

Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение  
СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 7

**ПРИКАЗ**

01 сентября 2016 г.

№ 103/1-Д

***О создании и организации деятельности  
школьной службы медиации (примирения)***

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», во исполнение протокола совещания Заместителя Председателя Правительства Свердловской области от 27 ноября 2015г. № 391, с целью регулирования конфликтных ситуаций между участниками образовательных отношений с участием третьей стороны

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Создать на базе МКОУ «СОШ № 7» школьную службу медиации (примирения).
2. Утвердить Положение о школьной службе медиации (примирения) (приложение 1).
3. Утвердить состав школьной службы медиации (примирения):  
Ибрагимов А.Р., социальный педагог, руководитель службы медиации;  
Байдимирова И.А., учитель английского языка, помощник руководителя службы медиации;  
Саврасова Л.М. заместитель директора по УВР;  
Франюк Ю.А., учитель начальных классов.
4. Утвердить план работы по организации деятельности школьной службы медиации (примирения) (приложение 2).
5. Утвердить регламент урегулирования конфликтных ситуаций, возникающих в ходе образовательного процесса (приложение 3).
6. Утвердить форму:
  - журнала регистрации конфликтных ситуаций (приложение 4);
  - регистрационной карточки (приложение 5);
  - примирительного договора (приложение 6);
7. Ибрагимовой А.Р., социальному педагогу, разработать и провести курс занятий для участников школьной службы медиации (примирения) по формированию социальных навыков.
8. Контроль за выполнением приказа возложить на Саврасову Л.М., заместителя директора по УВР.

Директор



Р.Л.Вишнякова

С приказом ознакомлен(а):

01.09.2016г.

Байдишрова И. А.

01.09.2016

Грабов И. А.

01.09.2016г.

Савр

Саврасова Л. М.

01.09.2016

Ир

Ираделова Д. Р.

Регламент  
урегулирования конфликтных ситуаций,  
возникающих в ходе образовательного процесса  
в МКОУ «СОШ № 7»

1. Обучающий и (или) родитель (законный представитель) обращается к классному руководителю при возникновении конфликтной ситуации.
2. Классный руководитель решает конфликт своими силами.
3. При невозможности разрешения конфликта своими силами классный руководитель обращается за помощью к руководителю Службы школьной медиации Ибрагимовой А.Р.
4. Руководитель Службы школьной медиации Ибрагимова А.Р. фиксирует факт обращения в Службу в журнале обращений.
5. Руководитель Службы школьной медиации Ибрагимова А.Р. привлекает члена (членов) Службы школьной медиации для урегулирования данного конфликта.
6. Результаты работы с данной конфликтной ситуацией отражаются в журнале обращений.

## Порядок работы медиатора в восстановительной модели медиации



### ЭТАП 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ

#### Задачи работы ведущего (медиатора):

1. получив информацию о случае, определить, подходит ли он по критериям для работы с использованием восстановительных программ;  
Критерии, по которым случай может быть принят в работу:
  - стороны конфликта (криминальной ситуации) известны;
  - в случаях, где есть обидчик и пострадавший, обидчик признает свою вину (или, как минимум, свое участие) в содеянном.
2. если дело разбирается в официальных органах (милиция, суд или ТКДНиЗП), выяснить, на какой стадии разбирательства находится дело и каковы юридические последствия успешного проведения программы;
3. связаться со сторонами по телефону и договориться о проведении индивидуальной встречи. Если участниками конфликта являются несовершеннолетние (обидчик и/или пострадавший) и данный случай рассматривается компетентными органами, медиатор обязательно связывается с законными представителями несовершеннолетнего.

Ведущему (медиатору) нередко приходится преодолевать стену подозрительности, непонимания, эмоционального напряжения, которая возникла из-за конфликта или криминальной ситуации, а также нередко из-за действий представителей государственных органов и учреждений.

В ходе проведения программы восстановительной медиации на протяжении всей работы медиатору необходимо также удерживать **сквозные задачи**. Их реализация помогает сторонам переключиться на будущее и построить конструктивный выход из сложившейся ситуации. Эти задачи таковы:

- 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 С КАЖДЫМ УЧАСТНИКОМ ПРОЦЕССА.

### 1 фаза. Создание атмосферы сотрудничества и эффективной коммуникации между медиатором и участниками процесса.

**Задача:** представить себя программу.

Предварительные встречи с каждым участником конфликта должны выстраиваться с учетом различных целей сторон. В то же время должна быть выполнена одна из наиболее важных задач ведущего по отношению к сторонам – безопасная атмосфера во время работы. Встречаясь со сторонами, медиатор должен позаботиться об этом и четко уяснить для себя, как он будет представляться, то есть:

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

Вариант представления:

Добрый день! Меня зовут (представиться). Я пришел по поводу ситуации (...). Информацию о ней нам передал (называете человека или организацию). Я – ведущий программ восстановительной медиации (медиатор) (...) (называете организацию или службу), я не представляю ни одну из сторон, то есть я не адвокат и не советчик. Наша организация (служба) помогает участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта без применения насилия. Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примете решение, будете ли вы в ней участвовать. Наш разговор конфиденциален, то есть я не буду разглашать никакую информацию кроме вашего решения участвовать или не участвовать в наших программах. Исключение составляет ситуация, если мне станет известно о готовящемся преступлении, в этом случае я обязан сообщить в компетентные органы.

При этом необходимо помнить, что с самого начала совместной работы перед медиатором стоит задача установления контакта с участниками конфликта, создание атмосферы доброжелательности и поддержки. На этом этапе происходит построение отношений сотрудничества. Способ установления контакта, его глубина зависит от личностных особенностей участников и медиатора. Последнему важно с первой встречи быть наблюдательным. Участники будут больше доверять медиатору, если тот учтет их индивидуальную манеру реагирования.

### 2 фаза. Сбор информации, анализ ситуации.

**Задача:** помочь обозначить различные аспекты конфликтной ситуации, важные с точки зрения участников и принципов восстановительной медиации.

#### **Возможные действия медиатора:**

##### 1. Обсуждение ситуации

- стимулировать участника конфликта (вопросами, переформулированием, уточнением и пр.) на подробный рассказ о возникшей ситуации, выяснить детали и обстоятельства произошедшего (до ситуации, сейчас, после, о других участниках, о потерпевшем, о друзьях, о своих состояниях и чувствах, об отношении к произошедшему и его последствиям);
- внимательно выслушивая, установить, что беспокоит человека;
- в случае необходимости помочь отреагировать сильные чувства;
- обсудить ценности относительно различных способов реагирования на ситуацию, рассказать о ценностях восстановительной медиации.
- обсуждение последствий

обсудить, к каким последствиям привела ситуация (или еще может привести), что человеку в этом не нравится. Если о последствиях уже упоминалось при обсуждении ситуации, резюмировать для того, чтобы перейти к поиску вариантов выхода.

### 3 фаза. Нахождение пути решения проблемы.

**Задача:** поддержать принятие стороной ответственности за восстановительный выход из ситуации.

**Обсуждаемые вопросы:**

- какие выходы возможны из создавшейся ситуации и к каким последствиям варианты решений могут привести;
- пытались ли сами разрешить ситуацию, встретиться со второй стороной;
- варианты заглаживания вреда;
- если в ситуации участвовали несовершеннолетние, обсудить планы несовершеннолетних на будущее, поддержку этих планов со стороны родителей и ближайшего социального окружения;
- рассказать о встрече со второй стороной (если она была) или о возможности такой встречи;
- обсудить встречу с другой стороной как возможный вариант действия, направленного на выход из ситуации. Подчеркнуть, что главными на встрече являются стороны, а медиатор обеспечивает конструктивность и безопасность;
- предложить сформулировать перечень вопросов, которые сторона хочет обсуждать на встрече (сформировать повестку дня);
- проинформировать о юридических последствиях заключения примирительного соглашения;
- если сторона не согласна на встречу, необходимо прояснить причины несогласия. В таком случае предлагается форма челночной медиации, а также другие программы восстановительного правосудия: круги или семейные конференции. В случае категорического несогласия на любые формы общения можно предложить не решать вопрос окончательно, оставив памятку и свои координаты;
- независимо от согласия на встречу обсудить, требуется ли помощь каких-то специалистов;
- если сторона согласна на встречу сторон, приступить к 4 фазе.

#### **4 фаза. Подготовка к примирительной встрече участников данного процесса**

**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 других лиц). Сформировать на основе предыдущих этапов повестку дня 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.

<b>Правила встречи</b>	
1.	Не перебивать - у каждого есть возможность быть выслушанным до конца.
2.	Не оскорблять, чтобы все чувствовали себя в безопасности.
3.	Конфиденциальность – не рассказывать окружающим, что происходило на встрече (только результат или подписанный договор).
4.	Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, перенести продолжение встречи на другой день.
5.	Медиатор может поговорить с кем-то из участников наедине, а также участник с медиатором.

## ЭТАП 3. ПРОВЕДЕНИЕ ПРИМИРИТЕЛЬНОЙ ВСТРЕЧИ

### 1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами

#### Возможные действия медиатора:

1. заранее подготовить место для встречи сторон;
2. поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли, если необходимо – познакомить участников друг с другом;
3. объявить цели встречи, огласить правила, обозначить позицию медиатора;
4. объявить основные пункты повестки дня.

### 2 фаза. Организация эффективной коммуникации между участниками встречи

**Задача:** организовать взаимопонимание в процессе диалога.

#### Возможные действия медиатора:

1. предложить сторонам рассказать свою версию случившегося и его последствия;
2. предложить сторонам высказать свое отношение к услышанному;
3. поддержать диалог между сторонами по поводу ситуации и ее последствий. В ходе встречи необходимо трансформировать негативные высказывания так, чтобы это помогло конструктивному диалогу, и усиливать позитивные идеи и шаги по отношению друг к другу.

### 3 фаза. Поддержание отношений сотрудничества.

#### Задачи:

1. поддержать понимание и признание последствий криминальной ситуации;
2. поддержать извинения и прощение;
3. инициировать поиск вариантов решений и анализ предложений;
4. обсудить и зафиксировать взаимоприемлемые варианты разрешения ситуации;
5. обсудить и принять механизм реализации решений.

### 4 фаза. Выстраивание и экологическая проверка будущего.

**Задача:** поддержать проектирование будущего участников.

#### Вопросы для обсуждения:

- что будешь делать, если попадешь в похожую ситуацию;
- что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось;
- какую профессию (специальность) хочешь получить и кто может поддержать тебя в этом;
- чем будешь заниматься в свободное время, есть ли желание заниматься в каком-либо кружке, секции, клубе и кто может помочь этому осуществиться.

### 5 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.

### 6 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 (Может проходить через 2-3 недели)

#### Задачи:

1. провести рефлекссию результатов медиации;
2. выяснить, выполнено ли достигнутое соглашение;
3. обсудить ценности восстановительного способа разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

#### Вопросы для обсуждения с подростком и его родителями:

- как развиваются ваши отношения и как выполняется договор?
- что важного для себя вы поняли в результате встречи?
- рассказали ли про медиацию друзьям, знакомым, как они к этому отнеслись?

- бывают ли у них ситуации, где нужен медиатор, посоветовали бы обратиться к медиаторам?





### Регистрационная карточка

Координатор, получивший информацию о конфликтной ситуации: \_\_\_\_\_

Источник информации о конфликтной ситуации \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(ФИО, должность, контактные данные)

Дата передачи информации координатору \_\_\_\_\_

Информация о сторонах конфликтной  
ситуации \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(ФИО, возраст, адрес, телефон, общеобразовательная организация)

Родители (законные представители) – сторона конфликта (жертва)

Родители (законные представители) – сторона конфликта (обидчик)

Дата возникновения конфликтной ситуации \_\_\_\_\_

Описание конфликтной ситуации \_\_\_\_\_

Ведущий восстановительной программы \_\_\_\_\_

Дата проведения примирительной встречи \_\_\_\_\_

Примирительная встреча не проведена  
(причина) \_\_\_\_\_

## ПРИМИРИТЕЛЬНЫЙ ДОГОВОР

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

---

---

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

---

---

и пришли к следующим выводам (по 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 модератор 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

---

---

---

---