятельности обеспечивают кураторы (руководители) службы школьной медиации?

8. Перечислите локальные акты, регламентирующие деятельность службы школьной медиации и работу медиатора.

9. Каковы ожидаемые результаты деятельности службы школьной медиации в образовательной организации?

10. Насколько могут быть вовлечены родители в работу СШМ?



### 1.3. ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ (СТИЛИ) МЕДИАЦИИ

Школа – это срез общества и для нее характерны разнонаправленные конфликты: между обучающимися, между учителями и обучающимися, между учителями и родителями. Эти конфликты бывают порой очень жесткими и чреваты травматическими последствиями для всех сторон.

Наиболее эффективным из разнообразных альтернативных способов урегулирования споров является медиация, в ходе которой спорящие стороны самостоятельно вырабатывают приемлемое для себя решение и стремятся выполнять его.

В зависимости от целей и степени участия медиатора в процедуре можно выделить несколько стилей медиации. Данное деление на подходы (стили) является условным и имеет преимущественно теоретическое значение. Каждому подходу соответствует определенная модель медиации.

В целом, стили в медиации различаются по следующим критериям:

Уровень вмешательства медиатора:

а) степень экспертной директивности,

б) уровень процессуальной власти медиатора.

Цель медиации (эффективность) и её ожидаемый результат.

Отношение к прошлому и необходимости работы с ним.

Отношение к эмоциям и глубине работы с ними.

Отношение к конфликту как таковому.

Использование вопросов и их интенсивность.

Отношение к использованию вопросов и его технология.

Приоритет юридических или неюридических аспектов в работе медиатора.

Возможность сочетания различных видов медиации в одном процессе или одним медиатором.

В зависимости от подхода выделяются следующие модели медиации:

- фасилитативная (facilitative) медиация;
- оценочная (evaluative) медиация;
- трансформативная (transformative) медиация;
- директивная медиация (directive);
- фандрайзинговая медиация (fund – raising);

- основанная на интересах, или интегративная (interest – based or integrative) медиация;
- отчаянная, безрассудная медиация (desperate mediation);
- ориентированная на разрешение проблем (problem – solving) медиация;
- ориентированная на достижение цели (goal – oriented) медиация;
- направленная на достижение соглашения (settlement – driven) медиация;
- родовая, исходная (generic) медиация;
- гуманистическая (humanistic) медиация;
- нарративная (narrative) медиация;
- познавательная систематическая (cognitive systemic) медиация;
- экосистемная, ориентированная на семью (ecosystematic, family – oriented) медиация;
- регулятивная медиация;
- медиация, основанная на понимании (understanding – based approach)
- восстановительная медиация.

Наиболее часто встречающимся подходами являются:

1. Медиация, ориентированная на решение проблем, иначе – нацеленная на урегулирование противоречий.

Основной особенностью этого подхода является сосредоточенность на интересах людей, а не на позициях. Медиатор акцентирует внимание на общих потребностях и помогает сторонам найти взаимовыгодное решение.

Используя технику ведения принципиальных переговоров, медиатор ставит следующие цели:

- отделить людей от проблем;
- сконцентрироваться на интересах, а не на позициях;
- разработать взаимовыгодные для обеих сторон варианты решений.

Медиация, нацеленная на урегулирование противоречий, проходит в несколько этапов:

Определение проблем, в ходе чего участники разъясняют свои позиции;

Сбор фактов, то есть сбор и обмен информацией;

Изучение возможных вариантов решения, то есть рассмотрение потребностей сторон, их опасений и возможных последствий;

Достижение согласия, когда в ходе переговоров вырабатываются взаимовыгодные решения.

При этом данный подход основан на определенных презумпциях.

Предполагается, что участники:

- мотивированы на нахождение решения;
- способны мыслить рационально;
- достаточно четко осознают, какие вопросы им необходимо урегулировать;
- способны пояснить и отстаивать свои позиции;
- в состоянии вести переговоры друг с другом;
- в состоянии принять справедливое и/или приемлемое решение проблемы.

Данный подход наиболее применим в коммерческих и гражданских спорах, а также частично используется для урегулирования семейных конфликтов. Он основан на гарвардском проекте переговоров (работы Фишера и Юри 1981 г.) и работах Мора (1987), часто интегрируется в практику западных медиаторов.

## 2) Трансформативная медиация.

Начало трансформативной медиации как отдельной школы было положено в 1994 г., когда была издана книга американских медиаторов Роберта Буша и Джозефа Фолджера «Что может медиация? Трансформативный подход к конфликту». Отличительной особенностью данной работы от иных, написанных практиками, является открытое обсуждение ценностей и идеологии, лежащих в основе медиативной практики, а также подробное разъяснение ее теоретических предпосылок. Наиболее радикальный вывод авторов вышеуказанного труда заключается в отказе от понимания медиации как исключительно способа разрешения спора. Урегулирование спора в трансформативной модели не является основным критерием успешности медиации, а об эффективности действий специалиста здесь судят по тому, удалось ли ему способствовать заключению медиативного соглашения или нет. Данная работа завоевала широкую известность и признание среди специалистов в области урегулирования споров.

В трансформативной модели медиации деятельность медиатора направлена на изменение своих реакций и модели участия, чтобы

способствовать восстановлению отношений между участниками медиации. Само разрешение спора и заключение медиативного соглашения как таковое в трансформативной модели оказывается второстепенной задачей и не является основным критерием оценки медиатора, поскольку заключение соглашения может происходить как в ходе восстановления отношений, так и в ходе эскалации конфликта. Трансформативный подход рассматривает конфликт как шанс для участников и для медиатора вырасти в нравственном отношении, стать более свободными и более отзывчивыми, а не как проблему, требующую урегулирования. Выбор – воспользоваться данным шансом или нет – делается сторонами.

Трансформативный подход наиболее распространен в сфере семейной медиации, разрешения соседских споров, при работе с этнополитическими конфликтами, где более важен морально – нравственный аспект. В медиации коммерческих споров, где юридический аспект является более важным, а заключение соглашения рассматривается участниками как основная цель, трансформативный подход применяется значительно реже.

### 3) Нарративная медиация или «повествовательная медиация».

Нарративный подход к медиации разработан Джеральдом Монком и Джоном Уинслэйдом, психологами из Новой Зеландии, в настоящее время работающими в США.

Нарративный подход основан на убеждении в том, что медиаторы и участники конфликта оказывают продолжительное влияние друг на друга в ходе диалога, то есть сам процесс медиации выглядит как изложение участниками своего взгляда на происходящее.

В нарративном подходе к медиации принято считать, что:

- конфликт возникает внутри общей для его участников социокультурной «ткани», а не порождается внутренне присущими людям влечениями и интересами;
- люди проживают свою жизнь в соответствии с определенными историями, и потому сюжеты и смыслы важнее «фактов» и «причин»;
- истории социально конструируются в культуре.

Нарративная медиация сосредоточивается на историях, которые люди используют для того, чтобы придать согласованность своей личной и профессиональной жизни, взаимоотношениям с близкими людьми и с сообществом. Задача данного подхода состо-

ит в том, чтобы помочь людям преодолеть разрыв, порождаемый конфликтом, путем работы с историями, в которые встроены конфликт, а не путем поиска «объективной истины».

Нарративная медиация рассматривает, каким образом более широкие социальные силы придают форму конфликту между отдельными людьми и группами, и стремится помочь людям отыскать то, в чем они согласны. Доминирование одних историй над другими выражает распределение власти в социальных отношениях, и при работе нарративного медиатора в фокусе внимания находится именно культура и власть.

Цель нарративной медиации заключается в помощи участникам конфликта выстроить историю, преодолевающую доминирование конфликта над их жизнями.

Особенности нарративного подхода к медиации:

- более привилегированное положение историй и смыслов по сравнению с фактами;
- выслушивание истории конфликта в контексте дискурсов;
- четкое отделение истории конфликта от историй о взаимном уважении, понимании, мире и сотрудничестве;
- использование экстернализирующей беседы (от английского термина «экстернализация», являющегося антиподом интернализации; экстернализация обозначает процесс отделения проблемы от человека, объяснения ее истоков не его особенностями, а сложившимися обстоятельствами);
- направленность на укрепление отношений взамен достижения разового соглашения;
- выявление и развитие альтернативных историй, которым сопутствует «растворение» конфликта.

Сложность применения данного подхода заключается в необходимости усвоения его философских и этических оснований, а не только юридических знаний.

#### 4) Экосистемная или семейно-ориентированная медиация.

Экосистемный подход используется в основном для урегулирования семейных конфликтов. Одним из ведущих практиков данного подхода является Лиза Паркинсон, одна из основательниц семейной медиации в Великобритании, автор книги «Семейная медиация», выдержавшей три переиздания и ставшей настольной книгой многих практикующих медиаторов во всем мире.

Основной задачей экосистемной медиации является помощь семьям в адаптации к грядущим переменам и сохранении нормальных отношений с детьми. Эта модель также применяется в межкультурных конфликтах и спорах между людьми разных поколений.

Экосистемная медиация базируется на теории систем, позволяющей понять различные семейные структуры, отношения и модели поведения и помочь в восстановлении нарушенных отношений. Системный подход помогает медиаторам учесть более масштабные социальные и юридические аспекты сложившейся ситуации.

Исследование взаимодействий и моделей общения позволяет медиатору помочь сторонам избежать упрощенного причинно-следственного понимания проблемы, которое способствует «тоннельному зрению» и обмену обвинениями. Если рассматривать конфликт с системной точки зрения, выясняется, что действия каждого члена семьи, включая детей, влияют на реакции и действия других членов семьи. Следовательно, если цель медиации – нахождение решения проблемы, которое действительно сработает на практике, невозможно работать только со взрослыми, не принимая во внимание потребности, чувства и реакции их детей. Ведь вполне возможно, что дети найдут способ помешать реализации достигнутых договоренностей, которые совершенно не соответствуют их желаниям и потребностям. В рамках экосистемной медиации медиатор сохраняет равноудаленность, анализируя потребности семьи как единого целого, а не концентрируется на противостоянии двух взрослых людей.

Основные принципы экосистемного подхода к семейной медиации:

членам семьи (как правило, родителям) может потребоваться помощь в обсуждении изменений, затрагивающих все сферы их жизни: проблемы взаимоотношений с детьми, жилищные, финансовые и другие вопросы;

необходим междисциплинарный подход: медиация проходит в особом культурном, социальном и правовом окружении, что влечет необходимость обладания знаниями из различных областей;

восприятие ребенка как личности, а не объекта собственности, обладающей рядом прав, в том числе права на сохранение благоприятных и устойчивых семейных отношений. Разведенная пара с

детьми может продолжать оставаться семьей: потребности членов семьи взаимосвязаны, кроме того, им может потребоваться помощь в обсуждении волнующего каждого из них проблем;

необходимость осознания происходящих изменений детьми и подростками. Если родители сочтут это приемлемым, дети и молодое поколение могут непосредственно или опосредованно принимать участие в медиации;

необходимость прохождения дополнительной подготовки медиатора для проведения медиации с участием детей.

Таким образом, экосистемная медиация представляет собой систему совместного принятия решений всеми участниками процесса, в ходе которого члены семьи (как правило, родители) пытаются найти взаимоприемлемые решения проблем, имеющие важные психологические, социальные, юридические, экономические последствия и результаты. Это может привести к достижению согласия по конкретным проблемам, но при этом улучшение взаимоотношений между сторонами также является одной из целей процесса. Отличие экосистемной медиации в том, что она сочетает в себе междисциплинарные знания, понимание и управление конфликтом. Членам семьи оказывается помощь в планировании их дальнейших отношений и решении их практических вопросов, а также в юридическом оформлении достигнутых договоренностей, если есть такая необходимость.

#### 5) Медиация, основанная на понимании.

Основная цель этого подхода заключается в разрешении спора посредством понимания, так как более глубокое понимание сторонами перспектив, приоритетов и интересов их и противоположной стороны позволяет общими усилиями преодолеть конфликт. В рамках данного подхода ключевое значение имеет ответственность сторон за те решения, которые они принимают. Такой подход предполагает, что именно сами участники, а не профессионалы, наиболее полно представляют себе суть спора и имеют наилучшие возможности найти решение.

Кроме основных моделей медиации выделяют также фасилитативную модель медиации и оценочную модель.

#### б) Фасилитативная медиация.

Чтобы раскрыть данный подход, необходимо уяснить суть фасилитации. Групповая фасилитация – это процесс, в котором специ-

алист (фасилитатор) помогает группе улучшить способы обнаружения проблем и принятия решений за счет организации конструктивной совместной деятельности и налаживания эффективного взаимодействия. Фасилитатора должны принять все члены группы, а он – соблюдать нейтралитет по отношению к ним и не принимать решение за группу.

Фасилитативный подход базируется на идеях групповой фасилитации и часто противопоставляется оценочному подходу в медиации. При оценочной медиации медиатор влияет на процесс медиации, оценивая происходящее, а при определенных обстоятельствах оказывает влияние на результат диалога, при необходимости предлагая свои варианты разрешения конфликта.

Особенности фасилитативного подхода заключаются в следующем:

- медиатор помогает участникам наладить общение и объяснить суть конфликта;
- медиатор оставляет за сторонами право на принятие решений, при этом сам такового не имеет и противостоит попыткам сторон возложить на него такого рода ответственность, даже если участники медиации не могут прийти к определенному решению;
- медиатор придает значение чувствам и переживаниям сторон, в том числе и к невысказанным, используя их, как дополнительный источник важной информации. Иногда за выражаемым гневом кроются боль и страх, и достаточно помочь людям в выражении их состояний и снятии конфликтного напряжения, чтобы они могли более адекватно оценить сложившееся положение и понять свою роль в создавшейся ситуации и возможности влияния на проблему;
- медиатор создает для сторон модель эффективного поведения в сложной конфликтной ситуации.

Несмотря на сходство фасилитативного подхода в медиации с собственно фасилитацией, между ними существует ряд различий:

- медиатор, в отличие от фасилитатора, может проводить и отдельные встречи; фасилитация проводится в присутствии всех участников группы;
- медиатор способствует сторонам в разрешении конфликта, который в данный момент стороны не в состоянии конструктивно решить своими силами; фасилитация не обязательно проходит в



конфликтной ситуации, ее основная цель – улучшение процесса групповой работы;

- медиатор уделяет внимание как содержательной части конфликта, так и переживаниям, чувствам сторон; для фасилитатора важна в первую очередь содержательная часть общения.

Таким образом, фасилитативный подход в медиации используется во множестве моделей медиаций, где медиатор оставляет за сторонами право на принятие решения и выступает как не авторитарное третье лицо, уделяя при этом внимание переживаниям и эмоциям сторон.

#### 7) Оценочная медиация.

Особенностью оценочной моделью медиации является то, что медиатор наряду с организатором процесса переговоров является и активным его участником, который вправе высказывать свое мнение по содержанию спора. При использовании данной модели медиатор оказывает содействие в оценке исхода спора в суде, обозначает сильные и слабые позиции сторон. Инструментарий медиатора, используемый в оценочной медиации, варьируется от прямого анализа исхода дела в судебном разбирательстве до формулирования предложений, которые мог бы порекомендовать разумный человек, сохраняющий нейтральность, исходя из сложившегося спора. В оценочной модели медиатор обладает достаточной компетенцией в отношении содержания спора. Как правило, данный вид медиации используется судебной системой при реализации программ судебной медиации, а также примирительных конференциях, осуществляемых судьями.

8) Восстановительная медиация – подход, ориентированный на восстановление социальных связей.

Восстановительные программы (Семейные конференции, Восстановительная медиация и Круги примирения) являются инструментами «Диалога поколений», так как позволяют восстановить связи в семье и в обществе с помощью создания условий для диалога между конфликтующими сторонами, в семье, со сверстниками. Восстановительную медиацию можно определить как процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликт-

ных или криминальных ситуаций. Восстановительная медиация – наиболее применимый в образовательных организациях подход.

Таким образом, в медиации в зависимости от ряда факторов (в основном от цели процедуры и степени вмешательства медиатора в процесс урегулирования спора) можно выделить множество подходов (или стилей). Основными являются ориентированный на решение проблем, трансформативный и нарративный и восстановительный подходы. Для ориентированного на решение проблем подхода характерно стремление к достижению взаимовыгодного соглашения, удовлетворяющего общие интересы, для трансформативного – преодоление конфликта, восстановление отношений между сторонами, для нарративного – выстраивание так называемой «истории», преодолевающей приоритет конфликта в жизни сторон. Также распространены экосистемный, основанный на понимании, фасилитативный и оценочный подходы. Экосистемный подход свойственен в основном для семейных конфликтов и основан на идее взаимовлияния людей в рамках семьи и взаимообусловленности их действий и реакций, что позволяет медиатору вести работу с разных сторон в семье, направляя стороны к восстановлению отношений и погашению конфликта; при подходе, основанном на понимании, основная цель медиатора состоит в установлении взаимопонимания сторон, вследствие чего те смогут сами найти выход из сложившейся ситуации.

### **? Вопросы для самопроверки**

1. Какой смысл вкладывается в понятие «подходы» (стили) медиации?

2. Существует ли какая-либо связь между стилями и моделями медиации? В чем она выражается?

3. Перечислите известные вам стили медиации. Какие стили медиации, на ваш взгляд, не включены в предложенный перечень?

4. Какие стили медиации предпочтительны в образовательной среде?

5. Найдите общее и различное в оценочной и фасилитативной медиации.

6. Какие стили медиации легче реализуются взрослыми, а какие обучающимися? Аргументируйте ответ.

7. Назовите условия применения директивной медиации.

8. Какие восстановительные программы вам известны? Какие программы и как применяются в вашей образовательной организации?

9. Развития каких навыков требует экосистемная или семейно-ориентированная медиация?

10. Приведите пример использования какого-либо медиативного подхода в быту, в профессиональной деятельности.

### Список литературы

1. *Гордийчук Н.В.* Лиза Паркинсон. Семейная медиация. 2-е изд. М.: МЦУПК, 2016 // Вестник Федерального института медиации. – № 2. – 2017. – С.104–108.

2. *Гордийчук Н.В.* Трансформативная медиация: основные понятия и установки // Психологическая наука и образование. – № 2. – 2014. – С. 41–48.

3. *Иванова Е.Н.* Методы эффективной работы медиатора в разных сферах практики // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. – № 4. – 2015. – С. 131–136.

4. *Кутузова Д.А.* Нарративная медиация. Обзор работ Дж.Монка и Дж.Уинслэйда // Постнеклассическая психология. Социальный конструкционизм и нарративный подход. – № 1 (3). – 2006–2007. – С. 106–125.

5. *Маврин О.В.* Технологии урегулирования конфликтов (медиация как эффективный метод разрешения конфликтов). – Казань, 2014. – 96 с.

6. Медиация – разрешение конфликтов, урегулирование споров: подход, ориентированный на решение проблем // Информационный канал Subscribe.Ru, URL: <https://subscribe.ru/archive/law.mediacia/201007/22121415.html>.

7. Медиация – разрешение конфликтов, урегулирование споров: фасилитативная медиация // Информационный канал Subscribe.Ru, URL: <https://subscribe.ru/archive/law.mediacia/201008/26000546.html>.

8. Медиация – разрешение конфликтов, урегулирование споров: экосистемная медиация // Информационный канал Subscribe.Ru, URL: <https://subscribe.ru/archive/law.mediacia/201008/05132508.html>.

## ***Раздел 2. Программы обучения медиаторов***

### **2.1. ПРОГРАММА «МЕДИАЦИЯ. БАЗОВЫЙ КУРС»**

Образовательный процесс насыщен разнообразными ситуациями межличностных взаимодействий, которые подчас сопряжены с негативными эмоциональными переживаниями, психологическим прессингом, конфликтами. Одним из вариантов решения этой проблемы в нашей стране стало принятие Государственной думой федеральных законов от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедура медиации)» и от 27.07.2010 № 194-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедура медиации)».

Медиатор, опираясь на свои компетенции, содействует урегулированию конфликтных ситуаций заинтересованных сторон на уровне досудебного разбирательства. По мере возрастания социальной значимости медиации увеличиваются требования к компетенции медиатора. В образовательных организациях Ленинградской области были введены службы примирения, работа которых способствовала созданию благоприятного социально-психологического климата.

В 2017 года по распоряжению Комитета образования Ленинградской области на базе ГАОУ ДПО «ЛОИРО» были организованы курсы по теме «Медиация. Базовый курс (с применением ДОТ)». Программа разработана с учетом целей и задач, поставленных в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 декабря 2010 г. № 969 «О программе подготовки медиаторов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 50, ст. 6706). В программе рассматриваются современные взгляды на представление об истории медиации как методе альтернативного разрешения споров, ее преимущества и недостатки по отношению к другим альтернативным способам разрешения споров. Программа курса предназначена для специалистов по воспитанию (классные руководители, педагоги-организаторы и т. п.) и сопро-

вождению (педагоги-психологи, социальные педагоги), а также для управленческих кадров (заместители директора), курирующих процесс создания школьных служб медиации.

Программа направлена на освоение следующих профессиональных компетенций:

- способность анализировать и проектировать систему мероприятий по снижению конфликтности в организации;
- готовность к выбору рационального варианта форм и методов работы по созданию и внедрению службы медиации в организациях;
- готовность осуществлять профессиональное взаимодействие с участниками процедуры медиации.

Программа состоит из трех разделов:

- введение в медиацию;
- медиация как процедура;
- медиативный подход.

В разделе «Введение в медиацию» рассматриваются вопросы о принципах альтернативного разрешения споров, методах и формах альтернативного разрешения споров, их разнообразие и краткая характеристика каждого из них. Описываются преимущества и недостатки альтернативного разрешения споров. В режиме дистанционного обучения слушатели курсов знакомятся с историей медиации, основными этапами становления и развития службы медиации в Европе и России, выполняют задания по контрольным вопросам. В каждый из разделов программы по медиации включен блок вопросов по конфликтологии, без которого невозможно понять сущность медиации и грамотно разрешить конфликтные ситуации. Поэтому в рамках каждого занятия выстраивается определенная структура подачи материала, а именно: блок вопросов по медиации, вопросы по теории и практике конфликтологии, интерактивные методы обучения, в основе которых отрабатываются конкретные техники, приемы и технологии работы в области медиации.

Безусловно, медиация требует междисциплинарного подхода, поскольку она тесно связана с юриспруденцией, основами гражданского законодательства, психологией, психолингвистикой, конфликтологией. Коротко охарактеризуем «пограничные» связи медиации.

В гражданско-правовую форму процедура медиации, а также ее результаты облекаются при помощи юриспруденции. Особенно важны три вида договора: соглашение о применении процедуры медиации, соглашение о проведении процедуры медиации и медиативное соглашение. Разумеется, при освоении основ медиации целесообразно в рамках гражданского права освоить такие понятия, как «сделки», «обязательства», «возмездное оказание услуг» и т. п.

Когнитивная психология – раздел психологии, изучающий познавательные процессы человеческого сознания. Исследования в области когнитивной психологии связаны с анализом чувств, представления информации, памяти, внимания, логического мышления. Все это в совокупности и составляет объекты работы медиатора.

Психодиагностика – раздел психологии, изучающий принципы и инструменты оценки и измерения индивидуально-психологических особенностей личности. Именно психологическая оценка клиентов медиаторов может помочь ему в налаживании коммуникаций и в обеспечении индивидуальных условий, способствующих разрешению конфликта.

Дифференциальная психология – раздел психологии, исследующий различия психических проявлений у представителей различных социальных, классовых, этнических, возрастных и других групп. Именно различные психологические установки социальных групп зачастую приводят к конфликтам. В частности, такое направление дифференциальной психологии, как гендерная психология, может помочь в понимании и дальнейшем урегулировании семейных конфликтов.

Еще одна пограничная с медиацией область – психолингвистика, поскольку именно она изучает человеческую речь. Психолингвистика – дисциплина, которая, находясь на стыке между психологией и лингвистикой, «заведует» взаимоотношениями языка, мышления и сознания. Порождение речи – это процесс, в ходе которого говорящий по определенным правилам переводит свой невербальный (неречевой) замысел в речевые единицы своего языка. Существует две речи: внутренняя речь (образы сознания человека) и речь звучащая. Медиатору важно знать об ошибках перевода внутренней речи в речь звучащую, которые могут кардинальным образом расходиться между собой, независимо от рациональных усилий говорящего. Здесь медиатору важно удостовериться, что в речи прозвуч-

чала истинная мысль говорящего, не трансформированная в процессе вербального оформления. И на помощь специалисту-медиатору приходят техники рефлексивного и нерефлексивного слушания.

Особое внимание уделяется прецедентным текстам. Прецедентные тексты (далее – ПТ) – «осознанные или неосознанные, точные или преобразованные цитаты или иного рода отсылки к более или менее известным ранее произведенным текстам в составе более позднего текста» [3]. Среди прецедентных текстов русской языковой личности:

– названия литературных и публицистических текстов, картин, фильмов и других произведений искусства («Горе от ума», «Что делать», «Generation П», «Гибель Помпеи», «Неуловимые мстители», «Тупой, еще тупее» и др.);

– «крылатые слова» и разного рода цитаты из произведений художественной литературы и других известных текстов, фильмов, мультфильмов, оперных арий, песен, рекламы («Быть или не быть»; «Мой дядя самых честных правил»; «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизной»; «Птица Говорун отличается умом и сообразительностью»; «Присоединяйтесь, граф»; «Поедем, красотка, кататься»; «Я убью тебя, лодочник»);

– реальные высказывания исторических личностей или слова, приписываемые им («Вставайте граф, вас ждут великие дела»; «Звезду графу Суворову»; «Караул устал»; «Революция, о которой так долго говорили большевики, свершилась»).

Значение ПТ, как правило, складывается из:

- 1) общеязыкового значения фразы;
- 2) контекстного смысла, унаследованного из текста-источника;
- 3) приобретенных смыслов, развивающихся в процессе функционирования данного выражения в речи.

В поликультурном пространстве современности у медиаторов могут возникнуть проблемы при разрешении конфликтов между представителями различных этносов и конфессий. Элементом владения культурой считается знание прецедентных текстов ее носителями. Прецедентные тексты различны для каждой культуры и своего времени. Встречаясь с конфликтами между представителями различных культур: этнических, гендерных, возрастных, профессиональных, – медиатор должен понимать особенности их ментально-

сти, стиль мышления, особенности речи. Важно удостовериться в том, что во фразе нет подтекста, речевых лакун (так называются пробелы в устной речи), зачастую невосполнимых реципиентом, не имеющих специальных компетенций в «чтении» речевого текста. Именно эти задачи и решает медиатор, предотвращая ситуации непонимания и способствуя конструктивному диалогу.

Во втором разделе программы «Медиация как процедура» рассматриваются ключевые требования, предъявляемые к медиатору, личностные и профессиональные способности и возможности медиатора. Здесь предусмотрено остановиться на таких проблемах, как роль медиатора в процедуре медиации, функции медиатора в процессе медиации, профессиональная этика медиаторов, организация работы медиатора; различные школы и подходы в медиации. Особое внимание уделяется вопросам критериев рассмотрения спора с помощью процедуры медиации, определению возможности урегулирования данного спора сторон с помощью процедуры медиации, правилам проведения процедуры медиации, заключению соглашения о проведении процедуры медиации. На практическом занятии рассматриваются основные стадии, цели и задачи медиатора на каждой фазе процедуры медиации.

В рамках освоения программы организована стажировка на базе Районного методического объединения школьных служб медиации, Центра психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи Василеостровского района Санкт-Петербурга. Слушатели курсов проходят стажерские пробы по изучению нормативно-правовых документов проведения процедуры медиации, изучению механизмов преодоления трудностей в процессе осуществления решений, отраженных в медиативном соглашении, а также изучению медиативного соглашения, его специфики и особенностей.

В третьем разделе программы, «Медиативный подход», раскрываются вопросы, связанные с предпосылками и препятствиями для формирования института медиации в России, правовым регулированием медиации в России и в зарубежных странах, российская практика медиации, деятельность по продвижению медиации, европейский кодекс поведения для медиаторов, особенности разрешения споров из семейных, трудовых, экономических и других отношений с помощью медиации.



Одним из ключевых вопросов на курсах повышения квалификации является вопрос о создании школьных служб медиации. Целью изучения данного вопроса выступает формирование представлений о специфике организации школьной службы медиации, а именно:

- сформированность методического мышления в сфере проблем конфликтов и споров в образовательной организации и путей их решения;

- способность к осмыслению закономерностей становления школьной службы медиации с позиций основных теоретических подходов;

- сформированность навыков аналитического подхода к исследованиям факторов, обуславливающих создание в образовательной организации (далее – ОО) службы медиации;

- способность к инновационной деятельности в современных социокультурных условиях.

По окончании курсов в форме защиты проектного задания проходит итоговая аттестация.

В процессе защиты слушатели должны продемонстрировать полученные в ходе всей образовательной программы теоретические знания в сфере альтернативного разрешения споров (далее – АРС) и медиации и практические навыки медиатора, необходимые для ведения процедуры медиации. На итоговой аттестации слушатели защищают проектное задание – «Планирование создания службы медиации в ОО». При оценке качества выполнения задания слушателей в качестве формы контроля выступает собеседование.

Обучение по программе «Медиация. Базовый курс (с применением ДОТ)» позволяет увеличить число медиаторов, которые могут работать в образовательных организациях на профессиональной основе, выступать организаторами создания служб школьной медиации, состоящей из работников образовательной организации, учащихся и их родителей, прошедших необходимую подготовку и обучение основам метода школьной медиации. Главная цель СШМ – упрочение и совершенствование системы защиты, помощи, обеспечения и гарантий прав и интересов детей, также создание психологической безопасности и комфортной среды в образовательной организации.

## **? Вопросы для самопроверки**

1. Какие нормативные документы регулируют применение процедуры медиации?
2. Перечислите основные профессиональные компетенции медиатора?
3. Назовите основные разделы обучающей программы по медиации?
4. Область, каких междисциплинарных наук включает программа по обучению медиации?
5. Какие основные интерактивные методы работы в области медиации Вы знаете?
6. Что такое прецедентные тексты?
7. Какие основные виды договоров заключают при применении процедуры медиации?
8. Какова основная цель службы школьной медиации?
9. Какие основные вопросы рассматривает раздел программы «Медиативный подход»?
10. Какое количество учебных часов включает себя программа по профессиональной подготовке медиаторов?

## **Список литературы**

1. Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования спора с участием посредника (процедуре медиации)» // СЗ РФ. – 2010. – № 31. – Ст. 4162.
2. Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27 июля 2010 г. // СЗ РФ. – 2010. – № 31. – Ст. 4163.
3. Воспитанник И.В. Подготовка медиаторов в системе дополнительного профессионального образования – условие создания психологически безопасной образовательной среды / Материалы Всероссийской научно-практической конференции: Психолого-педагогическое сопровождение процессов развития ребенка/под редакцией И.В. Васютенковой / И.В. Воспитанник. – СПб.:ЛОИРО, 2018. – С. 141–148.
4. *Фесенко О.П.* Практикум по конфликтологии, или учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) / О.П. Фесенко, С.В. Колесникова. – М.:Флинта, 2014.

## **2.2. ПОДГОТОВКА МЕДИАТОРОВ В РАМКАХ КПК НА БАЗЕ ЛЕНИНГРАДСКОГО ОБЛАСТНОГО ИНСТИТУТА РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ**

На базе Ленинградского областного института развития образования разработана дополнительная профессиональная образовательная программа «Служба медиации в современной образовательной среде». В течение двух лет программа была реализована на базе образовательных организаций районов Ленинградской области.

Целью программы с учётом её темы является формирование у слушателей адекватного представления о сущности медиации, знакомство с основными закономерностями процедуры медиации, формирование представлений о специфике организации школьной службы медиации:

- сформированность методического мышления в сфере проблем конфликтов и споров в образовательной организации и путей их решения;
- способность к осмыслению закономерностей становления школьной службы медиации с позиций основных теоретических подходов;
- сформированность навыков аналитического подхода к исследованиям факторов, обуславливающих создание в ОО службы медиации;
- способность к инновационной деятельности в современных социокультурных условиях;

Данная программа предполагает обновление и систематизацию профессиональных знаний, проектировочных умений. Особое внимание уделяется формированию и развитию профессиональной рефлексии.

Достижению поставленных целей способствует реализация следующих профессиональных задач:

- знакомство слушателей с содержанием, формами, методами и технологиями деятельности в сфере организации службы медиации;
- ознакомление слушателей с актуальным методическим арсеналом реализации современных подходов к работе по созданию службы медиации;

- развитие умений исследовательской, познавательно-поисковой деятельности;
- развитие рефлексивных умений через систему специальных заданий и различных видов деятельности;

Программа направлена на освоение следующих профессиональных компетенций:

- способность анализировать и проектировать систему мероприятий по снижению конфликтогенности в образовательной организации;
- готовность к выбору рационального варианта форм и методов работы по созданию и внедрению службы медиации в школе.

Программа рассчитана на 72 часа, включает 2 блока: 1 – межкафедральный, 2 блок – профильный. В профильном блоке рассматриваются следующие темы:

**Медиация как альтернативный метод разрешения конфликтов в ОО.** Содержание данной темы включает рассмотрение истории медиации как метода альтернативного разрешения споров. Понятие медиации. Посредничество и медиация. Соотношение понятий «конфликт», «конфликтология» и «медиация». Основные принципы медиации. Различные подходы в медиации. Преимущества и недостатки по отношению к другим альтернативным способам разрешения споров. Правовая основа организации служб школьной медиации в образовательных организациях.

Тема: **«Школьная служба медиации»** раскрывает подходы к организации деятельности служб медиации: «профилактический», «воспитательный» («педагогический»), организационное оформление службы примирения в рамках школьного самоуправления. Технология деятельности школьной службы медиации.

Этапы внедрения школьной службы медиации. Структура деятельности и условия внедрения школьной службы медиации.

Тема: **«Медиатор, процедура медиации»** знакомит слушателей с основными требованиями, предъявляемыми к медиатору. Медиатор как профессионал и как личность. Роль медиатора в процедуре медиации. Функции медиатора в процессе медиации. Профессиональная этика медиаторов. Организация работы медиатора. Различные школы и подходы в медиации. Понимающий подход.

Практическое занятие «Медиатор как профессионал и личность» – работа в мини-группах по разработке этического кодекса медиатора.

Тема: **«Инструменты медиации. Переговоры как инструмент медиации».**

Переговоры как основа для посредничества. Основные составляющие переговоров. Стили поведения в переговорах. Алгоритм переговорного процесса. Техники ведения переговоров в ситуации конфликта. Взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций. Преимущества и ограничения переговоров. Этапы переговорного процесса. Способы интеграции интересов участников конфликта. Этические и профессиональные требования к личности посредника-медиатора при ведении переговоров.

*Практическое занятие «Алгоритм переговорного процесса»* – работа в мини-группах по отработке навыков осуществления переговорного процесса. Имитационно-ролевая игра.

Тема: **Конфликт как феномен социальной реальности**, знакомит слушателей с основами конфликтологии.

Понятие «конфликт». Типология конфликта: по длительности протекания, по источнику возникновения, по объекту конфликта, по содержанию противоречий (экономические, идеологические, бытовые, профессиональные, эмоциональные, этические). Психология конфликта. Культура взаимоотношений в современной школе. Особенности педагогического конфликта. Ведущие подходы к разрешению педагогического конфликта.

*Практическое занятие «Кодекс безопасного взаимодействия»* – работа в мини-группах по разработке правил безопасного взаимодействия в ОО.

Тема: **Восприятие и коммуникация в медиации.**

Особенности восприятия в медиации (по способу восприятия, по форме представления, по назначению, по значению). Субъективная картина мира. Фильтры восприятия. Роль установок. Коммуникация в ходе медиативной беседы.

Практическое занятие «Методы работы в медиативном пространстве с эмоциональной составляющей конфликта в процессе взаимодействия сторон медиации».

## **Тема: «Особенности организации службы медиации в ОО».**

Подходы к организации деятельности служб медиации: «профилактический», «воспитательный» («педагогический»), организационное оформление службы примирения в рамках школьного самоуправления.

Этапы внедрения школьной службы медиации. Структура деятельности и условия внедрения школьной службы медиации.

Практическое занятие «Технология деятельности школьной службы медиации». На каждом занятии в рамках курсовой подготовки, помимо теоретической части, предусматривается практическое занятие, на котором слушатели развивают и отрабатывают практические умения и навыки деятельности медиатора.

Обязательным условием обучения на курсах повышения квалификации школьных медиаторов выступает прохождение стажировки.

**Место проведения** – образовательная организация.

**Стажерская проба** по изучению нормативно-правовых документов проведения процедуры медиации (2 ч.).

**Стажерская проба** по изучению механизмов преодоления трудностей в процессе осуществления решений, отраженных в медиативном соглашении (2 ч.).

**Стажерская проба** – подписание медиативного соглашения, его специфика и особенности (2 ч.).

## **Список литературы**

1. Распоряжение Правительства РФ от 30.07.2014 № 1430-р «Об утверждении Концепции 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».

2. *Шамликашвили Ц.А., Хазанова М.А.* Метод «школьная медиация» как способ создания безопасного пространства и его психологические механизмы // Психологическая наука и образование. 2014, № 2. – С. 26–33

3. *Фесенко О.П., Колесникова С.В.* Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки). М.: Флинта, 2014.

## **Раздел 3. Практическая часть**

### **3.1. ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ В ОБЛАСТИ МЕДИАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ**

Школьная служба медиации действует на основе добровольного участия сторон и помогает освоению навыков и культурных форм взаимодействия на реальном и значимом для обучающихся материале собственных конфликтов или конфликтов их ровесников путем проведения программ примирения. Программы примирения добровольны и бесплатны.

Метод школьной медиации реализуется на практике в виде различных форм. В зависимости от содержания происшедшего выбор ведущих может остановиться на одной из существующих программ примирения:

- программа восстановительной медиации (программа примирения);
- программа «школьная восстановительная конференция»;
- программа «круг сообщества» («круг примирения»);
- программа «семейная конференция»

#### **ПРОГРАММА ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ (ПРОГРАММА ПРИМИРЕНИЯ).**

Такая программа может задействовать достаточно большой спектр ситуаций: кражи, конфликты, хулиганство, вымогательство, вандализм, грабежи, угоны. Встречи жертвы и правонарушителя «лицом к лицу» направлены на создание условий для преодоления последствий конфликта (их нейтрализации или устранения) силами самих участников ситуации. Такая программа проводится при добровольном согласии сторон, при условии, что обидчик признает свою ответственность за случившееся и хочет (что устанавливается посредником в ходе предварительных бесед), насколько возможно, исправить ситуацию. В ходе таких встреч каждая сторона имеет возможность высказаться, а ведущий помогает:

- достичь взаимопонимания по поводу происшедшего, причин, его вызвавших, и последствий для потерпевшего;
- обсудить и сформулировать порядок возмещения ущерба;

– сформулировать планы по изменению конфликтной ситуации.

Примирительная встреча организуется и проводится ведущим, который создает условия для конструктивного диалога и достижения взаимоприемлемого соглашения. Соглашение о возмещении ущерба и планы изменения образа жизни и поведения участников, способствующего возникновению конфликтной ситуации, фиксируется в примирительном договоре.

Подобные программы необходимы для:

– разрешения конфликтной ситуации путем привлечения к активному участию в этом процессе пострадавшего и обидчика, а также их родственников;

– обеспечение сравнительно быстрого возмещения вреда потерпевшей стороне;

– выражение чувств участников, снятие отрицательно окрашенных психологических состояний и освобождения от ролей «жертвы» и «законченного отморозка»;

– превращение столкновения между людьми в конструктивный процесс решения их проблем;

– вразумление обидчика, осознания им своей ответственности за нанесенный вред.

### **Порядок работы медиатора**

Этап 1. Подготовительный

Этап 2. Встреча со стороной

1 фаза. Создание основы для диалога со стороной

2 фаза. Понимание ситуации

3 фаза. Поиск вариантов выхода

4 фаза. Подготовка к встрече

Этап 3. Встреча сторон

1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами

2 фаза. Организация диалога между сторонами

3 фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон.

4 фаза. Обсуждение будущего

5 фаза. Заключение соглашения

6 фаза. Рефлексия встречи

Аналитическая беседа



## ***Этап 1. Подготовительный***

Задачи медиатора:

- Получив информацию о случае, определить, подходит ли он по критериям для работы с использованием восстановительных программ.

*Критерии, по которым случай может быть принят на медиацию:*

- стороны конфликта (криминальной ситуации) известны;
- в случаях, где есть обидчик и пострадавший, обидчик признает свою вину (или, как минимум, свое участие) в случившемся.

- Если дело уже разбирается в официальных органах (полиция, суд или Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав (далее – КДН и ЗП)), выяснить, на какой стадии разбирательства находится дело и каковы юридические последствия в случае успешного проведения программы.

- Связаться со сторонами по телефону или иным способом и договориться о проведении индивидуальной встречи. Если участниками конфликта являются несовершеннолетние и данный случай рассматривается правоохранительными органами, судом или КДН и ЗП, то медиатор (обязательно взрослый) сначала связывается с законными представителями несовершеннолетних.

На протяжении всей работы медиатору необходимо удерживать сквозные задачи. Их реализация помогает сторонам понять друг друга и построить конструктивный выход из сложившейся ситуации:

- достижение и удержание контакта со сторонами;
- создание условий для конструктивного выражения эмоций;
- создание безопасной атмосферы во время работы;
- создание условий для взаимопонимания.

## ***Этап 2. Встреча со стороной***

*Первая фаза. Создание основы для диалога*

Задача: представить себя и программу.

Одна из наиболее важных задач медиатора – создание доброжелательной и безопасной атмосферы во время встречи. Этому помогает понятное представление медиатора, в котором он сообщает:

- кто он и его роль в деле;
- роль и функции организации, которую он представляет;
- его взаимоотношения со сторонами.

### *Вторая фаза. Понимание ситуации*

Задача: понять самому и помочь понять участникам конфликта разные аспекты произошедшего, важные с точки зрения самих участников и принципов восстановительной медиации.

Возможные действия медиатора:

#### 1. Обсуждение ситуации:

- Помочь человеку рассказать о произошедшем конфликте (в том числе о других участниках и второй стороне конфликта, о своих состояниях и чувствах, о своем отношении к произошедшему и его последствиям, а также об отношениях с другой стороной до конфликта и возможных будущих отношениях и т. п.);

- Понять, что беспокоит человека, что для него является важным;

- Помочь человеку самому разобраться, что для него является наиболее важным в том, что произошло (или в том, как события могут развиваться дальше);

- В случае необходимости помочь пережить сильные чувства, мешающие человеку понять ситуацию и искать выход из нее;

- Обсудить ценности человека, стоящие за его способами реагирования на конфликт, рассказать о ценностях восстановительной медиации.

#### 2. Обсуждение последствий:

- Обсудить, к каким негативным последствиям для всех участников уже привела ситуация (или еще может привести в будущем, если не предпринимать шагов по ее решению).

- Подвести предварительные итоги (резюмировать) и перейти к поиску вариантов выхода.

### *Третья фаза. Поиск вариантов выхода*

Задача: поддержать принятие стороной ответственности за восстановительный выход из конфликта.

Обсуждаемые вопросы:

- Какие выходы возможны из создавшейся ситуации, и к каким последствиям эти выходы могут привести?

- Пытался ли сам разрешить конфликт, встретиться со второй стороной для переговоров?

- Какие есть варианты заглаживания вреда?

- При беседе с обидчиком: в случае возмещения родителями материального ущерба и других трат родителей (например, на адво-

ката) обсудить, в чем будет конкретный вклад подростка в заглаживании вреда, в частности, как он будет возмещать траты родителей?

Обсуждение возможностей медиации:

- Обсудить планы подростка на будущее и возможную поддержку этих планов со стороны родителей, друзей и близких;

- Рассказать о встрече со второй стороной (если она была) или о возможности такой встречи;

- Обсудить встречу сторон (примирительную встречу) как возможный вариант выхода из конфликта (при условии, что встреча будет ориентирована на взаимопонимание и поиск решения, устраивающего всех участников). Подчеркнуть, что главными на такой встрече являются стороны, а медиатор обеспечивает конструктивность диалога и безопасность участников встречи;

- Предложить сформулировать перечень вопросов, которые человек хотел бы обсудить с другой стороной (сформировать повестку дня примирительной встречи);

- При необходимости самому внести в повестку дня вопросы про заглаживание вреда и про проектирование будущего (например, вопрос: «Как избежать повторения подобного в дальнейшем?»);

- Проинформировать о юридических или административных последствиях заключения (или не заключения) примирительного договора;

- Если сторона не согласна на встречу, можно выяснить причины такого несогласия. Можно предложить форму челночной медиации, а также другие программы восстановительного правосудия: «Круги сообщества» или «Семейные конференции». В случае категорического несогласия на любые формы общения медиатор может предложить не решать вопрос окончательно и оставить свою визитку, буклет о программах и свои контакты;

- Независимо от согласия на встречу обсудить, требуется ли помощь каких-то специалистов (психологов, наркологов и пр.).

- Если сторона согласна на встречу сторон, приступить к четвертой фазе.

*Четвертая фаза. Подготовка к встрече между сторонами*

Задача: прояснить суть предстоящей процедуры и поддержать принятие стороной своей роли на встрече.

Возможные действия медиатора:

- рассказать о формате примирительной встречи (обсуждаемых вопросах, правилах, роли сторон, медиатора, законных представителей, возможности участия, повестку дня будущей встречи). При обсуждении правил встречи спросить, готовы ли участники их соблюдать, предложить внести дополнения;

- если со второй стороной еще не было индивидуальной встречи, пояснить ее право отказаться от участия в программе;

- пояснить свою роль медиатора на совместной встрече (ответственность за безопасность, координирование действий, поддержка диалога), подчеркнуть ответственность сторон за принятие решения;

- обсудить перечень участников будущей встречи, предпочтительное время и место встречи;

- поблагодарить за беседу, оставить контактный телефон и памятку о программе.

#### *Правила встречи:*

- Слушать другого и не перебивать его, даже если с ним не согласен, чтобы у каждого была возможность высказаться и быть услышанным;

- Не оскорблять друг друга, чтобы все чувствовали себя в безопасности;

- Соблюдать конфиденциальность, то есть не рассказывать окружающим, что происходило на встрече (только достигнутую договоренность);

- Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, предложить перенести продолжение встречи на другой день;

- Медиатор может поговорить с кем-то из участников наедине, а также участник с медиатором.

О соблюдении этих правил медиатор договаривается со всеми участниками будущей медиации.

Все программы уникальны. Медиатор выстраивает программу под конкретную ситуацию (какие будут участники, вопросы и т. д.), но с учетом принципов восстановительной медиации. Он не должен никого уговаривать, иначе на примирительной встрече у сторон могут возникнуть трудности с принятием на себя ответственности за разрешение конфликта.

### ***Этап 3. Встреча сторон (примирительная встреча)***

#### Подготовка примирительной встречи

На встрече сторон (примирительной встрече) медиатор отвечает за безопасность и за поддержку конструктивного диалога и взаимопонимания. Медиатор не отвечает за то, какое решение примут участники встречи и примут ли вообще (поскольку это не зависит от медиатора).

Помещение для примирительной встречи должно быть отдельным, чтобы во время встречи посторонние не могли войти и нарушить конфиденциальность и атмосферу встречи. Желательно наличие двух комнат, чтобы иметь возможность для индивидуального разговора с кем-либо из участников. С собой на встречу медиатор может взять: порядок работы медиатора, список предложенных участниками тем и вопросов, формы примирительного договора, бэйджи или список с именами участников, блокнот и ручку для записей.

Примирительная встреча длится около полутора часов. Желательно, чтобы в помещении были чашки и чайник, поскольку чаепитие и свободное общение в перерыве или после встречи создает дружелюбную неформальную обстановку.

#### ***Первая фаза. Создание условий для диалога между сторонами***

Задача: создать благоприятную атмосферу и процедурную определенность для встречи сторон.

Возможные действия медиатора:

- Заранее подготовить место для встречи сторон;
- Поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли, если необходимо – познакомить участников друг с другом;
- Объявить цели встречи, огласить правила, напомнить позицию медиатора;
- Объявить основные пункты «повестки дня».

#### ***Вторая фаза. Организация диалога между сторонами***

Задача: организовать взаимопонимание в процессе диалога.

Возможные действия медиатора:

- Предложить сторонам поочередно рассказать свою версию случившегося и обсудить последствия;
- Предложить сторонам высказать своё отношение к услышанному;

- Поддерживать диалог между сторонами по поводу конфликта и его последствий. В ходе встречи необходимо трансформировать негативные высказывания так, чтобы это помогало конструктивному диалогу, и усиливать позитивные идеи и шаги по отношению друг к другу.

### ***Третья фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон***

Задачи:

- Поддерживать взаимное понимание и признание последствий криминальной ситуации.
- Поддерживать принесение извинений и прощение.
- Инициировать поиск вариантов решений и их анализ.
- Обсудить и зафиксировать взаимоприемлемые варианты разрешения ситуации.
- Обсудить и принять механизм реализации решений (кто, что, где, когда будет делать и т. п.).
- Обсудить, кто будет контролировать выполнение соглашения и кто сообщит об этом медиатору.

Комментарии к третьей фазе встречи сторон – «поддержка восстановительных действий и фиксация решений сторон»

Как уже говорилось, на примирительной встрече обсуждаются три основных вопроса (и, кроме того, темы, предложенные участниками):

- Отношение сторон к конфликтной ситуации и возникшим последствиям для всех участников.
- Пути решения данной ситуации.
- Что сделать, чтобы подобного больше не повторилось.

«Восстановительные действия» оказывают свое влияние также и на соглашение о возмещении ущерба. За примирением на эмоциональном уровне, как правило, следует достижение соглашения, которое удовлетворяет всех участников. Условия такого соглашения являются скорее неизбежными, чем слишком суровыми или слишком легкими для правонарушителя. Без наличия «восстановительных действий» путь к соглашению полон препятствий: какое бы соглашение ни было достигнуто, оно не снижает общего напряжения и оставляет у участников чувство неудовлетворенности. В связи с этим чрезвычайно важно, по крайней мере, уравнять в зна-

чимости символическое возмещение и соглашение о материальной компенсации».

Результат восстановительных действий обычно виден по изменившейся позе участников, громкости голоса и т. д. Они начинают разговаривать между собой и вместе обсуждать выход из болезненной ситуации, а не противостоят друг другу, как в начале встречи. Иногда сторонам важно достичь определенного соглашения (например, по сумме и срокам возмещения вреда), но поскольку они продолжают встречаться в образовательном учреждении, не менее важным результатом примирительной встречи являются взаимопонимание, примирение и договоренность больше не ссориться.

#### *Четвертая фаза. Обсуждение будущего*

Задача: обсудить вопрос «Как избежать повторения подобного в дальнейшем?» и поддержать проектирование будущего участников.

Возможные вопросы для обсуждения:

- Что будешь делать, если попадешь в похожую ситуацию?
- Что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось?
- Кто из близких тебе помогает выбираться из сложных жизненных ситуаций?
  - Что собираешься делать в жизни (какую профессию хочешь освоить, как будешь зарабатывать на жизнь) и кто может поддержать тебя в этом?
  - С какими людьми ты хотел бы общаться (в каком-либо кружке, секции, клубе), почему для тебя это важно и кто может помочь этому осуществиться?

#### *Пятая фаза. Заключение соглашения*

Задача: зафиксировать достигнутые результаты и договоренности.

Возможные действия медиатора:

- Фиксировать решения и четкий план их реализации;
- Обсудить, что делать, если план не будет выполнен;
- Зафиксировать устное соглашение или письменный договор.

#### *Шестая фаза. Рефлексия встречи*

• Обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное?

- Спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи.

После встречи по возможности организовать чаепитие с рассказом сторон друг другу о себе (кто что любит, чем занимается, в чем чувствует свою успешность).

*Аналитическая беседа* (проводится через 2–3 недели с каждым)

Задачи:

- Провести рефлексию результатов медиации.
- Выяснить, выполнено ли достигнутое соглашение.
- Обсудить ценности восстановительного способа разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

Возможные вопросы для обсуждения с подростком и его родителями:

- Как развиваются ваши отношения и как выполняется договор?

- Что важного для себя вы поняли в результате медиации?

- Используете ли вы в своей жизни что-то из того, что узнали на медиации?

- Рассказали ли про медиацию друзьям, знакомым, как они к этому отнеслись?

- Как вы оцениваете процесс медиации и работу медиатора?

По завершении программы медиаторы обсуждают ее и пишут отчет-самоанализ. В случае невыполнения договора стороны и медиаторы могут принять решение о проведении дополнительной встречи для обсуждения и преодоления возникших сложностей. В некоторых случаях необходимо дальнейшее сопровождение участников программы, если они находятся в какой-то сложной, проблемной жизненной ситуации помимо обсуждаемого конфликта. Но и в этом случае задача состоит не в том, чтобы делать что-то вместо учащегося, а в том, чтобы активизировать и направить на решение проблемы его собственные ресурсы, а также ресурсы его семьи, друзей и близких. В этом могут помочь такие программы как: «Круг сообщества» и «Семейная конференция».



## **ПРОГРАММА «ШКОЛЬНАЯ ВОССТАНОВИТЕЛЬНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ»**

Это более массовая программа примирения. Она необходима тогда, когда ситуация затронула достаточно большое количество участников, и они испытывают потребность в нормализации отношений между ними. Сторонами конференции выступают группы людей или человек и группа. Стандартной ситуацией для проведения школьных конференций является решение вопросов, связанных с систематическим срывом занятий или прогулами. Такие конференции помогают также при разрешении затяжных конфликтов между классами, или обучающимся и классом, педагогом и классом. Важную роль школьные восстановительные конференции могут сыграть в работе с ситуациями отвержения ребенка классом или систематического насилия над ним группы (буллинга, травли).

Ведущий школьной восстановительной конференции старается вовлечь в конструктивное обсуждение и поиск решения проблемы «здоровое ядро» класса, в которое входят учащиеся, не согласные с происходящим в классе и заинтересованные в изменении ситуации. Ведущему в процессе конференции нужно дать слово всем (чтобы все мнения были услышаны) и двигаться к согласованию (а не голосованию), то есть к консенсусу, а не к приоритету мнения большинства. В противном случае есть опасность, что конференция воспроизведет обычный режим групповых взаимодействий, когда фактически снова подтвердятся «властные полномочия» лидеров.

Если в школьной восстановительной конференции участвовали родители и педагоги, то они уже не смогут возразить по поводу принятого соглашения, а скорее всего, будут его поддерживать. Школьники серьезнее отнесутся к школьной восстановительной конференции, если увидят заинтересованное участие педагогов и родителей.

Если в классе уже сложилась группировка, члены которой не вольны принимать решения в одиночку, а только при согласии других, более авторитетных членов, имеет смысл проводить не школьную конференцию, а серию медиаций и челночных переговоров, поскольку есть риск, что в большой группе подростки не будут искренними.

Школьная восстановительная конференция может проводиться и по случаям краж, драк, особенно если в конфликт уже втянуто большинство учащихся класса.

Школьная восстановительная конференция – это процесс, который направлен на устранение вреда, нанесенного отношениям в рамках школьного сообщества или в случае антиобщественного поведения. В конференции обычно принимают участие пострадавшие, их родители и друзья, обидчики, ответственные за причинение вреда, и их сторонники. Для участия в конференции приглашаются ключевые сотрудники школы, которые могут оказаться и в числе пострадавших. Цель конференции состоит в том, чтобы установить, что вред был причинен, сделать явным его эмоциональные последствия и негативные воздействия, определить, что нужно сделать для исправления ситуации и как подобно можно избежать в будущем. Всех приглашенных на конференцию спрашивают, как они лично были затронуты случившимся.

На школьной конференции ведущему надо предотвратить ситуацию противостояния большинства класса и отверженных. Для этого можно, например, предложить последним пригласить своих друзей, которые смогут оказать им поддержку, либо спросить, кто из взрослых мог бы их поддержать: психолог, социальный педагог, уважаемый учитель, старший друг или подруга.

При подготовке к конференции ведущий просит педагогов высказать свои личные взгляды, что может оказаться рискованным. Некоторые педагоги привыкли прятаться за свои профессиональные маски. Тем не менее, они почти неизбежно будут излагать свои взгляды и сильные чувства по поводу ситуации. Их честный ответ в сочетании с искренней заботой о молодых людях может оказаться ключевым моментом в ходе процесса. Привлечение учителей как людей с чувствами и потребностями, а не как профессионалов с мнениями и суждениями, является одной из уникальных особенностей восстановительного процесса на любом уровне.

Задачи ведущего школьной восстановительной конференции.

- Организация конструктивной коммуникации между всеми участниками.
- Оказание поддержки участникам в ситуациях, когда они испытывают негативные чувства (плачут, не отвечают на вопросы, слышат в свой адрес критику и т. д.).
- Возвращение к теме разговора, если он уходит в области, не относящиеся к теме восстановительной конференции.

- Недопущение клеймения и обвинений участников в адрес друг друга.

- Ориентирование участников восстановительной конференции на то, чтобы при разговоре они обращались не к ведущему (что гораздо легче в подобной ситуации), а к человеку, которому предназначено высказывание, т. е. не «он(а) сказал(а)...», а «ты сказал(а)...».

- Поддержка инициатив, направленных на примирение конфликтующих сторон. Например, если учащиеся начинают вырабатывать цивилизованные правила поведения в своем классе, следует поддержать эту инициативу и дать возможность высказаться всем участникам. Наряду с этим важно выявить, что именно мешает взаимопониманию и позитивным совместным действиям учащихся и педагогов.

- Делегирование ответственности за решение «здоровому ядру класса» и активизация поддержки принятых договоренностей со стороны авторитетных людей (уважаемых учителей, родителей, старшеклассников и пр.).

- Втягивание «нейтральных» или «колеблющихся» учеников в «здоровое ядро класса».

У конференции есть и минусы. Во-первых, нужны большие (по сравнению с медиацией) временные затраты на подготовку, сложнее согласовать удобное для всех время проведения конференции. Во-вторых, в случае группового конфликта могут сработать известные в психологии групповые процессы, в результате которых участники будут высказывать не свое мнение, а выражать групповые стереотипы. Никто не захочет идти на примирение, если от этого снизится его статус в глазах референтной группы. Если невозможно вместе собрать всех участников группового конфликта, или есть серьезный риск, что участники будут неискренними из-за давления группы, можно вместо общей встречи провести серию медиаций между разными участниками. Не исключено, что по мере прояснения ситуации и снижения накала эмоций появится реальная возможность провести общую встречу участников уже в конструктивной форме.

## ПРОГРАММА «КРУГ СООБЩЕСТВА» («КРУГ ПРИМИРЕНИЯ»)

Основа программы «Круг сообщества» взята из индейских традиций и адаптирована к условиям России с учетом ее богатых традиций коллективного разрешения конфликтов. Работа с группой в круге используется во многих психологических и социальных практиках (командные психологические тренинги и т. п.). Но мы различаем коммуникацию при расположении людей в круге и «Круг сообщества» как восстановительную программу с определенными целями, порядком проведения, ценностями и т. д.

Подготовку к кругу начинает совет круга. В него входят хранитель круга и волонтеры, которые прошли обучение и знакомы с практикой проведения таких программ. Совет круга обсуждает ценности, которые объединяют входящих в него людей и которые они хотят транслировать школьному сообществу в ходе проведения восстановительной программы.

Совет круга обсуждает конфликт, который предстоит разрешать, проводит предварительные встречи с его участниками и принимает решение: проводить ли круг, кого на него приглашать и какие вопросы выносить на обсуждение. Такая восстановительная программа может проводиться с разными целями: круги принятия решения, круги поддержки и исцеления (когда не требуется решение) и пр. Хранитель круга проводит обсуждение по определенной процедуре; кроме того, помимо непосредственных участников разбираемой ситуации в круге принимают участие волонтеры из совета круга. Круг всегда собирается по какой-то проблемной ситуации, которая требует отклика, и в круге принимают участие только те, кого так или иначе затронула проблема и кто готов прикладывать усилия для ее решения. В круге все говорят по очереди, передавая символ слова. Задача хранителя круга – открыть круг и объявить тему для обсуждений. Пока идет разговор по кругу, хранитель не может вмешиваться, прерывать, комментировать и пр. Организация круга требует точной формулировки тем, вопросов. Поскольку каждая тема может обсуждаться достаточно долго, больше трех-четырёх тем или вопросов за один раз обсудить сложно. Регулировать обсуждение помогают волонтеры, которые располагаются по кругу через 2–3 человека (обычно до и после наиболее эмоциональных участников круга). Если происходит «разрыв» круга (обвинение, резкое высказывание, оскорбление), то, когда символ слова

оказывается у волонтера, он должен говорить так, чтобы восстановить ценности, конструктивную коммуникацию, – следовательно, способствовать удержанию целостности круга. То есть волонтеры на круге являются помощниками хранителя. Их задача – переформулировать резкие и излишне эмоциональные высказывания участников конфликта и направлять разговор в конструктивное русло, поддерживать атмосферу круга и его единство. При этом решение поставленных на обсуждение вопросов лежит на участниках конфликта, хранитель и волонтеры лишь способствуют нормализации коммуникации, достижению взаимопонимания и выработке соглашения.

Для создания доверительной атмосферы круг начинается с церемонии открытия, которую придумывает совет круга. Если сразу попросить участников говорить о проблеме, то есть риск, что начнется привычная деструктивная коммуникация.

Круг позволяет участникам обратиться к своим ценностям и через них посмотреть на проблему. Обращение к ценностям – важный ресурс. На первом раунде каждого участника просят рассказать какую-нибудь личную историю, не имеющую прямого отношения к обсуждаемой проблеме. Например: «Кто помог тебе справиться со сложной жизненной проблемой и чему это тебя научило?» В ходе рассказа (чтобы показать пример, первыми рассказывание историй начинают хранитель, а затем сидящий рядом с ним волонтер) участники круга обращаются к чему-то важному для себя, к человеческим качествам и отношениям, переосмысливают свои поступки.

В следующем раунде обычно обсуждается проблема, послужившая поводом для встречи (очень важна позитивная формулировка темы), а затем – кто из присутствующих и что готов сделать для ее решения. Хранителю важно понимать, какая тема и в какой формулировке в данный момент затрагивает всех. Символ слова передается от участника к участнику до тех пор, пока есть желающие высказаться (то есть по одному вопросу/теме проходит несколько кругов). Когда тема себя исчерпала, можно переходить к следующей. Хранитель круга формулирует следующую тему, отзываясь на наиболее волнующий всех вопрос. Может показаться, что необходимость ждать своей очереди для высказывания усложняет коммуникацию, но, скорее, это дисциплинирует. Пока символ слова идет по кругу, желание ответить резко пропадает, человек успокаивается.

вается. И когда до него доходит символ слова, он понимает, что надо говорить что-то важное и по существу, поскольку в следующий раз символ слова попадет к нему не скоро. Спокойный и предсказуемый темп круга позволяет участникам подготовиться к своему высказыванию.

Хранитель может пустить символ слова по кругу, а может положить в центр, чтобы желающие могли взять его и высказаться. Хранитель завершает круг церемонией закрытия, то есть неким действием, которое ставит яркую точку в конце встречи. Участников круга объединяет общая проблемная ситуация, поэтому они включаются в процесс ее обсуждения. Если ситуация требует принятия решения, круг должен иметь на это полномочия. Обязательное условие – добровольность участия. Крайне нежелательно, чтобы кто-то покинул круг до его окончания, поэтому лучше заранее договориться о времени окончания процедуры. Хранитель круга не так нейтрален, как медиатор. Хранитель может высказывать свое отношение к произошедшему наравне с другими участниками круга, и он может высказывать свое мнение, начиная следующий раунд (следующую тему). Он является активным участником круга, может вносить свои предложения и высказывать свое беспокойство по поводу обсуждаемой проблемы. В процессе круга его участникам делегируется ответственность за решение проблемной ситуации, поэтому, круги способствуют формированию активного школьного сообщества.

Основные правила встречи в Круге:

- уважать символа слова;
- говорить от всего сердца;
- говорить с уважением;
- слушать с уважением;
- оставаться в круге до его завершения;
- соблюдать конфиденциальность.

Обязанности хранителя включают принятие следующих решений:

- когда и как прервать человека;
- когда открыть обсуждение темы в круге и когда закрыть ее;
- когда объявить перерыв;
- как использовать символ слова;

- как напоминать участникам о необходимости придерживаться принятых правил.

### *Церемонии в кругу*

Церемонии открытия и закрытия придумывает совет круга. Они должны быть адекватны возрасту и культуре группы, с которой проводится круг. Церемония открытия помогает нам перейти от суеты обычной жизни – с работой, заботой о детях, беспокойством о различных вещах или чувством одиночества – к наполненной размышлениями атмосфере круга. Церемония открытия должна быть нацелена на то, чтобы:

- обустроить безопасное пространство для откровенного разговора и взаимопонимания;
- подготовить людей к конструктивному освобождению от негативных эмоций;
- подготовить участников к совместной работе по выработке решения;
- донести понимание того, что проблемы, с которыми сталкивается каждый человек, лучше решать сообща.

Церемония закрытия также помогает людям перенастроиться. Хорошая церемония закрытия позволяет обдумать то хорошее, к чему пришел круг. Церемонии закрытия вновь напоминают о созданных связях и выражают надежду на длительный результат круга. Они помогают участникам вернуться от уникальной атмосферы кругов к обычному течению жизни.

### *Использование символа слова*

Символ слова – это предмет, удобный для того, чтобы держать его в руках, и вызывающий у участников позитивные ассоциации (например, сердце). Символ слова передается только в одну сторону по часовой стрелке, следуя движению солнца. Люди высказываются только с символом слова в руках.

### *Этапы организации программы «Круг сообщества»*

После получения службой школьной медиации заявки на разрешение конфликта в рамках проведения программы «Круг сообщества» хранителем и волонтерами проводится совет круга, на котором определяются участники, темы, церемонии открытия и завершения круга. Обсуждаются ценности, с которыми хранитель и волонтеры обращаются к участникам в процессе проведения круга.

Круг поддержки пострадавшего (если необходимо, эта программа проводится до проведения основного круга)

ВСТРЕЧА ВСЕХ УЧАСТНИКОВ В КРУГЕ  
КРУГ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ

Поддержка выполнения соглашения по результатам проведенного круга

Круг обсуждения результатов (если необходимо, проводится как отдельная встреча через некоторое время после основного круга)

Круг принятия решения

Круги заключаются не в представлении или указывании на правильное или неправильное или в постановке отличного спектакля. Их роль не в том, чтобы выдать «нужный ответ» и уж точно не заставить других принять нашу точку зрения. Их цель даже не заставить человека измениться. Все вышесказанное – это методы манипулирования ситуацией, чтобы задействовать контроль для ее изменения. Напротив, круги стремятся дойти до сути нашего существования, исследуя наши сердца, душу и наше представление о правде, и вновь открыть наши жизненные ценности, которые помогают нам понять, какими мы хотим быть.

**ПРОГРАММА «СЕМЕЙНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ»**

Программа «Семейная конференция» проводится, когда в проблемную ситуацию включена семья ребенка. Это может быть совершенное ребенком правонарушение, кражи внутри семьи, конфликтные внутрисемейные отношения, негативно сказывающиеся на ребенке, угроза лишения родительских прав и др.

Суть семейной конференции заключается в передаче семье ответственности за разработку плана по ее выходу из проблемной ситуации. Программа устроена таким образом, чтобы создать условия для выработки семьей такого плана. На семейную конференцию приглашается максимально широкий состав семьи: родители, бабушки, дедушки, дяди, тети, братья, сестры и другие родственники. Важно, что план семья составляет самостоятельно, специалисты (психологи, представители полиции или КДН и ЗП) в составлении плана не участвуют. Специалисты могут высказать свою озабоченность сложившейся ситуацией и предложить профессиональные услуги: рассказать, какую помощь они готовы оказать семье. Составленный семьей план и его реализация обсуждается дальше с участием заинтересованных людей (педагогов, специалистов и пр.). Вероятность выполнения плана, составленного членами семьи для



самих себя, значительно выше, чем, если бы план (реабилитационную программу) составляли другие люди (специалисты). Семья имеет право на безоговорочное одобрение плана со стороны специалистов, если он безопасен и не противоречит закону.

Семейная конференция состоит из трех этапов:

- Обмен информацией, где координатор приветствует и представляет всех участников, создает доброжелательную атмосферу, говорит о проблемной ситуации, напоминает о правилах и этапах, рассказывает о возможностях специалистов (которые могут выдвигать минимальные требования к плану);

- Частное время семьи, когда специалисты и координатор удаляются, и семья составляет согласованный план выхода из проблемной ситуации, а также отвечает на вопросы по реализации плана: кто и что будет делать для его выполнения, когда, каким образом и кем его выполнение будет оценено, что нужно делать в случае, если план не будет выполнен. Для семьи важно обсудить это самостоятельно, поскольку ответственность за проблему и ее решение должна нести именно семья; члены семьи могут в своем кругу говорить свободнее, особенно о предметах и темах, которые они не хотели бы выносить вовне; отвести обсуждению столько времени, сколько необходимо;

- Принятие плана. План выносится на обсуждение с участием специалистов и координатора, которые могут попросить прояснить его пункты. План семьи принимается, если только не будет доказано, что он представляет угрозу безопасности детей или юридически неправомерен, или не отвечает минимальным требованиям. Затем обсуждается, каким образом будет оцениваться успешность реализации плана, и кто будет проводить эту оценку.

На примере семейных конференций видно принципиальное отличие восстановительного подхода в работе с трудной жизненной ситуацией ребенка от реабилитационного.

Реабилитационный подход предполагает активность специалистов, которые работают с человеком, находящимся в трудной жизненной ситуации. Они проводят диагностику ситуации клиента, на основе чего вырабатывают план по ее исправлению (программу «социальной реабилитации» или «социального сопровождения») и затем предоставляют ребенку/семье услуги по обеспечению выполнения этого плана. Разрабатывая программу реабилитации, специа-

листы берут на себя функцию определения мер, применение которых, по их мнению, необходимо для клиента. Таким образом, специалист решает за клиента, что тому делать.

Фактически ответственность в решении проблемы клиента ложится на специалиста. Отсюда возникает понятие «немотивированного клиента» – в итоге, специалисты начинают привлекать органы опеки и попечительства, КДН и ЗП для контроля за исполнением клиентом реабилитационной программы.

Восстановительный подход строится на осознании самим клиентом ситуации, и ее последствий и включении в эту работу ближайшего социального окружения, которое становится активным субъектом в изменении ситуации. Работающий в восстановительном подходе специалист помогает клиенту определить круг проблем и пути выхода из сложившейся ситуации. В процессе восстановительной программы специалист оказывает помощь и поддержку в осуществлении намеченного ребенком и его семьей плана выхода из проблемной ситуации. Иными словами, в восстановительной модели план исправления ситуации и программа изменения вырабатываются самими ее участниками, а социальное сопровождение осуществляют их ближайшее окружение и значимые люди (родственники, друзья семьи, переживающие за ребенка члены общества и т. д.). В этом случае важными задачами специалиста являются сбор всех заинтересованных людей и организация между ними коммуникации, в ходе которой участники разделяют между собой ответственность по социальному сопровождению ребенка в рамках выработанного ими плана.

Восстановительный подход выдвигает такие требования к специалисту, как умение находить контакт, организовывать коммуникацию, умение слушать, понимать и анализировать ситуацию вместе с людьми, передавать им ответственность за выработку решения и его реализацию, удерживаться на безоценочной позиции и т. д.

Для успешного решения проблем желательно наличие значимых и уважаемых людей, готовых поддержать семью в сложной ситуации. Сейчас многие молодые семьи живут отдельно от старшего поколения, что препятствует бабушкам и дедушкам (уже имеющим опыт в воспитании детей) участвовать в воспитании внуков. Восстановительный подход может помочь сплочению семьи и активизации ее потенциала для разрешения трудных жизненных ситуаций.

## **? Вопросы для самопроверки**

1. Какие формы метода школьной медиации реализуются на практике в зависимости от содержания происшедшего?
2. Каковы ожидаемые результаты реализации программы восстановительной медиации?
3. Представьте, что Вы являетесь медиатором программы восстановительной медиации. Опишите порядок Ваших действий в процессе реализации программы.
4. В каких конфликтных ситуациях рационально использование такой формы метода восстановительной медиации как программа школьной восстановительной конференции?
5. В чем заключается основная цель программы «Школьная восстановительная конференция»?
6. Сформулируйте основные задачи ведущего школьной восстановительной конференции.
7. Каковы правила встречи в «Круге сообщества» и основные церемонии его проведения?
8. Перечислите этапы организации программы «Круг сообщества».
9. В чем суть программы «Семейная конференция», и в каких случаях рационально ее использование?
10. Определите три этапа проведения семейной конференции.

## **Список литературы**

1. Письмо Минобрнауки России от 26.12.2017 № 07-7657 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций»).
2. *Коновалов А.Ю.* Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство / под общей редакцией Л.М. Карнозовой. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.
3. Школьные службы примирения. Методы, исследования, процедуры. Сборник материалов. / Сост. и отв. ред. Н.Л. Хананашвили. – М: Фонд «Новая Евразия», 2012. – 90 с.
4. <http://www.8-926-145-87-01.ru>

### **3.2. ОСНОВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ РАЗРЕШЕНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ, СПОСОБСТВУЮЩИЕ ВЫСТРАИВАНИЮ ПОЗИТИВНЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ ПЕДАГОГОВ, РОДИТЕЛЕЙ, ДЕТЕЙ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ**

Образовательная среда – совокупность всех возможностей обучения, воспитания и развития личности. Она содержит большое количество участников: обучающиеся, их родители, педагогический состав, администрация образовательной организации. Каждому из них характерны собственное мнение, своя картина мира, свои желания и потребности, которые могут быть основой возникновения споров, ссор, конфликтных ситуаций, конфликтов в образовательной организации.

Конфликт, независимо от его характера, конкретного содержания и вида, обязательно содержит в себе момент противостояния, столкновение противоречивых или несовместимых интересов, позиций, намерений. Это противоборство сторон, возникающее в ходе разрешения конфликтной ситуации, является «помехой» для образовательного процесса, что впоследствии сказывается на результатах обучения и психологическом самочувствии обучающихся.

Как правило, конфликтные ситуации участников образовательного процесса возникают по следующим причинам: различия в ценностях, целях, способах достижения цели, неудовлетворительные коммуникации, распределение ресурсов, взаимозависимость, различия в психологических особенностях. Эти причины проявляются в различных видах конфликтов: личностных, межличностных, межгрупповых и внутригрупповых.

Проблема конфликтов и пути ее решения в образовательных организациях рассматривалась в работах В.М. Афоньковой, А.С. Белкина, А.А. Бодалева, А.Р. Георгян, А.А. Ершова, Б.П. Жизневского, Я.Л. Коломинского, З.К. Малиевой, Е.Я. Мелибруды, Р.Х. Шакурова и др.

Причины возникновения конфликтов в педагогической деятельности многие авторы объясняют самой природой отношений, существующей в образовательной организации и связывающей людей с разнообразными интересами, потребностями, характерами, качествами, опытом, целями.

Л.А. Петровская считает, что «разрешение конфликта возможно, во-первых, за счет преобразования самой объективной конфликтной ситуации, во-вторых, за счет преобразования образов ситуации, имеющихся у сторон». Причем возможно как полное, так и частичное разрешение конфликта на объективном или на субъективном уровнях [10].

Участниками конфликтов в образовательной организации могут быть учителя и ученики, учителя и родители, сами ученики. Основная роль в управлении этими конфликтами и эффективном их разрешении, чаще всего, принадлежит педагогу. От профессионализма педагога, его нравственных качеств, его культуры, такта, коммуникативных и рефлексивных способностей, психолого-педагогической эрудиции, развитого интереса к судьбе обучаемых и к своей воспитательной деятельности во многом зависит успешность выхода из конфликтной ситуации [5].

Исследуя проблему управления и разрешения конфликтных ситуаций в образовательных организациях, можно привести примеры часто применяемых технологий, приемов, алгоритмов разрешения конфликтов.

#### **Алгоритм разрешения педагогического конфликта:**

- Определить суть конфликта: его причины, участников, последствия.
- Создать команду по разбору ситуации и разрешению конфликта: в нее могут входить только одни непосредственные оппоненты, либо еще и свидетели, коллеги, классный коллектив. Главное, чтобы соотношение сил было равное.
- Определить роль ведущего в разборе конфликта.
- Определить время и место. Важно, не приступать к разрешению ситуации в самый разгар противостояния. Необходимо, чтобы все успокоились и настроились на конструктивную беседу.
- Установить правила: не перебивать, не оскорблять, не врать.
- Выслушать позицию обеих сторон. В ходе разговора ответить на вопросы. Что произошло? Почему это произошло? Какие чувства вызвал конфликт у оппонентов? Как быть дальше?
- Собрать предложения по урегулированию ситуации. Провести, например, «мозговой штурм». Выбрать из общего списка предложение, удовлетворяющее обе стороны.

Исследуя проблему конфликта в межличностном взаимодействии, В.И. Андреев выделяет следующие этапы его разрешения:

1. Выявление реальных субъектов конфликтной ситуации.
2. Определение мотивов, целей, интересов, свойств характера, участников конфликтной ситуации.
3. Определение существовавших ранее отношений между участниками конфликта.
4. Исследование действительной причины появления конфликта.
5. Выявление готовности и представлений субъектов конфликтной ситуации о способах ее разрешения.
6. Определение отношений к конфликту лиц, не принимающих в нем участия, но заинтересованных в его положительном разрешении.
7. Поиск и использование оптимальных методов разрешения конфликта, которые бы соответствовали характеру ее причин, принимали во внимание особенности участников конфликта и имели конструктивный характер [2].

Управлению конфликтов и оптимальному их разрешению способствует знание учителем различных приемов косвенного разрешения конфликтов:

1. Приём «выхода чувств». Необходимо давать ученику возможность выразить свои эмоции;
2. Приём «эмоционального возмещения». Суть этого принципа в том, что облегчает разрешение любого конфликта порция положительных эмоций, похвала и комплименты тому, кто находится во власти отрицательных переживаний;
3. Приём «авторитетного третьего». Рекомендуются подключать, неявно для потерпевшего (обиженного), третье авторитетное для него лицо, которое, как бы, ненароком приносит информацию о позитивном отношении к обиженному;
4. Приём «обнажения агрессии». Когда враждующим представляется возможность излить свою агрессию по отношению друг к другу в ситуации явного соперничества (например, при участии в соревновании);
5. Приём «принудительного слушания оппонента». Принцип применяется в ситуациях психокоррекционной работы с конфликтующими (например, школьным психологом), когда оппонентов

просят воспроизводить все сказанное другим, а только затем переходить к собственным мыслям. Приучать конфликтующих учеников к правилам конструктивного спора необходимо с развития у них способности слушать оппонента;

6. Приём «обмена позициями». Всегда полезно при управлении конфликтом задать участникам вопрос о том, что думает, что испытывает и почему так поступает противоположная сторона. «Взгляд со стороны» облегчает ситуацию профессионального вмешательства в конфликт. Для участников же, такая задача приводит к лучшему пониманию оппонента и более спокойному подходу к проблеме;

7. Приём «расширения духовного горизонта» спорящих. Педагог, разбирая конфликт, обращает внимание на жизненные ценности более высокого порядка, указывает на эгоизм аргументов каждого.

Конфликт в педагогической деятельности часто проявляется, как стремление учителя утвердить свою позицию и как протест ученика против несправедливого наказания, неправильной оценки его деятельности, поступка.

Отличительной особенностью современного информационного общества является формирование принципиально новых социальных связей, характеризующихся ростом обособленности и отчужденности в отношениях между людьми, нередко приводящих к конфронтации. В образовательном пространстве эти тенденции усугубляются, что приводит к учащению конфликтных отношений между субъектами учебно-воспитательного процесса. В этих условиях проблема поиска методов управления конфликтами в образовательной организации становится особенно актуальной.

Часто учитель не всегда в полном объёме владеет информацией об обстоятельствах и подлинных причинах конфликта. Из-за этого нередко случаи ошибок учителей в отношении учеников.

Правильно реагируя на поведение ребенка, учитель берет ситуацию под собственный контроль и восстанавливает порядок. Поэтому важен выбор стиля поведения в конфликте.

### **Тактики разрешения конфликтов по Томасу:**

1. Тактика ухода или избегания конфликта. Это реакция на конфликт, выражающаяся в игнорировании или фактическом отрицании конфликта.

2. Соперничество или силовое подавление конфликта. Стремление к доминированию и, в конечном счете, к устранению одной из сторон в конфликте.

3. Метод односторонних уступок или приспособления. Уступки противоположной стороне в достижении ее интересов, вплоть до их полного удовлетворения и отказа от своих интересов.

4. Тактика сотрудничества. Стремление к интегрированию интересов всех участников конфликта. В содержание интересов каждой из сторон входит удовлетворение основных интересов другой стороны.

5. Компромисс – взаимные уступки; согласие на частичное удовлетворение собственных интересов в обмен на достижение частичных интересов другой стороны.

Навыки конструктивного поведения педагога в конфликтных ситуациях являются «техникой личной психологической безопасности» в профессиональной деятельности. Поэтому каждому учителю необходимо знать о психологической природе конфликта, его структуре, эффективных способах разрешения.

Педагог должен уметь сосредоточиться на проблеме, погасить эмоции, снять угрозы, отбросить обвинения, найти приемлемые варианты, процедуры решения конфликта. Главная проблема разрешения конфликта – «что делать?»:

- воспринимать ситуацию такой, какая она на самом деле;
- не делать поспешных выводов;
- при обсуждении анализировать мнения противоположных сторон, избегать взаимных обвинений;
- научиться ставить себя на место другой стороны;
- не давать конфликту разрастись;
- уважительно относиться к людям, с которыми общаешься;
- всегда искать компромисс;
- преодолеть конфликт может общая деятельность и постоянная коммуникация между общающимися.

От педагога требуется высокий уровень профессионализма, чтобы выходить из конфликтных ситуаций без потери собственного достоинства и без риска подорвать веру в себя со стороны учащихся. Учет индивидуальных особенностей детей учителем делает отношения в классе более продуктивными и более эмоциональными.



В процессе социализации современный человек осваивает множество различных ролей и вступает в отношения с многообразным социальным окружением. Чтобы выстраивать позитивные отношения с людьми, необходимо формировать у обучающихся навыки конструктивного разрешения возникающих конфликтов, основанных на гуманистических ценностях человеческой жизни и семьи, уважении личности и интересов другого человека, взаимопонимания и сотрудничества для достижения общих результатов.

Однако, в современных условиях, дети зачастую не получают в полной мере поддержку от педагогов и родителей, обуславливающую конструктивный выход из конфликтных ситуаций. В условиях, когда ребенок срывает уроки, занимается вымогательством, совершает рукоприкладство с целью завоевания статуса и авторитета, но прежде всего силовыми методами, происходит примитивизация детских взаимоотношений, которая выражается в том, что сплетни, насилие и угрозы, буллинг (систематическое преследование, физическое и вербальное унижение одноклассников со стороны сильных, агрессивных детей) определяют направление социализации части учащихся.

Не имея поддержки со стороны взрослых, многие обучающиеся, особенно подростки, замыкаются в собственной среде, оказываются выключенными из пространства культурных регуляторов отношений, несут разрушительные навыки в социум. Одним из ключевых инструментов решения данной проблемы является внедрение восстановительных технологий и принципов медиации в образовательное пространство, предусмотренное Стратегией развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 мая 2015 г. № 996-р, которое может быть выражено в информировании педагогического сообщества о возможностях восстановительных технологий и внедрении медиации в учебно-воспитательный процесс; использование ресурсов школьных служб медиации для реализации восстановительных технологий (в том числе медиации).

В России существует успешный опыт проведения восстановительной технологии «Семейная конференция» («Семейный совет»). В результате которых, родственникам удается при поддержке специалистов изменить ситуацию, восстановить родственные связи и

отношения, объединение близких для оказания помощи ребенку, ради его социального благополучия.

Всероссийская ассоциация восстановительной медиации разработала технологию – Круг сообщества. Важнейшей особенностью Круга сообщества является привлечение к обсуждению в конфликтной ситуации всех заинтересованных лиц, что обеспечивает их активное участие в принятии решения и разделении ответственности за его последующее выполнение.

Показанием к проведению Круга сообщества в образовательной организации могут быть различные конфликтные ситуации, возникающие в рамках учебно-воспитательного процесса с несколькими сторонами конфликта: ученик–родитель, ученик–педагог, педагоги–родители и т.д.

С помощью ведущего и добровольцев помощников ведущего в Круге сообщества реализуются такие ценности как:

- восстановление и укрепление позитивных связей между людьми;
- мирное сосуществование;
- помощь, взаимная поддержка и сопричастность людей;
- свободное и психологически – безопасное для участников обсуждение проблем;
- принятие участниками ответственности за происходящее с ними.

Проведение Круга сообщества возможно в образовательных организациях с привлечением специалистов служб медиации, а также педагогов прошедших обучение по медиации.

**Круг сообщества** – программа, направленная на работу с групповыми конфликтами, ситуациями изгоев, межэтническими конфликтами, для поддержки пострадавших и пр. Круг сообщества помогает участникам восстановить смыслы и цели того, что их волнует, с учетом культурных и ценностных ориентиров. Важнейшей особенностью кругов является привлечение к обсуждению проблемы заинтересованных людей, что обеспечивает их активное участие в принятии решения и разделении ответственности за его выполнение, а также способствует поддержке позитивных изменений в сообществе.

**Семейная восстановительная встреча (семейная конференция)** – программа, способствующая активизации ресурса семьи для

выработки членами расширенной семьи собственного плана по выходу из трудной жизненной ситуации (или социально опасного положения) для обеспечения безопасности и благополучия несовершеннолетних членов семьи. Вероятность выполнения семьей собственного плана значительно выше, чем планов, разработанных специалистами.

Конфликт легче предупредить, чем разрешить. Необходимыми условиями профилактики и конструктивного разрешения конфликтов в образовательной организации являются:

- сознательное прекращение конфликтного взаимодействия, определение общих, объединяющих интересов и целей;
- сотрудничество, открытость и доверие между участниками образовательного процесса, определение причин возникновения конфликта [10];
- применения современных образовательных технологий, способствующих ослаблению негативных переживаний и плохого настроения обучающихся [5];
- применение методов, средств и форм обучения и воспитания, способствующих формированию навыков самостоятельного критического мышления, способности к пониманию, рефлексии, умений конструктивно общаться, концентрироваться на главном [3].
- установление доброжелательного межличностного взаимодействия, непредвзятое обсуждение, коллективный анализ и выбор наилучшей стратегии разрешения проблемной ситуации [1];
- создание позитивного социально-психологического климата в педагогическом коллективе, являющегося залогом формирования у каждого педагога чувства долга и ответственности за реализацию своих профессиональных обязанностей [8];
- создание для каждого обучающегося более разносторонней образовательной среды со своими предметно-пространственными и нравственно-социальными качествами, которые позволяют проявить себя, удовлетворить свою потребность в самореализации [3].
- обучение приемам и методам реагирования в педагогических конфликтах; повышение психологической грамотности, компетентности и культуры всех субъектов системы образования [10];

- формирование установки преподавателей на формирование своих социальных и личностных и профессиональных компетенций [4].

Таким образом, профилактика и разрешение конфликтов в образовательной организации осуществляется в результате систематической педагогической деятельности, направленной на установление доброжелательного межличностного взаимодействия; создание атмосферы сотрудничества, открытости и доверия; применение восстановительных технологий медиации, способствующих формированию коммуникативных навыков, навыков разрешения конфликтных ситуаций, снижению отрицательных эмоций, развитию навыков рефлексии.

### **? Вопросы для самопроверки**

1. Назовите основные причины возникновения конфликтов в образовательной организации?

2. Какие основные диады сторон участников конфликта в школе Вы знаете?

3. Перечислите основные этапы разрешения конфликта в межличностном взаимодействии по В.И. Андрееву.

4. Опишите алгоритм разрешения педагогического конфликта.

5. Какие приемы косвенного разрешения конфликтов Вы знаете?

6. Раскройте основные стратегии поведения в конфликте по методике Томаса К.

7. Назовите основные восстановительные технологии медиации?

8. Какие условия профилактики необходимо соблюдать в образовательной организации для конструктивного разрешения конфликтов?

9. Какие технологии, способы и методы разрешения конфликтных ситуаций применяют в Вашей образовательной организации?

10. Какие ценности лежат в основе восстановительных технологиях медиации?

## Список литературы

1. *Зеркин Д.П.* Основы конфликтологии: курс лекций. Ростов-на-Дону: Феникс, 1998. – 480 с.
2. *Козырев Г.* Основы конфликтологии. М.: Форум, 2010. – 240 с.
3. *Любимова Г.Ю.* Психология конфликта. – М.: Педагогическое общество России, 2004. – 160 с.
4. *Малиева З.К.* Педагогическая коррекция морального отчуждения студентов. Дисс...канд.пед.наук / Владикавказ, 2003. – 181 с.
5. *Мельник К.С.* Особенности разрешения конфликтов в образовательной организации // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – Т. 11. – С. 3806–3810.
6. Распоряжение Правительства РФ от 15 октября 2012 г. № 1916-р «Распоряжение Правительства РФ от 15 октября 2012 г. № 1916-р О плане первоочередных мероприятий до 2014 г. по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 гг.»
7. Распоряжение Правительства РФ от 30 июля 2014 г. № 1430-р «Об утверждении Концепции 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 РФ.
8. *Рогаткин Д.В.* Как создать службу примирения?: сборник материалов / Рогаткин Д. В. и др.; пер. с фин. яз.: Давыдов В., Кюлленен, И. – Петрозаводск: 2014. – 95 с.
9. Указ Президента РФ № 761 от 01.06.2012 «Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012–2017 годы»
- 10 *Ясвин В.А.* Образовательная среда: от моделирования к проектированию / В.А. Ясвин. – М.: Смысл, 2001. – 365 с.

## Словарь школьного медиатора

**Группа поддержки** – это ребята, которые сами не проводят программы, но при этом принимают идеи восстановительного правосудия.

**«Группа равных»** – это группа детей, которая объединена для обучения медиации и медиативному подходу с целью приобретения навыков конструктивного поведения в ситуациях стресса и конфликта, последующего применения этих знаний и умений при разрешении споров, предупреждения конфликтов среди сверстников, а также для распространения полученных знаний, умений и опыта среди сверстников, младших и старших школьников.

**Восстановительное правосудие** – новый подход к отправлению правосудия, направленный, прежде всего, не на наказание виновного путем изоляции его от общества, а на восстановление материального, эмоционально-психологического (морального) и иного ущерба, нанесенного жертве, сообществу и обществу, на осознание и заглаживание вины, восстановление отношений, содействие реабилитации и ресоциализации правонарушителя.

**Восстановительный подход** – использование в практической деятельности, в частности в профилактической и коррекционной работе с детьми и подростками, в том числе при разрешении споров и конфликтов и после совершения правонарушений, умений и навыков, направленных на всестороннее восстановление отношений, доверия, материального и морального ущерба и др.

**Завершенная программа** – это программа, в которой стороны урегулировали ситуацию (или стороны составили план по урегулированию ситуации) и при этом были реализованы принципы восстановительного подхода (восстановительной медиации).

**Интерес** – сущностное, направленное на поддержание жизни и активности человека сложное психическое образование, которое воплощается субъектом в действия или стремится к воплощению. Служит удовлетворению потребностей. Реализованный интерес проявляется в чувстве удовлетворенности (собой, жизнью, ситуацией, партнером и т. д.).

**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.

**«Кокус»** – это процедура, применяемая в процессе проведения медиации, где медиатор осуществляет беседу с каждой из сторон индивидуально. В соответствии с принципом равноправия сторон количество «кокусов», проводимых с каждой из сторон, должно быть одинаковым, так же как и время, проведенное в «кокусе».

**Координатор службы школьной медиации** – сотрудник (как правило, им может быть заместитель директора по учебно-воспитательной работе, социальный педагог, школьный психолог или один из учителей), осуществляющий координацию действий по созданию и организации работы Службы школьной медиации.

**Медиация** – способ разрешения споров мирным путем на основе выработки сторонами спора взаимоприемлемого решения при содействии нейтрального и независимого лица – медиатора.

**Медиация ровесников** – это программа, в которой одни подростки, прошедшие специальную подготовку – тренинг – и получившие необходимые навыки, выступают в качестве медиаторов в конфликтах между другими ребятами.

**Метод «Школьная медиация»** – инновационный метод, который применяется для разрешения споров и предотвращения конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса в качестве современного альтернативного способа разрешения споров.

**Медиативный подход** – подход, основанный на принципах медиации, предполагающий владение навыками позитивного осознанного общения, создающими основу для предотвращения и (или) эффективного разрешения споров и конфликтов в повседневных условиях без проведения медиации как полноценной процедуры.

**Медиатор** – независимое физическое лицо, привлекаемое сторонами в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора. Медиатор (посредник) обеспечивает восстановление способности договариваться у сторон, структурирует конфликт и организует переговорный настрой, отлаживает процесс переговоров и обеспечивает

фиксацию договоренностей и гарантий выполнения этих договоренностей.

**Медиатор-ровесник (Peer mediator)** – ученик, прошедший специальную подготовку и способный руководить процессом разрешения конфликта между другими учениками посредством процесса медиации.

**Медиативное соглашение** – соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры медиации к конфликту, к отдельным разногласиям по спору и заключенное в письменной форме.

**Мировое соглашение** – договор, заключаемый на основе взаимных уступок между сторонами, третьими лицами, заявляющими самостоятельные требования относительно предмета спора. Мировое соглашение утверждается судом на основе процессуальных действий сторон и его утверждение является основанием прекращения производства по делу.

**Право** – единство равной для всех нормы и меры свободы и справедливости.

**Презумпция** – предположение о существовании факта, который считается истиной до тех пор, пока не доказана его ложность.

**Предмет спора** – положения, которые подлежат обсуждению и юридически закрепляются представленными основаниями – фактическими обстоятельствами, на основании которых сторона делает соответствующие выводы и предъявляет требования.

**Позиция** – осознанное отношение человека к событию, зафиксированное в представлении о способе реализации своих интересов. Часто основывается на социальных стереотипах, мифологемах, «культурных консервах», ритуалах, или редуцируется ими в результате нарушения конструктивности, возникшего в конфликтном напряжении.

**Примирительная процедура** – процесс достижения между сторонами взаимоприемлемого соглашения об урегулировании спора, направленного на устранение противоречий между спорящими сторонами без определения правой и неправой стороны.

**Правонарушение** – виновное противоправное деяние человека, которое выражается в действии или бездействии и наносит вред обществу.



**Принципы медиации** – основополагающие правила поведения, морально-этические нормы и процессуальные основы конструктивного взаимодействия, которым должны следовать стороны спора и медиатор (посредник). Общеизвестными в медиации являются принципы добровольности, конфиденциальности, сотрудничества и равноправия сторон, беспристрастности и независимости медиатора (посредника).

**Разрешение конфликта** – ослабление конфликтного напряжения, прекращение обмена противодействиями сторонами, достижение договоренностей, нахождение способов сосуществования и восстановление коммуникации, использование конфликтной энергии для конструирования будущих действий, устраивающих все стороны.

**Соглашение о примирении** – соглашение об урегулировании спора (достигнутое примирение) с использованием любых примирительных процедур и оформленное соглашением или иным способом, не противоречащим федеральному законодательству.

**Спор** – это столкновение мнений, в ходе которого одна из сторон (или обе) стремится убедить другую в справедливости своей позиции.

**Стороны** – лица, желающие урегулировать с помощью процедуры медиации спор или конфликт.

**Третейский суд** – постоянно действующий третейский суд или третейский суд, образованный сторонами для решения конкретного спора.

**Фасилитация** – искусство руководить собеседниками в процессе какой-либо встречи, дискуссии или коллективного принятия решений для достижения благоприятного исхода (в частности, в ситуациях постановки целей, принятия решений или подписания соглашения).

**Юридический конфликт** – имеющий юридические последствия спор между взаимодействующими субъектами права. Юридические конфликты возникают в связи с признанием, восстановлением либо нарушением субъективных прав; оспариванием объема или содержания юридических прав и обязанностей; заявленным притязанием на право, или освобождением от юридической обязанности; перераспределением юридических прав и обязанностей и в других случаях. В то же время юридический конфликт может быть сопряжен и с отступлениями сторонами (стороной) конфликта от установленного законом порядка.

## Образцы документов службы школьной медиации

### Документ 1

#### Приказ о создании службы школьной медиации и назначении куратора

##### «О создании службы школьной медиации»

Во исполнение Федерального закона № 273-ФЗ от 29.12.2012 года «Об образовании в Российской Федерации», указа Президента РФ № 761 от 01.06.2012 года «О национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы», в соответствии с рекомендациями Министерства образования и науки РФ по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций № 07-7657 от 26.2017 года.

##### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать в образовательной организации службу школьной медиации с «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

2. Руководителем и координатором службы школьной медиации назначить \_\_\_\_\_

3. Утвердить список членов службы школьной медиации в следующем составе (педагоги, учащиеся, родители):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Утвердить положение о службе школьной медиации. (Приложение № 2).

5. Утвердить договор примирения, план работы службы школьной медиации на 201\_/201\_ учебный год, форму журнала ре-

гистрации конфликтных ситуаций, форму регистрационной карты, форму отчета и мониторинга (Приложение № 2).

6. Ответственному за ведение сайта образовательной организации \_\_\_\_\_, разместить на сайте и систематически обновлять информацию о деятельности службы школьной медиации.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор образовательной организации

*Документ 2*

## **Типовое положение о службе школьной медиации**

### **1. Общие положения**

1.1. Служба школьной медиации является структурным подразделением образовательной организации, которое объединяет учащихся (воспитанников), педагогов и других участников образовательных отношений, заинтересованных в разрешении конфликтов и развитии практики восстановительной медиации в образовательной организации.

1.2. Служба школьной медиации является альтернативой другим способам реагирования на споры, конфликты, противоправное поведение или правонарушения несовершеннолетних. Результаты работы службы школьной медиации и достигнутое соглашение конфликтующих сторон должны учитываться в случае вынесения административного решения по конфликту или правонарушению.

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

1.4. Служба школьной медиации осуществляет свою деятельность на основании Федерального закона № 273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации», а также в соответствии с «Национальной стратегией действий в интересах детей 2012–2017

годы», ФГОС основного (полного) образования и «Стандартами восстановительной медиации» от 2009 года; в соответствии с рекомендациями Министерства образования и науки РФ по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций № 07-7657 от 26.2017 года.

## 2. Цели и задачи службы школьной медиации

### 2.1. Целями службы школьной медиации являются:

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

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

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

### 2.2. Задачами службы школьной медиации являются:

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

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

2.2.3. организация просветительных мероприятий и информирование участников образовательных отношений о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации;

## 3. Принципы деятельности службы школьной медиации

Деятельность службы школьной медиации основана на следующих принципах:

3.1. Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие учащихся (воспитанников) в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе. Допускается направление сторон конфликта и их законных представителей на

предварительную встречу с медиатором, после которой стороны могут участвовать или не участвовать в программе восстановительного разрешения конфликта и криминальной ситуации.

3.2. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы школьной медиации не разглашать полученные в процессе медиации сведения за исключением примирительного договора (по согласованию с участниками встречи), подписанного ими. Также исключение составляет ставшая известная медиатору информация о готовящемся преступлении.

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

#### 4. Порядок формирования службы школьной медиации

4.1. В состав службы школьной медиации могут входить учащиеся (воспитанники) 7–11 классов, прошедшие обучение проведению восстановительной медиации. Учащиеся младших классов могут участвовать в работе службы в качестве со-медиаторов (вторых медиаторов).

4.2. Руководителем (куратором) службы может быть социальный педагог, психолог или иной работник образовательной организации, прошедший обучение проведению восстановительной медиации, на которого возлагаются обязанности по руководству службой школьной медиации приказом директора образовательной организации.

4.3. Родители дают согласие на работу своего ребенка в качестве ведущих примирительных встреч (медиаторов).

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

#### 5. Порядок работы службы школьной медиации

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

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

5.3. Программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций (восстановительная медиация, «круг сообщества», «школьная восстановительная конференция», «семейная восстановительная конференция») проводится только в случае согласия конфликтующих сторон на участие. При несогласии сторон, им могут быть предложены психологическая помощь или другие существующие в образовательной организации формы работы. Если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как правонарушение или преступление, для проведения программы также необходимо согласие родителей или их участие во встрече.

5.4. Медиация может проводиться взрослым медиатором по делам, рассматриваемым в отделении по делам несовершеннолетних (далее – ОПДН), 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.

5.5. В случае если примирительная программа планируется, когда дело находится на этапе дознания, следствия или в суде, то о ее проведении ставится в известность администрация образовательной организации и родители.

5.6. Переговоры с родителями и должностными лицами проводит руководитель (куратор) службы школьной медиации.

5.7. 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 образовательная организация может использовать иные педагогические технологии.

5.8. 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 школьной медиации принимает участие в проводимой программе.

5.9. Возможность проведения примирительных встреч рекомендуется включить в договор об образовании между образовательной организацией и родителями учащихся.

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

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

5.12. При необходимости служба школьной медиации передает копию примирительного договора администрации образовательной организации.

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

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

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

5.16. Руководитель (куратор) службы школьной медиации обеспечивает мониторинг проведенных программ, проведение супервизий с учащимися-медиаторами на соответствие их деятельности принципам восстановительной медиации.

5.17. Медиация и другие восстановительные практики не являются психологической процедурой и потому не требуют обязательного согласия со стороны родителей. Однако куратор старается по

возможности информировать и привлекать родителей в медиацию (а по указанным в пунктах 5.3 и 5.4 категориям дел участие родителей или согласие на проведение медиации в их отсутствие является обязательным).

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

5.19. По согласованию с администрацией образовательной организации и руководителем службы, медиаторы могут проводить медиацию по конфликтам между педагогами и администрацией, конфликтам родителей и их детей, а также по семейным конфликтам и спорам. Если споры возникли из гражданских правоотношений, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности, а также из трудовых правоотношений и семейных правоотношений, деятельность медиатора и его квалификация регулируется Федеральным законом № 193-ФЗ РФ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

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

## 6. Организация деятельности службы школьной медиации

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

6.2. Оплата работы куратора (руководителя) службы школьной медиации может осуществляться из средств фонда оплаты труда образовательной организации или из иных источников.

6.3. Поддержка и сопровождение службы школьной медиации может осуществляться социально-психологическими центрами или общественными организациями, имеющими обученных и практикующих медиаторов, по договору на возмездной или безвозмездной основе.



6.4. Должностные лица образовательной организации оказывают службе школьной медиации содействие в распространении информации о деятельности службы среди педагогов и учащихся (воспитанников).

6.5. Служба школьной медиации в рамках своей компетенции взаимодействует с психологом, социальным педагогом и другими специалистами образовательной организации.

6.6. Администрация содействует службе школьной медиации в организации взаимодействия с педагогами образовательной организации, а также социальными службами и другими организациями. Администрация поддерживает обращения педагогов и учащихся (воспитанников) в службу школьной медиации, а также содействует освоению ими навыков восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

6.7. В случае если стороны согласились на примирительную встречу (участие в восстановительной медиации, «круге сообщества» или «семейной» или «школьной восстановительной конференции»), то применение административных санкций в отношении данных участников конфликта приостанавливаются. Решение о необходимости возобновления административных действий принимается после получения информации о результатах работы службы школьной медиации и достигнутых договоренностях сторон.

6.8. Администрация образовательной организации поддерживает участие руководителя (куратора) и медиаторов службы в собраниях ассоциации (сообщества) медиаторов, супервизиях и в повышении их квалификации.

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

6.10. В случае если примирительная программа проводилась по факту, по которому возбуждено уголовное дело, администрация образовательной организации может ходатайствовать о приобщении к материалам дела примирительного договора, а также иных документов в качестве материалов, характеризующих личность обвиняемого, подтверждающих добровольное возмещение имуще-

ственного ущерба и иные действия, направленные на заглаживание вреда, причиненного потерпевшему.

6.11. Служба школьной медиации может вносить на рассмотрение администрации предложения по снижению конфликтности в образовательной организации.

#### 7. Заключительные положения

7.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

7.2. Изменения в настоящее положение вносятся директором образовательной организации по предложению службы школьной медиации, управляющего совета или органов самоуправления.

7.3. Вносимые изменения не должны противоречить «Стандартам восстановительной медиации».

### *Документ 3*

#### **Форма мониторинга деятельности службы школьной медиации**

Образовательная организация \_\_\_\_\_

Количество медиаторов \_\_\_\_\_

Количество поступивших случаев \_\_\_\_\_

Количество завершённых программ \_\_\_\_\_

Общее количество участников программ:

Взрослых \_\_\_\_\_

Подростков \_\_\_\_\_

Восстановительная медиация (программа примирения):

Школьная восстановительная конференция \_\_\_\_\_ (да, нет)

Круг сообщества \_\_\_\_\_ (да, нет)

Семейная конференция \_\_\_\_\_ (да, нет)

Всего:

Взрослых \_\_\_\_\_

Подростков \_\_\_\_\_

**Форма регистрационной карточки**

Дата ситуации \_\_\_\_\_

Дата передачи дела куратору \_\_\_\_\_

Источник информации о ситуации (ФИО, должность, контактные данные) \_\_\_\_\_

Собираются ли стороны или администрация обращаться в правоохранительные органы? \_\_\_\_\_

Информация о сторонах:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., возраст, адрес, телефон, школа/должность (место работы), класс)

Сторона конфликта \_\_\_\_\_

Сторона конфликта \_\_\_\_\_

Представитель/родитель (адрес, телефон) \_\_\_\_\_

Представитель/родитель (адрес, телефон) \_\_\_\_\_

Дата ситуации \_\_\_\_\_

Описание ситуации:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дополнительная информация для ведущего (медиатора):

Ф.И.О. модератора(ов) \_\_\_\_\_

Ф.И.О. остальных участников программы \_\_\_\_\_

Какая программа проводилась \_\_\_\_\_

Число участников (взрослых) \_\_\_\_\_

Число участников (подростков) \_\_\_\_\_

Дата проведения программы \_\_\_\_\_

Не проведена (причина) \_\_\_\_\_

Результат \_\_\_\_\_

Комментарии \_\_\_\_\_

Дата сдачи отчета \_\_\_\_\_

### Примирительный договор

Участники восстановительной программы (медиации, круга сообщества, школьной конференции, семейной конференции) в лице:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
провели личную встречу, на которой обсудили ситуацию, состоящую в том, что \_\_\_\_\_

и пришли к следующим выводам (договоренностям): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Проверять выполнение условий договора и уведомлять медиаторов об их успешном завершении будет \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Встреча для аналитической беседы состоится (место, дата, время) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Чтобы в дальнейшем подобное не повторилось, мы договорились сделать следующее.  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

1. Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана администрации и другим заинтересованным в решении лицам. Обсуждавшееся на примирительной встрече медиатор никому сообщать не будет.

2. Если это соглашение не будет выполнено, а у нас останутся проблемы, мы согласны вернуться на медиацию.

Фамилии, имена и подписи участников встречи \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дата

**Журнал регистрации случаев (конфликтов)**

Дата, участники конфликта \_\_\_\_\_  
Суть конфликта, кто передал, есть ли перспектива передачи в п/о органы \_\_\_\_\_  
Участники встречи \_\_\_\_\_  
Какая проведена программа (или что удалось провести и почему не завершилось) \_\_\_\_\_  
Итог (относительно стандартов восстановительной медиации) \_\_\_\_\_  
Реакция образовательной организации \_\_\_\_\_  
Страна, возраст \_\_\_\_\_  
Страна, возраст \_\_\_\_\_  
Ведущие (медиаторы) \_\_\_\_\_  
Другие участники \_\_\_\_\_  
В чем ответственность «обидчика» \_\_\_\_\_  
В чем поддержка «жертвы» \_\_\_\_\_  
Как изменились их отношения \_\_\_\_\_  
Поддержка со стороны окружения \_\_\_\_\_  
В чем суть договора \_\_\_\_\_

### **Форма отчета-самоанализа для описания работы со случаем (конфликтом)**

Номер программы, фамилии и имена медиаторов (взрослые или школьники), класс, дата события, дата медиации, дата написания отчета. Краткое описание ситуации (что произошло, в чем причиненный вред и т. д.)

- Фамилия и имя участников, класс и возраст, перспективы передачи в правоохранительные органы, повторность правонарушения (если правонарушение).

- Кто передал случай в службу примирения?

- Краткое описание случая

- Какая программа проведена (медиация, круг сообщества, школьная конференция)?

- Состоят ли участники на внутришкольном учете? Учете в ПДН? В КДНиЗП?

- Совершали ли ранее подобные действия?

- Участвовали ранее в медиации?

Краткое описание проведенной программы

- Кто принял участие в проводимой программе (имена и фамилии или число участвующих в программе школьников, число участвующих взрослых)?

- Избавились ли стороны от негативных переживаний и предубеждений, чтобы они могли обсуждать произошедшую ситуацию? За счет чего это удалось сделать?

- В чем проявились негативные последствия конфликтной ситуации для участников?

- Что оказалось важным для сторон и почему они согласились на совместную встречу?

- Какие вопросы и темы они вынесли на встречу?

- Состоялся ли диалог между сторонами? Участники конфликта сами нашли выход из ситуации?

- Произошло ли исцеление пострадавшего и в чем это выразилось? Какую поддержку получила пострадавшая сторона конфликта?

- Принял ли на себя обидчик ответственность по заглаживанию причиненного пострадавшему вреда и в чем это выразилось?

- Нормализовались ли отношения между участниками?

- Каким образом привлекались другие заинтересованные люди (друзья, родители и т. п.) и в чем была их роль?

- В чем суть договора?

- На чем основана уверенность, что подобное больше не повторится?

Если программа не завершилась

- Кто отказался и причина отказа?

- Была ли проведена какая-либо работа со стороной, которая согласилась на участие (если да, то какая)?

- Если была встреча сторон, то был ли составлен протокол программы и что в нем указано?

- Предлагались ли другие формы: челночная медиация, письма другой стороне, психологическая помощь и пр.?

- Каковы административные последствия данного конфликта?

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 поняли участники конфликта в результате участия в восстановительной программе?

- Довольны ли участники результатом?

- Рассказали участники про службу примирения друзьям и знакомым, советовали обратиться к медиаторам?

Вопросы для самоанализа

- Соответствует ли проведенная программа стандартам восстановительной медиации?

- Соответствует ли проведенная программа порядку работы медиатора?

- Удалось ли удержать позицию медиатора? Когда не удавалось, что помогло вернуть позицию медиатора?

- Какие были сложности в работе медиатора?

- Что нового медиатор приобрел для себя в ходе этой программы?

- Предложения по развитию практики медиации и службы примирения (если есть).

## Кодекс этики медиатора

Кодекс этики медиатора принят Ассоциацией профессиональных медиаторов

Для медиатора необходим определенный кодекс, который бы регулировал его поведение. Это поможет повысить доверие к медиации как к эффективному средству разрешения споров.

### **Принцип самоопределения**

Самоопределение является фундаментальным принципом медиации. Важно, чтобы процесс медиации был основан на способности принятия сторонами компромиссного решения. Это решение должно быть принято добровольно, а не под давлением.

Отказ от медиации возможен для любой из сторон в любое время. Чтобы этого не произошло, медиатор должен проводить процедуру качественно.

Медиатор не может судить, насколько выбор той или иной стороны является взвешенным. Потому ему необходимо разъяснить им важность обращения за консультацией к профессионалам для возможности сделать взвешенный выбор.

### **Беспристрастность и нейтральность медиатора**

Всякая предвзятость должна быть исключена. Ничто не должно делать медиатора предвзятым по отношению к кому-либо из участников. Ни личность, ни ценности, ни вероисповедание. Потому медиатор не имеет права принимать подарки или какие-то еще сомнительные блага от сторон. Если медиатор не может оставаться нейтральным и объективным, он не должен проводить медиацию.

Медиатор должен развеять все подозрения сторон по поводу его расположенности к той или иной из сторон. Потому он должен сообщить сторонам все факты, которые потенциально могут вызывать сомнения в его нейтральности. Если все стороны, будучи проинформированы о конфликте интересов медиатора, не сомневаются в его нейтральности, медиация может быть продолжена. В противном случае, процесс медиации должен быть прекращен.

### **Компетенция медиатора**

Медиатор должен быть достаточно профессионален по мнению сторон. Его квалификации должно быть достаточно, чтобы удовлетворить их ожидания. Потому медиатор должен быть хорошо обу-



чен, обладать опытом и необходимыми знаниями, умениями и навыками медиации. Если медиатор видит, что во время медиации ему не хватает квалификации для решения необходимых задач, он может прекратить медиацию или попросить помощи у другого более профессионального медиатора.

### **Принцип конфиденциальности**

Медиатор должен сохранять конфиденциальность процедуры медиации. Ожидания сторон, связанные с этим, нужно уважать. Они зависят от обстоятельств дела. Любая информация в ходе медиаций считается конфиденциальной. Кроме той, на которую получено разрешение на возможность разглашения от сторон или необходимость разглашения которой требуется законом.

Нельзя разглашать информацию, полученную от кого-либо, кроме тех случаев, когда это лицо дало согласие на подобное разглашение.

О необходимости сохранять конфиденциальность медиации медиатор должен поставить в известность стороны. Он должен сообщить и о праве сторон установить в ходе медиации свои правила конфиденциальности.

### **Качество медиации**

Медиатор обязан проводить медиацию честно и старательно. Медиатор не должен намеренно искажать факты. Медиация должна соответствовать принципу самоопределения сторон.

В обязанности медиатора входит обеспечение качества процесса. Медиатор должен способствовать взаимоуважению сторон. Каждая сторона должна иметь возможность полноценно участвовать в дискуссии. Стороны должны решить сами, каким образом они будут договариваться и как прекратят медиацию.

### **Правдивость рекламы и призывов**

В рекламировании своих услуг медиации медиатор должен быть честен. Любая его реклама и общение по поводу предлагаемой им услуги должна быть правдивой. Медиатор не должен давать какие-либо обещания и гарантии. Медиатору нельзя использовать имена своих клиентов для рекламы без их согласия.

### **О вознаграждении**

Медиатор или его представитель имеет право довести до сведения сторон информацию о расходах на проведение медиации. А стороны, в свою очередь, должны обладать достаточной инфор-

мацией о расходах на медиацию, чтобы понять, готовы ли они воспользоваться услугой медиатора или нет.

Медиатор не имеет права повышать расходы после начала медиации, если они не являются резонными. Изменения возможны в связи с видом и сложностью дела. Чтобы потом было меньше вопросов и недопониманий по этому поводу, нужно заранее обговорить порядок внесения изменений в предварительные условия. Все это должно быть оформлено в письменном виде.

Медиатор может получать разную сумму оплаты от каждой из сторон, но это никак не должно влиять на его нейтральность.

#### Обязательства медиатора

Медиатор должен постоянно развиваться в практике ведения медиации. Его действия должны быть направлены на подобное развитие. Он должен быть толерантным, уметь уважать разные точки зрения, уважать своих коллег, учиться у них и сотрудничать с ними. Задача медиатора – служить людям с целью разрешать их конфликты.

### Вопросы для проверки знаний:

1. Назовите основные принципы медиации.
2. Перечислите задачи медиатора на каждом этапе процедуры медиации.
3. Дайте характеристику основным подходам медиации.
4. Какие модели медиации Вы знаете.
5. Сформулируйте определение спора, конфликта, опишите его основные элементы.
6. Дайте определение следующих понятий: стороны конфликта, конфликтанты, участники конфликта, зона разногласий, занимаемые позиции участников конфликта, эволюция конфликта, представление сторон о конфликтной ситуации, интересы сторон, мотивы и действия сторон конфликта.
7. В каких конфликтных ситуациях рационально использование такой формы метода восстановительной медиации как программа школьной восстановительной конференции?
8. В чем заключается основная цель программы «Школьная восстановительная конференция»?
9. Приведите хотя бы одну классификацию конфликта на основе полученных знаний. Раскройте понятия: конфликты трудовой деятельности, семейные конфликты, корпоративные конфликты и конфликты в бизнесе, конфликты в больших социальных группах (военные и политические) из литературы и Вашего жизненного опыта.
10. Опишите практикуемые схемы анализа конфликтов. Что такое диагностика конфликта? В чём заключается недостатки используемой Вами классификации конфликта? Почему ни одна система классификации конфликтов не способна охватить все возможные конфликты?
11. Приведите несколько примеров альтернативных методов урегулирования споров (Alternative Dispute Resolution – ADR). Сравните их с традиционными судебными методами исходя из критериев: удовлетворенность сторон конфликта качеством его урегулирования («разрешения»), затраты времени, сил и бюджета в ходе конфликта.

12. На примере Федерального закона (ФЗ) «О примирительной процедуре с участием посредника (медиации)» от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ (далее Закон «О медиации») дайте определение медиации и опишите её основные понятия. Условия применения процедуры медиации.

13. Какие учебные центры подготовки медиаторов в России и в странах СНГ Вам известны?

14. Имеется ли спрос на профессию медиатора в российском социуме? И если да, то в каких сферах Вы видите возможности приложения полученных знаний?

15. Можете ли Вы привести примеры посредничества, примирительных процедур, не охваченные рамками закона «О медиации»? (например, возможно ли урегулирование коллективных трудовых споров с позиции Закона? Школьных конфликтов?)

16. Опишите концепцию Томасса – Килманна (Thomass K.W., Kilmann R.H.) для объяснения поведения конфликтующих сторон для случая переговорного процесса.

17. Назовите причины возникновения школьных конфликтов. На конкретном примере конфликта дайте качественную и, по возможности, количественную оценку потерь от деструктивных действий участников конфликтов в школе.

18. Возможно ли предупреждение острых конфликтов в образовательных организациях? Приведите примеры деструктивных и конструктивных методов их урегулирования и предупреждения.

19. Какой документ, когда институализировал медиацию в России?

20. Каковы перспективы развития медиации в России?

**И. В. Воспитанник, Е. В. Есликова, А. В. Мартынова**

**ПОДГОТОВКА МЕДИАТОРОВ  
ДЛЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ  
ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

*Учебно-методическое пособие*

Редактор *Н.П. Колесник*  
Оригинал-макет *Ю.Г. Лысаковской*

---

Подписано в печать 09.06.2019. Формат 60×84<sup>1</sup>/<sub>16</sub>  
Усл. печ. л. 6,75. Гарнитура Times New Roman. Печать цифровая  
Тираж 100 экз. Заказ 12/19

---

Ленинградский областной институт развития образования  
197136, Санкт-Петербург, Чкаловский пр., 25-а