

Учебно-методический центр развития образования  
Карагандинской области

**Методические рекомендации  
«Организация работы школьных служб медиации»**

Караганда 2019

УДК 34  
ББК 67.0  
О-64

**Составители:**

**Копбаева Г.С.**, заместитель директора, КГКП «Учебно-методический центр развития образования Карагандинской области»;

**Антипкина Е.М.**, заместитель директора по НМР, КГУ «Школа-лицей №14» отдела образования Абайского района;

**Горбатова Е.А.**, методист по защите прав несовершеннолетних ГУ «Отдел образования города Сарани»;

**Доронкина Е.В.**, педагог-психолог, КГУ «Гимназия №1 города Темиртау»;

**Догай А.А.**, социальный педагог, педагог-психолог, КГУ «Гимназия №1 акимата города Шахтинск»

**Киндякова А.К.**, социальный педагог, КГУ «Гимназия №9» г.Караганда;

**Короткая А.В.**, педагог-психолог, КГУ «Общеобразовательная средняя школа №6 города Темиртау»;

**Ковшова К.И.**, социальный педагог, КГУ «Общеобразовательная школа-интернат №7 акимата города Сарани»;

**Наймушина Н.В.**, социальный педагог, КГУ «Общеобразовательная школа №2 акимата города Шахтинска»;

**Пустовалова Н.А.**, педагог-психолог, КГУ «Общеобразовательная средняя школа №6 акимата города Сарани».

*Рецензенты*

**Нарбаева Г.К.**, медиатор, PhD по медиации, юрист, член Всемирной Ассоциации Медицинского Права (WAML), директор Международного центра медиации и права «Согласие»

**Пак А.Б.**, основатель ЧУ «Институт разрешения конфликтов и медиации», тренер-медиатор, член палаты юридических консультантов «Эксперт Права 2018».

О-64 Организация работы школьных служб медиации: Методические рекомендации. /Сост. Г.С. Копбаева, Е.М. Антипкина, Горбатова Е.А. и др. - Караганда: Изд-во КарГУ, 2019. – 50 с.

ISBN 978-601-7950-66-8

В методических рекомендациях представлены материалы по организации работы школьных служб медиации. Предлагаемые материалы носят рекомендательный характер.

Адресованы директорам школ, заместителям директоров по воспитательной работе, классным руководителям, педагогам-психологам, социальным педагогам.

*Рекомендовано Методическим советом УМЦ РО КО  
(протокол №3 от 31.05.2019 г.)*

ISBN 978-601-7950-66-8

УДК 34  
ББК 67.0

## Содержание

<b>Введение</b>	<b>4</b>
<b>Раздел I. Основы школьной медиации</b>	<b>5-7</b>
1. Медиация как метод разрешения конфликтов	5-6
2. Особенности школьной медиации	6-7
<b>Раздел II. Организация работы школьной службы медиации</b>	<b>8-26</b>
Положение о школьной службе медиации	8-12
План работы школьной службы медиации на учебный год	12-15
Форма 1. Журнал регистрации обращений в школьную службу медиации	16
Форма 2. Мониторинг эффективности работы школьной службы медиации	17
Форма 3. Анализ работы школьной службы медиации	18-20
Форма 4. Соглашение о применении медиации	21-24
Форма 5. Соглашение об урегулировании спора в порядке медиации	24-26
<b>Раздел III. Программы обучения педагогов и учащихся по медиации</b>	<b>27-45</b>
1. Программа обучения педагогов	27-36
2. Программа обучения учащихся	37-45
<b>Список литературы</b>	<b>46</b>
<b>Глоссарий</b>	<b>47-50</b>

## Введение

Республика Казахстан идет по пути прогрессивного развития, где ведущую позицию занимает модернизация общественного сознания. Современным обществом востребованы новые социально-психологические эталоны поведения граждан Казахстана с сохранением и высокой значимостью национальной идентичности, культурного контекста, модели саморазвития, самовоспитания и успешной творческой личности на основе высочайшего профессионализма, компетентности и воспитанности, повышения роли семейного потенциала.

Характерной особенностью современного состояния воспитания в организациях образования Казахстана является направленность на обновление его содержания с позиции социально востребованных ценностей, традиций, поведенческого опыта.

В целях снижения конфликтных ситуаций в организациях образования, содействия профилактике правонарушений, социальной реабилитации участников конфликтных ситуаций, согласно приказа №307 от 16 июля 2018 года руководителя управления образования в Карагандинской области с 01 сентября начата работа по проекту «Медиация в образовании – это путь к созданию бесконфликтной среды».

Согласно утвержденному плану по реализации проекта в сентябре-декабре 2018 года проведено обучение специалистов районных и городских отделов образования, заместителей директоров по воспитательной работе, педагогов-психологов, социальных педагогов, классных руководителей организаций образования Карагандинской области, включая организации ТиПО.

Первый этап обучения по программе «Общий курс медиации» (50 часов) прошли **210** педагогов области (сентябрь – октябрь 2018 года).

Второй этап обучения «Специализированный курс медиации» (50 часов) - **91** педагог (ноябрь 2018 года).

Третий этап «Курс подготовки тренеров медиаторов» (32 часа, тренинг для тренеров) успешно прошли **28** педагогов (декабрь 2018 года).

По итогам обучения **28** педагогов получили статус профессиональных медиаторов с правом проводить обучение медиации (тренер медиаторов).

Обучение проводил Международный Центр медиации и права «Согласие» (г. Нур - Султан).

С начала 2019-2020 учебного года в организациях общего среднего образования Карагандинской области будут осуществлять работу школьные службы медиации (ШСМ).

Работа по проекту «Медиация в образовании – это путь к созданию бесконфликтной среды» в Карагандинской области позволит создать в организациях образования благополучную и безопасную среду для развития и социализации детей и подростков, в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций.

## Раздел I. Основы школьной медиации

### 1. Медиация как метод разрешения конфликтов

Медиация - это альтернативная форма разрешения споров, с участием третьей нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны - медиатора.

Медиация - это особая форма посредничества, не предполагающая вынесения третьей стороной решения по спору. Соответственно, главной задачей медиатора является помощь сторонам в как можно более скором приведении спора к взаимовыгодному и жизнеспособному решению.

Медиация основывается на следующих принципах: добровольность, конфиденциальность, равноправие сторон, нейтральность медиатора, а также недопустимость вмешательства в процедуру.

Медиация направлена не на выяснение того, кто прав, а кто виноват, а на взаимовыгодный поиск решений. Иначе говоря, две конфликтующие стороны до суда обращаются к профессиональному посреднику, который, выслушав, помогает им принять оптимальное решение.

Медиация распространяется только на частные правоотношения, она не может применяться к правовым конфликтам, где одной из сторон выступает государственный орган. Медиация не распространяется на коррупционные правонарушения.

Медиатор - это человек, обладающий определенным набором знаний и умений в области права, психологии, философии, а кроме того - наделенный красноречием и авторитетом. Он ни в коем случае не является посредником между судьей и спорящими, не представляет ничьи интересы, его положение и социальный статус не предполагают использование силы в какой-либо форме. Роль медиатора заключается в том, чтобы помочь двум конфликтующим сторонам прийти к консенсусу.

Авторитет медиатора базируется лишь на качестве предоставляемых им услуг по поиску наилучших путей решения проблем, с которыми к нему обращаются клиенты.

Медиатор - не замена судье, вершащему традиционное правосудие. Это тот, кто предлагает альтернативный способ решения конфликтов, менее затратный, более психологически комфортный для физических и юридических лиц.

Медиатор не выносит никакого решения. Следовательно, соглашение которое составлено сторонами добровольно не может быть направлено во вред какой-либо стороне. Медиатор не наделен властью, а значит, не подвержен коррупции.

**Еще один немаловажный аспект, процедура медиации может занять всего 30 дней, что значительно быстрее, чем судебный процесс.**

Термин «медиация» происходит от латинского слова *mediatio* - посредничество.

В настоящее время с помощью медиации можно разрешать экономические, семейные, трудовые, межличностные, межкультурные и прочие конфликты.

***Медиация – это процесс, в котором участники (конфликтующие стороны) разрешают свой конфликт с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора).***

Медиация – это метод, основой которого является уважение к личности, добровольное участие и волеизъявление, свобода выработки и принятия решений, возможности защиты и удовлетворения интересов всех сторон при условии предоставления им равных прав.

Медиация альтернативна любому директивному способу разрешения споров, когда конфликтующие стороны лишены возможности влиять на исход спора, а полномочия на принятие решений по спору делегированы третьему лицу.

Процедура медиации ориентирована на выработку консенсусных решений сторон. Решение, основанное на консенсусе, в отличие от бескомпромиссного, в полной мере удовлетворяет интересы каждой из сторон, в силу чего отличается большей эффективностью.

Медиатор не является ни судьей, ни представителем той или иной стороны спора, ни следователем, ни прокурором, ни воспитателем и ни советчиком. Медиатор – нейтральный посредник, помогающий наладить конструктивный диалог между сторонами по поводу возможного разрешения конфликта и в равной степени поддерживающий их в этом. Медиатор не несет ответственности за примирение сторон или выработку ими решения, поскольку это – ответственность сторон. Медиатор отвечает за то, чтобы люди поняли предлагаемый им восстановительный способ выхода из ситуации и сделали осознанный выбор – воспользоваться им или нет. Медиатор также отвечает за то, чтобы на встрече были созданы максимальные условия для взаимопонимания и примирения.

## **2. Особенности школьной медиации**

Основная **цель** школьной службы медиации состоит в формировании благополучного, гуманного и безопасного пространства (среды) для полноценного развития и социализации детей и подростков, в том числе, при возникновении трудных жизненных ситуаций, включая вступление их в конфликт с законом.

Ключевыми **индикаторами** уровня сформированности социально-безопасной среды для эффективного развития и социализации личности являются:

- снижение деструктивного влияния между участниками образовательного процесса неизбежно возникающих конфликтов за счет обучения основам медиации педагогических работников, а также детей (медиативному подходу и технологиям позитивного общения в «группах равных»);

- снижение агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений среди детей;
- сокращение количества правонарушений, совершаемых несовершеннолетними;
- формирование условий для предотвращения неблагоприятных траекторий развития ребенка;
- повышение уровня социальной и конфликтной компетентности всех участников образовательного процесса.

Основными **функциями** школьной службы медиации являются:

1. Восстановительная - восстановление статуса пострадавшего и обидчика в обществе, отношений между ними и в школьном сообществе;
2. Образовательная - повышение коммуникативной компетентности учащихся и педагогов;
3. Воспитательная (стимулирование развития рефлексии, самостоятельности, принятия на себя ответственности, планирования будущего, осознания ценности отношений);
4. Профилактическая (предотвращение конфликтов).

Школьная медиация имеет свои довольно четкие границы применения или **ограничения**:

- не все конфликты можно разрешить, используя этот метод;
- дети не должны разрешать конфликты между взрослыми (родителями и учителями, администрацией и педагогами и т.п.).

Ключевая роль в создании и функционировании школьной службы медиации принадлежит ее **куратору** (руководителю).

Специалисты выдвигают следующие требования к квалификации куратора (руководителя) школьной службы и медиаторов:

- куратор должен пройти обучение у тренеров, имеющих собственную практику восстановительной медиации;
- не реже чем раз в год проходить супервизию своей работы со случаем в профессиональном сообществе;
- иметь свободный доступ к сайтам с обновляемой информацией о службах медиации;
- иметь возможность участвовать в семинарах, курсах повышения квалификации, конференциях по восстановительной медиации.

Бисембаева А.К. Основы школьной медиации. Учебное пособие. – Костанай: КГПИ, 2017.– 152 с.

Учебное пособие содержит необходимый теоретический материал по школьной медиации и практические упражнения по разрешению конфликтов, вопросы для самоконтроля, тестовые задания, глоссарий.

## Раздел II. Организация работы школьной службы медиации

### Перечень необходимой документации:

1. Приказ о создании школьной службы медиации.
2. Положение о школьной службе медиации.
3. План работы школьной службы медиации на учебный год.
4. Журнал регистрации обращений в школьную службу медиации
5. Мониторинг эффективности работы школьной службы медиации (полугодовой).
6. Анализ работы школьной службы медиации (годовой).
7. Соглашения о применении медиации и об урегулировании спора в порядке медиации.
8. Учебно-тематический план и график занятий по обучению педагогов и учащихся по медиации.

### Для сведения!

1. На начало учебного года в каждой организации образования должен быть издан приказ о создании школьной службы медиации, с указанием ответственного лица. Утвержден план работы школьной службы медиации на учебный год
2. Вопрос о создании школьной службы медиации должен быть рассмотрен на августовском педагогическом совете, Положение о школьной службе медиации должно быть рассмотрено на совещании при директоре и секции классных руководителей.
3. Положение о школьной службе медиации является внутришкольным локальным актом, требующим рассмотрения по мере необходимости или в случаях изменения в нормативно-правовых документах.
4. Администрации организации образования необходимо проводить информационно-разъяснительную работу о школьной службе медиации среди родительской общественности. Информационно-разъяснительная работа с родителями фиксируется в протоколах родительских собраний.

Рассматривается на педагогическом совете  
или совещании при директоре  
Протокол №\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Утверждается  
директором школы \_\_\_\_\_  
дата

### Положение о школьной службе медиации

#### 1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение регламентирует вопросы создания и работы службы медиации.
- 1.2. Служба медиации является структурным подразделением организации образования, которое объединяет педагогов и других участников образовательного процесса, заинтересованных в разрешении конфликтов и развитии практики восстановительной медиации в организации образования.



1.3. Служба медиации является альтернативой другим способам реагирования на споры, конфликты, противоправное поведение или правонарушения несовершеннолетних.

1.4. Медиация является приоритетным способом реагирования, то есть сторонам конфликта предлагается, в первую очередь, обратиться в службу медиации, а при их отказе или невозможности разрешить конфликт путем переговоров и медиации организация образования может применить другие способы разрешения конфликта и/или меры воздействия.

1.5. Служба медиации осуществляет свою работу на основании нормативно-правовых документов:

- Конституция Республики Казахстан, принята на республиканском референдуме 30 августа 1995 года, с изменениями и дополнениями по состоянию на 23.03.2019 г.;

- Кодекс Республики Казахстан «О браке (супружестве) и семье» от 26 декабря 2011 года № 518-IV ЗРК с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.04.2019 г.;

- Закон Республики Казахстан «Об образовании» 27 июля 2007 года №319-III ЗРК с изменениями и дополнениями по состоянию на 19.07. 2019 г.;

- Закон Республики Казахстан «О медиации» от 28 января 2011 года № 401-IV;

- Устава организации образования.

## **2. Цели и задачи службы медиации**

2.1. Целями службы медиации являются:

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

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

2.1.3. обеспечение в организации образования альтернативного реагирования на конфликты, проступки, противоправное поведение и правонарушения несовершеннолетних на основе принципов и технологии восстановительной медиации.

2.2. Задачами службы медиации являются:

2.2.1. интеграция медиативных компетенций в учебно-воспитательный процесс;

2.2.2. организация просветительных мероприятий и информирование участников образовательного процесса о миссии, принципах и технологиях восстановительной медиации.

## **3. Принципы работы школьной службы медиации**

3.1. Работа школьной службы медиации основана на следующих принципах:

3.1.1. Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие педагогов в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в медиативной сессии. Допускается

направление сторон конфликта и их законных представителей на предварительную встречу с медиатором.

3.1.2. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы медиации не разглашать полученные в процессе медиации сведения за исключением примирительного договора (по согласованию с участниками встречи и подписанный ими). Исключение составляет ставшая известная медиатору информация о готовящемся преступлении.

3.1.3 Принцип нейтральности, запрещающий службе медиации принимать сторону какого-либо участника конфликта (в том числе администрации). Нейтральность предполагает, что служба медиации 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 школьной службы медиации**

4.1. В состав службы медиации входят:

- заместитель директора по воспитательной работе;
- социальный педагог;
- педагог-психолог (психолог);
- педагоги-предметники, классные руководители.

Количественный состав школьной службы медиации определяется по решению администрации: от 5 до 9 человек. В состав службы могут входить представители от родительской общественности, старшеклассники.

4.2. Руководителем (куратором) школьной службы медиации приказом директора организации образования назначается заместитель директора по воспитательной работе.

#### **5. Организация работы школьной службы медиации**

5.1. Школьной службе медиации администрация организации образования предоставляет помещение для сборов медиаторов и проведения медиативных сессий, а также возможность использовать иные ресурсы организации образования (оборудование, оргтехнику, канцелярские принадлежности, средства информации и другие).

5.2. Должностные лица организации образования оказывают школьной службе медиации содействие в распространении информации о деятельности службы среди педагогов, учащихся (воспитанников), родителей.

5.3. В случае, если стороны согласились на проведение медиативной сессии, то применение административных санкций в отношении данных участников конфликта приостанавливаются. Решение о необходимости возобновления административных действий принимается после получения информации о результатах работы службы медиации и достигнутых договоренностях сторон.

5.4. Администрация организации образования поддерживает участие членов школьной службы медиации в собраниях сообщества медиаторов, супервизиях и в повышении их квалификации.

5.5. Служба медиации может вносить на рассмотрение администрации предложения по снижению конфликтности в организации образования.

## **6. Порядок работы школьной службы медиации**

6.1. Школьная служба медиации может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от педагогов, учащихся, администрации организации образования, членов службы медиации, родителей.

6.2. Школьная служба медиации принимает решение о возможности или невозможности применения медиации в каждом конкретном случае самостоятельно, в том числе на основании предварительных встреч со сторонами конфликта. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица организации образования.

6.3. При определении споров и конфликтных ситуаций на медиабельность участники службы медиации проверяют соответствие рассматриваемой ситуации критериям:

- стороны конфликта известны;
- есть возможность связаться со сторонами конфликтной ситуации для приглашения на встречу с медиатором;
- стороны конфликтной ситуации не находятся в алкогольном или наркотическом опьянении на момент проведения медиации;
- квалификация специалистов школьной службы медиации позволяет работать с данным типом конфликта;
- руководитель службы и медиаторы уверены, что безопасность медиатора и сторон конфликта (как физическая, так и психологическая) в ходе их встречи будет обеспечена.

6.4. При несогласии сторон на проведение медиации им могут быть предложены психологическая помощь или другие существующие в организации образования формы работы.

6.5. Для проведения медиации между детьми необходимо письменное согласие родителей.

6.6. Медиатор вправе отказаться от проведения медиации на основании своих профессиональных стандартов, либо в случае недостаточной квалификации, или невозможности обеспечить безопасность процесса. В этом случае организация образования может использовать иные педагогические технологии.

6.7. Служба медиации самостоятельно определяет сроки и этапы проведения процедуры в каждом отдельном случае.

6.8. В случае, если в ходе медиации конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты фиксируются в письменном Соглашении об урегулировании спора в порядке медиации (далее – Соглашение).

6.9. При необходимости служба медиации передает копию Соглашения администрации организации образования.

6.10. Школьная служба медиации помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в Соглашении, но не несет

ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств, школьная служба медиации может проводить дополнительные встречи сторон и помочь сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.

6.11. Работа школьной службы медиации фиксируется в журнале регистраций, отчетах и мониторинге, которые являются внутренними документами службы.

6.12. Руководитель школьной службы медиации:

- планирует работу службы;
- способствует распространению принципов восстановительной медиации в организации образования;
- обеспечивает мониторинг деятельности школьной службы медиации.

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

6.14. По согласованию с администрацией организации образования и руководителем школьной службы медиации, медиаторы могут проводить медиацию по конфликтам между педагогами и администрацией, родителей и их детей, а также по семейным конфликтам и спорам, возникшим из гражданских правоотношений, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности, а также из трудовых и семейных правоотношений, деятельность медиатора и его квалификация регулируется Законом РК «О медиации».

## **7. Заключительные положения**

7.1. Изменения в положение вносятся директором организации образования по предложению членов школьной службы медиации, Попечительского совета или родительской общественности при условии, что вносимые изменения не противоречат стандартам восстановительной медиации.

7.2. Журнал регистрации обращений в школьную службу медиации: каждое обращение (форма 1) печатается на компьютере, собирается в папку, в конце учебного года все материалы прошнуровываются, на обороте ставится печать и подпись директора школы.

7.3. Материалы службы школьной медиации систематизируются и хранятся 5 лет.

Рассматривается на  
совещании при директоре  
Протокол № \_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Утверждается  
директором школы \_\_\_\_\_  
дата

### **План работы школьной службы медиации на 20\_\_ - 20\_\_ учебный год**

**Цель:** создание условий успешной социализации несовершеннолетних; снижение количества конфликтов через внедрение модели реализации

восстановительных технологий в систему профилактики конфликтных ситуаций в школьной среде.

**Задачи:**

- распространение среди участников образовательного процесса цивилизованных форм разрешения споров и конфликтов (восстановительная медиация, переговоры и другие способы);
- обучение учащихся (воспитанников) и других участников образовательного процесса цивилизованным методам урегулирования конфликтов и осознания ответственности;
- организация просветительных мероприятий и информирование участников образовательного процесса о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации.

<b>№ п/п</b>	<b>Мероприятия</b>	<b>Сроки проведения</b>	<b>Предполагаемый результат</b>	<b>Ответственный</b>
<b><i>Нормативно-правовое обеспечение</i></b>				
1	Создание Школьной службы медиации: - изучение нормативно-правового обеспечения работы; - определение состава (педагоги и учащиеся); - адаптация и утверждение Положения	сентябрь	Приказ о создании школьной службы медиации. Утверждение Положения	
2	Разработка должностных инструкций специалистов	сентябрь	Утвержденные ДИ	
<b><i>Организационно-методическая работа</i></b>				
3	План работы на учебный год	сентябрь	Утверждение Плана работы	
4	Формирование электронной библиотеки по вопросам медиации	в течение учебного года	Создание электронной библиотеки	Члены ШСМ
5	Информирование участников образовательного процесса (учителей,	октябрь	Информированность педагогов, учащихся и родителей о ШСМ	Члены ШСМ

	родителей, учащихся) о задачах и работе школьной службы медиации			
6	Информационно-аналитический отчет о деятельности ШСМ	май	Информационно-аналитический отчет	Руководитель ШСМ
<b><i>Просветительская работа</i></b>				
7	Размещение информации о деятельности ШСМ на сайте школы	октябрь	Страница на сайте	
8	Организация и проведение ознакомительного семинара «Работа школьной службы медиации»	октябрь	Расширение знаний о деятельности ШСМ	
9	Оформление стенда «Школьная служба медиации»	октябрь	Информирование о работе ШСМ	Члены ШСМ
10	Создание буклета о деятельности ШСМ	ноябрь	Буклет	
11	Обучение учащихся - членов ШСМ	по графику	Расширение знаний о деятельности ШСМ	
12	Обучение педагогов – членов ШСМ	по графику	Расширение знаний о деятельности ШСМ	
<b><i>Реализация восстановительных процедур</i></b>				
13	Работа с обращениями	по мере необходимости	Полная информация о ситуации	Члены ШСМ
14	Сбор информации о ситуации, с которой организуется восстановительная процедура	по мере необходимости	Полная информация о ситуации	Члены ШСМ
15	Анализ документов	по мере необходимости	Полная информация о ситуации	Члены ШСМ
16	Проведение процедур медиации	по мере необходимости	Соглашение об урегулировании спорной ситуации	Члены ШСМ

17	Консультирование законных представителей несовершеннолетних, специалистов по вопросам медиации	по мере необходимости	Подготовка и выдача рекомендаций, получение согласия родителей на проведение медиации	
18	Обсуждение проведенных медиаций	май	Проведение мониторинга	Члены ШСМ
<b><i>Взаимодействие внутри профессионального сообщества</i></b>				
19	Консультации со специалистами других служб медиации	в течение учебного года	Отработка механизма передачи информации	Члены ШСМ
20	Участие в семинарах, проводимых на региональном и областном уровне по ШСМ	в течение учебного года	Отработка механизма передачи информации	Члены ШСМ

**Журнал регистрации обращений в школьную службу медиации**

Дата обращения	
Суть конфликта	
Кто передал информацию о конфликте в ШСМ	
Перспектива рассмотрения конфликта с участием правоохранительных органов (да/нет)	

**Участники встречи**

Сторона 1	
Сторона 2	
Ведущие (медиаторы)	
Другие участники (учитель, родитель, ученик и т.д.)	

**Действия, проведенные в ходе встречи**  
(что удалось провести, почему не завершилось и т.д.)

---



---

**Итоги**  
(относительно стандартов восстановительной медиации)

В чем ответственность обидчика	
В чем поддержка пострадавшего?	
Как изменились их отношения	
Поддержка со стороны окружения	
В чем суть Соглашения	



**Мониторинг эффективности работы школьной службы медиации**  
 по наименованию организации образования за \_\_ полугодие 20\_\_ - 20\_\_ учебного года

\*\*\* Заполняется 1 раз в полугодие

полугодие	источник обращений					типы конфликтов					число педагогов, прошедших обучение	количество единиц информации (публикации в СМИ, на сайте, информационные стенды, буклеты, род.собрания, классные часы и т.д.)	
число школьных конфликтов, поступивших в ШСМ	администрация	педагоги	родители	учащиеся	другие	«ученик» - «ученик»	«родители- дети»	«родители- родители»	«администрация – педагог»	«родитель – педагог»	«педагог- педагог»		число педагогов, прошедших обучение

**Анализ работы школьной службы медиации  
в 20\_\_ - 20\_\_ учебном году**

<b>Блок 1 «Нормативно-правовое обеспечение»</b>				
Цель анализа: определить степень соответствия деятельности ШСМ нормативно-правовым документам по вопросам медиации				
Фактические результаты в сравнении с прогнозируемыми (текстовая информация)	Выявленные противоречия	Возможные причины противоречий	Возможные пути решения	Задачи работы по созданию условий
Состав ШСМ				
Выполнение должностных инструкций (%)				

<b>Блок 2 «Организационно-методическая работа»</b>				
Цель анализа: определить уровень состояния организационно-методической работы и ее продуктивности				
Фактические результаты в сравнении с прогнозируемыми	Выявленные противоречия	Возможные причины противоречий	Возможные пути решения	Задачи работы по созданию условий
Выполнение плана работы ШСМ (в % по каждому блоку)				
Количество единиц информации в электронной библиотеке по вопросам медиации				
Доля участников образовательного процесса, охваченных информированием о работе ШСМ - обучающихся - педагогов - родителей				

<b>Блок 3 «Просветительская работа»</b>				
Цель анализа: определить эффективность и действенность работы ШСМ в формировании медиативной культуры участников образовательного процесса				
Фактические результаты в сравнении с прогнозируемыми(диаграммы)	Выявленные противоречия	Возможные причины противоречий	Возможные пути решения	Задачи работы по созданию условий
Доля педагогов, охваченных обучением по вопросам медиации				
Доля обучающихся, обеспеченных информацией по вопросам медиации				
Доля родителей обучающихся, обеспеченных информацией по вопросам медиации				

<b>Блок 4 «Реализация восстановительных процедур»</b>				
Цель анализа: определить степень влияния деятельности ШСМ на развитие учебно-воспитательного процесса и его результативность				
Фактические результаты в сравнении с прогнозируемыми	Выявленные противоречия	Возможные причины противоречий	Возможные пути решения	Задачи работы по созданию условий
Количество консультаций по вопросам медиации				
Количество процедур медиации				

<b>Блок 5 «Взаимодействие внутри профессионального сообщества»</b>				
Цель анализа: определить уровень взаимодействия ШСМ со специалистами служб медиации других организаций образования, эффективность и действенность совместной деятельности по развитию ШСМ				

Фактические результаты в сравнении с прогнозируемыми	Выявленные противоречия	Возможные причины противоречий	Возможные пути решения	Задачи работы по созданию условий
Количество семинаров, тренингов, встреч и т.д. по вопросам медиации - школьного уровня - районного/ городского уровня - областного уровня				

\*\*\*Заполняется перед проведением процедуры медиации

**Соглашение о применении медиации**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (место проведения)

\_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О., дата рождения, ИИН)

\_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О., дата рождения, ИИН)

далее вместе именуемые «Стороны»,  
и медиатор \_\_\_\_\_ в  
дальнейшем именуемый «Медиатор», совместно именуемые «Участники  
медиации» заключили настоящее Соглашение о следующем:

**1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

1.1. В целях разрешения возникшего между Сторонами спора (конфликта), Стороны выражают свое согласие на проведение медиации в соответствии с принципами добровольности, конфиденциальности, добросовестности, сотрудничества и равноправия сторон, беспристрастности и независимости медиатора. Предметом спора (конфликта) являются отношения (правоотношения) сторон по поводу \_\_\_\_\_.

1.2. Медиация проводится для обеспечения возможности Сторонам самостоятельного урегулирования возникшего между ними спора (конфликта) путем признания и взаимного удовлетворения интересов и требований в целях достижения медиативного соглашения.

1.3. Медиатор обязуется провести медиацию, а Стороны обязуются принять участие в медиации.

1.4. Порядок проведения медиации, права и обязанности Участников медиации, указанные в настоящем Соглашении, установлены в соответствии с Законом Республики Казахстан «О медиации» (далее – **Закон «О медиации»**).

**2. ДАТА, ВРЕМЯ, МЕСТО И СРОК ПРОВЕДЕНИЯ МЕДИАЦИИ**

2.1. Первая встреча Участников медиации в процедуре медиации (медиативная сессия) состоится «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в \_\_:\_\_ по адресу: \_\_\_\_\_ При необходимости проведения дополнительных встреч, место, дата и время согласовываются Сторонами дополнительно.

2.2. Срок проведения медиации составляет не более 30 дней с даты подписания настоящего Соглашения.

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

3.1. Стороны участвуют в медиации в лице \_\_\_\_\_

---

\_\_\_\_\_), имеющих необходимые полномочия для принятия решений по урегулированию спора (конфликта).

3.2. Стороны являются равноправными участниками медиации и вправе:

- Вносить предложения по порядку проведения медиации;
- Представлять информацию и документы, необходимые для достижения урегулирования спора (конфликта);
- Инициировать проведение индивидуальной беседы с медиатором (кокуса);
- Вносить предложения, направленные на разрешение спора (конфликта).

3.2. Стороны не вправе:

- Необоснованно затягивать время проведения медиации;
- Оказывать моральное, физическое либо любое иное давление на Участников медиации, иных лиц, участвующих в медиации;
- Допускать некорректное поведение по отношению к Участникам медиации, иным лицам, участвующим в медиации.

3.3. Стороны обязаны:

- Являться по приглашению Медиатора для проведения медиации, а при невозможности явки – уведомлять об этом Участников медиации не позднее, чем за 24 часа до согласованной даты проведения медиации (медиативной сессии);
- Соблюдать принципы медиации и согласованный Участниками медиации порядок проведения медиации, а также другие договоренности, достигнутые в ходе медиации;
- Сотрудничать по поиску взаимовыгодных договоренностей, разрешающих конфликт, и вырабатывать реалистичные условия таких договоренностей.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МЕДИАТОРА**

4.1. Медиатор, являясь лицом беспристрастным и независимым, вправе:

- Встречаться со Сторонами до начала проведения медиации с целью разъяснения особенностей медиации, обсуждения времени, места и порядка проведения медиации;
- Знакомиться с материалами спора (конфликта) и иными документами, представляемыми Сторонами. При этом медиатор не обязан проверять достоверность документов, и исходит из презумпции, что все представленные Сторонами документы не являются подложными;
- Предлагать Сторонам представить дополнительные документы;
- Содействовать Сторонам в обмене документами, сведениями и сообщениями по обсуждаемым вопросам.
- Получать необходимые консультации у специалистов;
- Инициировать проведение индивидуальной беседы с каждой из Сторон (кокуса);
- Предлагать Сторонам выработать и обсудить несколько вариантов урегулирования спора;

4.2. Медиатор не вправе:

- Предлагать Сторонам варианты договоренностей, разрешающих спор (конфликт);

- Давать заключение о перспективах разрешения спора (конфликта);

4.3. Медиатор обязан:

- Надлежащим образом провести медиацию в соответствии с Законом РК «О медиации», настоящим Соглашением, а также руководствуясь профессиональной этикой медиатора.

- В случае обнаружения факторов, способных вызвать конфликт интересов или иным образом повлиять на беспристрастность и независимость медиатора (наличие деловых или личных отношений со Сторонами или иными участниками медиации, личная заинтересованность в исходе конфликта и т.д.), заявить об этом сторонам. В таком случае, медиатор может продолжать выполнять свои функции только с согласия Сторон;

- В случае отсутствия представителей Сторон при подготовке Медиативного соглашения, уведомить Стороны о том, что Медиативное соглашение не может противоречить требованиям законодательства и (или) нарушать права третьих лиц, в том числе не участвующих в медиации.

- При невозможности проведения медиации в оговоренные сроки, не позднее, чем за 24 часа до согласованной даты проведения медиации (медиативной сессии) проинформировать об этом Стороны и согласовать со Сторонами новое время проведения медиации.

4.4. Медиатор не несет ответственности за заключение Сторонами Медиативного соглашения, противоречащего требованиям законодательства и (или) нарушающего права третьих лиц, в том числе не участвующих в медиации.

## **5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

5.1. Если Стороны не договорились об ином, любая информация, ставшая известной Участникам медиации в ходе медиации, является конфиденциальной и не подлежит разглашению другой Стороне, третьим лицам, суду, иному органу или организации, без согласия Стороны, передавшей такую информацию. Указанное ограничение не распространяется на информацию о заключении соглашений о применении медиации, о прекращении медиации, а также иную информацию, которая в любом случае была бы разглашена.

5.2. Информация, переданная одной из Сторон Медиатору во время проведения индивидуальной беседы (кокуса), может быть передана другой Стороне или третьим только с согласия Стороны, ее предоставившей. В случае, если Сторона согласна на передачу такой информации другой Стороне или третьим лицам, Медиатор обязан согласовать со Стороной объем информации, подлежащей разглашению.

5.3. В случае необходимости, Стороны имеют право подписать Соглашение о конфиденциальности, содержащее конкретный перечень конфиденциальной информации, а также порядок ее использования и условия разглашения третьим лицам.

## **6. ЗАВЕРШЕНИЕ МЕДИАЦИИ**

6.1. Медиация завершается по следующим основаниям:

- Подписанием медиативного соглашения – с даты подписания Участниками медиации такого соглашения.

- Подачей Стороной (Сторонами) заявления о выходе из медиации – с даты подачи такого заявления

- Истечением срока проведения медиации, указанного в п. 2.2. настоящего Соглашения.

6.2. Любой из Участников медиации вправе завершить медиацию, если сочтет ее дальнейшее проведение нецелесообразным, в письменной форме уведомив об этом остальных Участников медиации. В таком случае, дата уведомления считается датой завершения медиации.

6.3. Медиатор вправе завершить медиацию, направив письменное уведомление каждой из Сторон, в случае неоднократной (2 и более раз) неявки Стороны (Сторон) на медиацию в согласованный Участниками медиации срок, при условии что Стороны (Сторона) не уведомила других Участников медиации в порядке, предусмотренном абз.3 п. 3.3. Договора. В таком случае, дата уведомления считается датой завершения медиации.

## **7. ДЕЙСТВИЕ СОГЛАШЕНИЯ, ПОРЯДОК ЕГО ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ**

7.1. Настоящее Соглашение вступает в силу со дня его подписания и действует до исполнения Сторонами и Медиатором своих обязательств по нему в полном объеме.

7.2. Настоящее Соглашение может быть дополнено, изменено или расторгнуто только по письменному соглашению Сторон.

## **8. ПОДПИСИ**

**Сторона:**

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

**Сторона:**

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

**Медиатор:**

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

**Форма 5**

*\*\*\* Заполняется по результатам завершения процесса медиации*

### **Соглашение об урегулировании спора в порядке медиации**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

\_\_\_\_\_ (место проведения)

\_\_\_\_\_ именуемая в дальнейшем «Сторона 1»,  
(ФИО, дата рождения, ИИН)

с одной стороны,

и \_\_\_\_\_ именуемый в дальнейшем «Сторона 2»  
(ФИО, дата рождения, ИИН)

с другой стороны, вместе далее именуемые «Стороны», заключили настоящее Соглашение о нижеследующем.



1. Стороны завершают процедуру медиации по вопросу

---

---

и проведенную при содействии медиатора \_\_\_\_\_  
которая самостоятельно определяет Порядок проведения процедуры в соответствии с Договором о медиации.

2. Срок, в течение которого проводилась процедура медиации: \_\_\_\_\_

3. Настоящее соглашение подлежит исполнению на основе принципов добровольности и добросовестности Сторон.

4. Настоящее соглашение является конфиденциальным и не подлежит раскрытию третьим лицам, если стороны не договорятся об ином. Содержание настоящего Соглашения может быть раскрыто только для совершения определенных в Соглашении действий и в иных случаях, предусмотренных законом.

5. Стороны подтверждают, что представленная ими в процедуре медиации информация, на основании которой подписывается настоящее соглашение, была полной и достоверной.

6. Содержание договоренностей и сроки их исполнения: Стороны при содействии медиатора приняли взаимоприемлемое решение по спору, устраивающее интересы всех участников процедуры медиации, признают следующие обязательства и определяют права Сторон:

**7. Сторона 1 признает следующие права и обязательства:**

7.1. Сторона 1 соглашается с тем, что

---

---

7.2. В случае неисполнения добровольно принятых обязательств по настоящему соглашению Сторона 1 соглашается с тем, что Сторона 2 имеет право

---

---

7.3. По исполнению обязательств настоящего соглашения Стороной 2, Сторона 1 обязуется не иметь претензий к Стороне 2.

7.4. Сторона 1 признает и соглашается с вышеуказанными условиями в настоящем Соглашении.

**Сторона 2 признает следующие права и обязательства:**

7.5. Сторона 2 соглашается с тем, что

---

---

---

7.6. В случае неисполнения добровольно принятых обязательств по настоящему соглашению Сторона 2 соглашается с тем, что Сторона 1 имеет

право

---

---

7.7. По исполнению обязательств настоящего соглашения Стороной 1, Сторона 2 обязуется не иметь претензий к Стороне 1.

7.8. Сторона 2 признает и соглашается с вышеуказанными условиями в настоящем Соглашении.

8. В случае возникновения разногласий или трудностей в связи с реализацией или толкованием достигнутых договоренностей по настоящему Соглашению Стороны рассмотрят возможность и необходимость возобновления процедуры медиации при содействии медиатора.

9. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента его подписания Сторонами и заканчивается в момент выполнения ими принятых на себя обязательств в соответствии с условиями Соглашения.

10. Медиативное соглашение составлено в 3-х экземплярах, по одному экземпляру для каждой Стороны и медиатора.

#### **Подписи Сторон:**

Сторона 1:

Настоящее Медиативное соглашение составлено медиатором верно, его содержание мною прочитано, признано и соответствует моему действительному волеизъявлению и намерениям.

\_\_\_\_\_

(ФИО)

\_\_\_\_\_

(подпись)

Сторона 2

Настоящее Медиативное соглашение составлено медиатором верно, его содержание мною прочитано, признано и соответствует моему действительному волеизъявлению и намерениям.

\_\_\_\_\_

(ФИО)

\_\_\_\_\_

(подпись)

Медиатор: \_\_\_\_\_  
(ФИО)

Подпись \_\_\_\_\_ МП

## Раздел III. Программы обучения педагогов и учащихся по медиации

### 1. Программа обучения педагогов

Программа предусматривает совершенствование знаний, навыков и умений работников сферы образования по применению медиативно-восстановительных способов и механизмов предупреждения и разрешения споров с участием несовершеннолетних, созданию в организациях образования бесконфликтной среды, безопасного пространства.

В результате освоения программы обучающиеся **получат следующие знания:**

- нормативно-правовые основы посреднической деятельности в системе образования;
- основы медиации;
- представление о медиативном подходе;
- управление конфликтами в образовании;

**приобретут умения:**

- понимать, как и почему вообще возникают конфликты в детской и подростковой среде;
- владеть навыками медиатора;
- руководствоваться ценностями и стандартами восстановительной медиации;
- разрешать споры с помощью медиации;

**овладеют:**

- терминологией дисциплины;
- нормативно-правовой базой в области медиации;
- способами профилактики конфликтов;
- технологией погашения конфликтов.

Категория слушателей: руководители организаций образования, педагоги и специалисты организаций образования, психологи.

### Учебный план

№	РАЗДЕЛ	Количество часов
1	Медиация конфликтов: основные понятия	5
2	Этапы медиации	5
3	Специфика медиации в организации образования	5
4	Проблема подготовки школьников-медиаторов	5
<b>ИТОГО</b>		<b>20 ч.</b>

### Тренинговые занятия

№ занятия	Тема занятия	Цель	Приемы, формы, методы организации занятия	Ресурсы
1	Медиация конфликтов: основные понятия	Формировать представление о медиации как альтернативном способе урегулирования спорных и конфликтных ситуаций	<p><b>Игра «С-О» (автор Сидоренко Е.В.).</b>  <b>Цель:</b> знакомство со стратегиями взаимодействия в диалоге  <b>Инструкция:</b>                      «Это игровая методика, которая развивает навыки эффективного взаимодействия с партнером. Есть заданные условия. Игра проводится в парах. Каждый участник получает две карточки. На одной карточке – буква «С», на второй – «О».                      Игра проходит в три этапа. На каждом этапе участники одновременно предъявляют друг другу по одной карточке, не договариваясь и не обсуждая выбор. Участникам демонстрируется таблица с условиями «встречи» «С» и «О».                      Если в парах встречаются «С» и «С», каждый из участников получает по +6. Если встречаются «С» и «О», участник, показавший «С» получает «- 6», а показавший «О» получает «+12». Если встречаются «О» и «О» – участники получают по «0».</p>	Доска-флипчарт, бумага для записи формата А4, комплект маркеров, бэйджи, бумажные стикеры с клейким краем, карточки для игры в «С-О»
2	Медиация конфликтов: основные понятия	Разъяснить принципы и основные подходы медиации.	Ведущий предлагает участникам нарисовать на листах формата А4 объект или явление, с которым можно было бы сравнить медиацию. Участники также могут создать реалистичный портрет медиатора и изобразить атрибуты его	Презентация «Принципы и основные подходы медиации». Рисунок «Что такое медиация конфликтов?»

			<p>профессиональной деятельности. После завершения всеми процесса рисования, ведущий предлагает каждому представить свой рисунок, дать ему несколько характеристик. Предлагает группе обсудить выявленные сходства в представлениях участников о медиации</p>	
3	<p>Медиация конфликтов: основные понятия</p>	<p>Рассмотреть стадию подготовки к медиации, охарактеризовать основные цели и этапы</p>	<p><b>Цель предварительной встречи</b> – прояснение с клиентом цели, задач медиации и ожидаемого результата. Проговариваются функции медиатора. Итогом этапа является заключение договора. Участникам предлагается пример вводной беседы. В формате ролевой игры ведущий работает с парой (добровольцы из группы предлагают ситуацию из практики). <b>Задание.</b> Составьте проект Соглашения о проведении процедуры медиации.</p>	<p>Презентация «Этапы медиации» Блок-схема Соглашения о проведении процедуры медиации, содержащая сведения: 1) о предмете спора; 2) о медиаторе, медиаторах или об организации, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации; 3) о порядке проведения процедуры медиации; 4) об условиях участия сторон в расходах, связанных с проведением процедуры медиации; 5) о сроках проведения</p>

				процедуры медиации.
4	Медиация конфликтов: основные понятия	Познакомить с видами конфликтов по времени подключения медиатора, рассмотреть возможные типы вмешательства в различные виды конфликтов	Работа в малых группах: анализ кейсовой ситуации. Работа в малых группах: составление «Алгоритма действия медиатора» в зависимости от вида конфликта.	Презентация «Виды конфликтов», карточки-задания с описанием кейсовой ситуации.
5	Медиация конфликтов: основные понятия	Определить функции медиатора в процедуре медиации	<b>Упражнение «Story telling».</b> Группа делится на подгруппы из 3-х человек (используя правило «нового партнера»). Цель: знакомство с приемом « <u>Story telling</u> », актуализация навыков активного слушания и навыков наблюдения. Каждому участнику подгруппы предлагается рассказать пример из своей практики, отвечающий на вопрос «Что делает мою профессию привлекательной для меня?». Участники получают роли «рассказчика», «активного слушателя» и «наблюдателя». Каждый в тройке должен проработать все три роли. «Рассказчик» делится подробностями своей истории с партнерами. «Активный слушатель» задает уточняющие вопросы. Наблюдатель следит за процессом, отмечает особенности слушания и говорения. По окончании рассказа делится своими наблюдениями с партнерами.	Доска-флипчарт, бумага для записи формата А4, комплект маркеров, бэйджи, бумажные стикеры с клейким краем, карточки с описанием функций медиатора на каждом этапе

			Ведущий проводит в группе обсуждение достоинств каждого из приемов	
6	Этапы медиации	Раскрыть содержание этапов медиации	Ведущий дает краткое описание этапов или шагов медиации. Приводит пример метафоры «Путешествие через неизвестную местность» (А. Редлих, Е. Миронов, 2009).	презентация <b>Этап 1.</b> Согласование задачи медиации <b>Этап 2.</b> Формирование межличностного контакта <b>Этап 3.</b> Определение тем конфликта <b>Этап 4.</b> Прояснение точек зрения участников конфликта <b>Этап 5.</b> Поиск креативных решений <b>Этап 6.</b> Обеспечение реализации принятых решений Ведущий раскрывает содержание процедуры знакомства медиатора с клиентом на предварительной встрече
7	Этапы медиации	Объяснить цель и задачи этапов медиации	Ведущий просит группу разделиться на подгруппы по 3-4 человека, в которых участники выбирают конфликтную ситуацию (из опыта одного из партнеров) для медиации. Выбирают роли «медиатора» и «оппонентов». Медиатор задает вопросы оппонентам:	Презентация «Этапы медиации», карточки-задания с описанием кейсовой ситуации

			«Расскажите, что здесь нужно вместе обсудить? Назовите темы, которые касаются только Вас и Вы можете повлиять на них», «Расставим приоритеты? С какой темы вы хотите начать обсуждение? Почему именно с этой?». Список тем может быть составлен каждым оппонентом отдельно, а затем представлен для совместного обсуждения. Участники составляют общий список тем для медиации	
8	Этапы медиации	Определить цели и задачи медиатора на каждой стадии медиационного процесса	Прием «ЦАСК – Цель – Актуальное состояние - Следующий шаг – Консенсус»	Презентация ЦАСК. (А. Редлих, Е. Миронов, 2009)
9	Этапы медиации	Рассмотреть модели медиации, охарактеризовать выбор стратегии медиации	Ведущий рассказывает об алгоритме и правилах проведения процедуры мозгового штурма (МШ). В первой части МШ «модераторы» в подгруппах задают оппонентам следующие вопросы для сбора вариантов решений (10-15 мин.): «Что Вы можете сами сделать, чтобы противоречия стали терпимыми? Что может сделать, по Вашему мнению, другая сторона?». Все предложения записываются на отдельных листах и крепятся на доске флипчарте. Ведущий в первой части МШ предлагает использовать «Метод перспективы». Метод применяется, когда оппоненты испытывают	Доска-флипчарт, бумага для записи формата А4, комплект маркеров, бэйджи, бумажные стикеры с клейким краем, карточки с вопросами



			<p>затруднения при выработке решений. Модератор: «Поставьте себя, пожалуйста, на место вовлеченных в конфликт людей. Какие бы они могли предложить идеи? Запишите их, пожалуйста».</p> <p>Во второй части мозгового штурма «модераторы» предлагают оппонентам совместное ранжирование идей (10-15 мин.). Оно может проводиться по различным критериям (важности, скорости выполнения, затратам и т.д.). Вопросы на данном этапе: «Есть ли решение, которое вам сразу хочется признать удачным? Как бы вы хотели изменить это решение, чтобы оно вам подошло?».</p> <p>Участникам в подгруппах предлагается придумать образ, метафору для размещения наиболее и наименее удачных решений (Плодовое дерево с решениями-плодами (спелыми, незрелыми, червивыми и т.п. или автопарк из машин в разном состоянии («лидер гонок», «внедорожник», «ведро» и т.п.).</p> <p>Критерий результативности данного этапа: согласованные оппонентами креативные решения</p>	
10	Этапы медиации	Рассмотреть особенности выработки, согласования условий медиативного	«Модераторы» в подгруппах задают оппонентам следующие вопросы: «Что может помешать реализации вашего плана? Как можно устранить или преодолеть эти помехи?». Составляется План контроля и	Доска-флипчарт, бумага для записи формата А4, комплект маркеров, бэйджи, бумажные стикеры с клейким

		соглашения и завершения процедуры медиации	Запасной план, с учетом коррекции отклонений. Оппоненты заключают между собой Контракт в письменной форме, где формулируют свое согласие соблюдать выполнение плана. Ведущий предлагает участникам подгрупп шаблоны для написания Контракта.	краем. Шаблон медиативного Соглашения
11	Специфика медиации в организации образования	Ознакомить со спецификой конфликтов в организации образования	Упражнение «Новое-хорошее». Работа в малых группах: составление обобщающей таблицы «Шаги классической медиации»	доска / флипчат, бумага для записи, шаблон для составления таблицы «Шаги классической медиации», цветные карандаши (фломастеры, мелки)
12	Специфика медиации в организации образования		Работа в малых группах: анализ кейсовой ситуации. Работа в малых группах: составление «Карты конфликта»	доска / флипчат, бумага для записи, раздаточный материал с описанием кейсовой ситуации, бланки «Карты конфликта», цветные карандаши (фломастеры, мелки)
13	Специфика медиации в организации образования		Работа в малых группах: обсуждение вопроса о специфике медиации в организации образования. Мини-лекция «Специфика медиации в организации образования»	доска / флипчат, бумага для записи, цветные карандаши (фломастеры, мелки)

14	Специфика медиации в организации образования		Мини-лекция: «Необходимость восстановительного подхода» Работа с кейсами	доска / флипчат, бумага для записи, цветные карандаши (фломастеры, мелки), материал с кейсовой ситуацией
15	Специфика медиации в организации образования		Работа в парах: составление «Памятки школьного медиатора» Мини-лекция: «Школьная служба медиации»	доска / флипчат, бумага для записи, раздаточный материал с описанием кейсовой ситуации, цветные карандаши (фломастеры, мелки).
16	Проблема подготовки школьников - медиаторов	Выявить специфику медиации в организации образования, путем актуализации знаний о медиации и развития навыков работы в группах	Составление кластера «Конфликт в школе», Круг «Основной вопрос», Работа в малых группах: обсуждение вопроса «Чему учить школьников-медиаторов?»	доска / флипчат, бумага для записи, цветные карандаши (фломастеры, мелки)
17	Проблема подготовки школьников - медиаторов	Выявить проблемы, которые могут возникнуть при обучении учащихся медиации и определить пути их решения	Упражнение «Дерево предсказаний»: «Проблемы, которые могут возникнуть при подготовке школьников - медиаторов», Работа в малых группах: «Пути решения возможных проблем, при обучении учащихся медиации»	доска / флипчат, бумага для записи, цветные карандаши (фломастеры, мелки)

18	Проблема подготовки школьников - медиаторов	Сформулировать критерии, по которым могут набираться школьники - медиаторы в ШСМ.	Работа в малых группах: «Обсуждение вопроса о критериях отбора подростков для обучения навыкам школьной медиации». Работа в парах: «Разработка кейсов для обучения школьников – медиаторов».	доска / флипчат, бумага для записи, цветные карандаши (фломастеры, мелки)
19	Проблема подготовки школьников - медиаторов	Познакомить с программой обучения медиации учащихся.	Работа в малых группах: «Знакомство с программой обучения школьников-медиаторов». Работа в малых группах: «Копилка методических идей» (каждая группа делится методическим упражнением, которое кажется им эффективным при обучении медиации, проводит его по возможности)	доска / флипчат, бумага для записи, цветные карандаши (фломастеры, мелки)
20	Проблема подготовки школьников - медиаторов	Закрепить знания и представления о медиации, ШСМ и обучении учащихся медиации	Кластер «Медиация в школе», Работа в малых группах: «Презентация ШСМ». Рефлексия	доска / флипчат, бумага для записи, цветные карандаши (фломастеры, мелки)

## 2. Программа обучения учащихся

Подготовка школьных медиаторов из числа обучающихся является одной из приоритетных задач развития школьной службы медиации.

Решение спорных и конфликтных ситуаций между учащимися, осуществляемая взрослыми, зачастую усложнена разницей в жизненном опыте и статусах конфликтующих сторон и медиатора, закрепленной в традиционной системе отношений между участниками образовательного процесса и затрудняющей полноценную реализацию основных принципов медиации.

В этой связи медиация «равный-равному» имеет ряд естественных преимуществ:

1. школьники имеют возможность лучше понять суть проблем и переживаний своих ровесников в силу принадлежности к одной субкультуре;

2. между ровесниками нет статусно-обусловленных отношений власти и подчинения;

3. взаимодействие «равный-равному» позволяет сделать процесс медиации соразмерным возрасту конфликтующих сторон;

4. медиация «равный-равному» способствует «нормализации» конструктивных способов разрешения возникающих противоречий.

Обучение по программе подготовки медиаторов из числа обучающихся предполагает овладение следующими теоретическими знаниями и практическими навыками:

- элементарные знания из области психологии общения, возрастной психологии, психологии конфликта;

- освоение технологии осуществления процесса медиации в конфликте;

- самопрезентации;

- активное слушание;

- анализ и прогноз развития коммуникативной ситуации;

- сформированность конструктивной мотивации медиаторской деятельности;

- готовность к реализации на практике ее основных принципов: беспристрастности, конфиденциальности, добровольности и др.

При разработке занятий делается опора на методы активного обучения (игровое проектирование, ролевое разыгрывание, дискуссии и др.) в рамках тренингового формата организации обучающей деятельности.

Программа рассчитана на 20 занятий по 1 академическому часу каждое (1-2 занятия в неделю) и предназначена для группы подростков в количестве 10-15 человек.

№	Тема занятия	Количество часов
<b>I</b>	<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>2</b>
1	Наши занятия: что и как?	1
2	Что такое медиация?	1
<b>II</b>	<b>ПРИКЛАДНАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ</b>	<b>3</b>

3	Что такое конфликт?	1
4	Из-за чего возникают и как развиваются конфликты в школе?	1
5	Что такое «продуктивное разрешение конфликта»?	1
<b>III</b>	<b>ТЕХНОЛОГИЯ МЕДИАЦИИ</b>	<b>10</b>
6	Медиация конфликтов: как это делается?	1
7	Что такое эффективная коммуникация?	1
8	Как правильно слушать собеседника?	1
9	Что такое «бесконфликтный стиль общения»?	1
10	Что такое «конфликтная личность», и как общаться с такими людьми?	1
11	В чем разница между тем, чтобы «знать» и «уметь»?	1
12	Как организовать подготовительный этап медиации?	1
13	Как провести основной этап медиации?	1
14	Как закончить медиацию?	1
15	Возникли проблемы: что делать?	1
<b>IV</b>	<b>ЛИЧНОСТЬ МЕДИАТОРА</b>	<b>3</b>
16	Каким должен быть «настоящий медиатор»?	1
17	Зачем люди становятся медиаторами?	1
18	Откуда медиатору взять столько сил и терпения?	1
<b>V</b>	<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b>	<b>2</b>
19	Чему мы научились?	1
20	Так кто же такие «школьные медиаторы»?	1
<b>ИТОГО</b>		<b>20 ч.</b>

## Тренинговые занятия

№ занятия	Тема занятия	Цель	Приемы, формы, методы организации занятия	Ресурсы
1	Наши занятия: что и как?	демонстрация формата занятий, введение правил групповой работы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вводное слово ведущего</li> <li>2. Упражнение «Восточный базар»</li> <li>3. Упражнение «Ожидания»</li> <li>4. Упражнение «Наш маршрут»</li> <li>5. Упражнение «Бутылка с пиратского корабля»</li> </ol>	карточки для упражнения «Восточный базар», предмет - «микрофон», лист ватмана и листы формата А4 с вариантами ответов для упражнения «Ожидания», ручки, карандаши, фломастеры, иллюстрированные журналы, ножницы, клей, бумага для упражнения «Наш маршрут», бумага для записей, стеклянная бутылка
2	Что такое медиация?	расширение представлений подростков о содержании работы медиатора.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Приветствие</li> <li>2. Упражнение «Интервью» План интервью «Как я помог разрешить конфликт» План интервью «Как я пытался решить конфликт, но не получилось» План интервью «Почему я стараюсь не вмешиваться в конфликты»</li> <li>3. Демонстрация «Красное и черное»</li> <li>4. Завершение занятия</li> </ol>	ватман с правилами и этапами работы группы с первого занятия, «пазлы» в «волшебном мешочке» (картинки, разрезанные пополам, одна картинка – на три части на случай нечетного числа участников количество кусочков – по числу участников) для деления на пары перед упражнением «интервью», разноцветные карточки с планом для упражнения «Интервью», предметы: «микрофон», картонные карточки красного и черного цветов (20 штук) и рабочие листы для упражнения «Красное и черное», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры
3	Что такое конфликт?	расширение представлений	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Приветствие</li> <li>2. Упражнение</li> </ol>	ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон»,

		подростков о психологической сущности конфликтов	«Ассоциации» 3. Упражнение «Снежинки» 4. Работа в малых группах. Сочинение притчи «Мир без конфликтов» 5. Завершение занятия	бумажные салфетки (четвертинки) для упражнения «Снежинки» 3-4 цветов, бумага для записей, ручки, карандаши, фломастеры, маркеры
4	Из-за чего возникают и как развиваются конфликты в школе?	расширение представлений о причинах конфликтов, с которыми могут столкнуться школьные медиаторы	1. Приветствие 2. Разминочное упражнение «Если школьный конфликт – это...» 3. Работа в малых группах «Эксперты по школьным конфликтам» 4. Анализ кейсовой ситуации 5. Упражнение «Причины конфликта: снаружи и внутри» 6. Завершение занятия	ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», бумага для записей, ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, мячик, примеры иллюстрированных опорных схем из школьных учебников, готовые «маски» на основе бумажных тарелок
5	Что такое «продуктивное разрешение конфликта»?	расширение представлений о способах разрешения конфликтов	1. Приветствие 2. Упражнение «Рисунок вдвоем» 3. Упражнение «Стили поведения в конфликте» 4. Упражнение «Варежки» 5. Упражнение «Армрестлинг» 6. Завершение занятия	ватман с правилами и этапами работы группы, предмет - «микрофон», бумага для записей, ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, карточки для упражнения «Стили поведения в конфликте», картонные квадратики красного, желтого, зеленого, синего и серого цветов, карточки с контурными изображениями варежек
6	Медиация	формирование	1. Приветствие	ватман с правилами и этапами работы



	конфликтов: как это делается?	представлений о структуре медиации	2. Работа в малых группах: знакомство с этапами медиации 3. Работа в малых группах: анализ кейсовых ситуаций 4. Завершение занятия	группы, предмет - «микрофон», бумага для записей, ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, карточки для работы в малых группах с описанием этапов медиации, описание кейсовых ситуаций, бланки «Заявки на проведение медиации»
7	Что такое эффективная коммуникация?	создание условий для выявления закономерностей эффективной коммуникации и формирования навыков ее осуществления	1. Приветствие 2. Упражнение «Бинго-формуляр» 3. Упражнение «Диктант» 4. Соревнование между малыми группами 5. Завершение занятия	ватман с правилами и этапами работы группы, предмет-«микрофон», карточки для упражнения «Бинго-формуляр» по числу участников, 3 карточки с заданиями для упражнения «Диктант», раздаточный материал для соревнования между группами (либо видеофрагмент), ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей
8	Как правильно слушать собеседника?	создание условий для выявления закономерностей эффективной позиции слушателя и формирования навыков ее осуществления	1. Приветствие 2. Упражнение-тест «Умею ли я слушать?» 3. Мини-лекция «Техники активного слушания» 4. Завершение занятия	ватман с правилами и этапами работы группы, предмет-«микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для рисования, мел или бумажный скотч для упражнения «Умею ли я слушать», рабочие листы для упражнения «Навыки активного слушания»
9	Что такое бесконфликтный стиль общения?	создание условий для выявления и анализа барьеров	1. Приветствие 2. Упражнение «Роли» 3. Работа в парах «Условия	ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры,

		в общении	бесконфликтного общения» 4. Упражнение «Барьеры» 5. Завершение занятия	бумага для записей, раздаточный материал для упражнения «Барьеры», шапочки для упражнения «Роли»
10	Что такое «конфликтная личность», и как общаться с такими людьми	Создание условий для выявления закономерностей эффективного поведения в трудных коммуникативных ситуациях	1. Приветствие 2. Упражнение «Копилка конфликтогенов» 3. Упражнение «Айсберг» 4. Упражнение «Четыре квадрата» 5. Упражнение «Памятка» 6. Завершение занятия	Ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, коробка для упражнения «Копилка конфликтогенов», рабочие листы для упражнения «Айсберг», карточки с именами участников в мешочке для «Лотереи имен»
11	В чем разница между тем, чтобы «знать» и «уметь»?	Создание условий для поддержания мотивации к освоению навыков медиации школьных конфликтов	1. Приветствие 2. Групповые медиаторы 3. Завершение занятия	Ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, карточки для упражнения «Групповые медиаторы» в «волшебном мешочке», «заявка на проведение медиации», инструкция «участникам конфликта», раздаточные материалы «Алгоритм медиации»
12	Как организовать подготовительный этап медиации?	Создание условий для освоения технологии организации медиации	1. Приветствие 2. Упражнение «Приветствие» 3. Работа в малых группах 4. Упражнение «Разговор» 5. Завершение занятия	Ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, раздаточные листы «Этапы медиации», шпатель «Правила поведения в процессе медиации»
13	Как провести	Создание условий	1. Приветствие	Ватман с правилами и этапами работы

	основной этап медиации?	для освоения технологии основного этапа медиации	2. Упражнение «Крест-параллель» 3. Упражнение «Карта конфликта» 4. Работа в малых группах 5. Завершение занятия	группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, раздаточные листы «Этапы медиации», рабочие листы для упражнения «Карта конфликта», рабочие листы для малых групп, листы с кейсом 1 из занятия 6 (при необходимости)
14	Как закончить медиацию?	Создание условий для освоения технологии основного этапа медиации	1. Приветствие. 2. Упражнение «Выход из контакта». 3. Упражнение «Волк и семеро козлят». 4. Упражнение «Выражаем благодарность». 5. Завершение занятия	Ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, раздаточные листы «Этапы медиации», рабочие листы для малых групп, листы с кейсом 1 из занятия 6 (при необходимости), игровые карточки для упражнения «Волк и семеро козлят»
15	Возникли проблемы: что делать?	Создание условий для рефлексии потенциальных трудностей в процессе медиации и возможностей их преодоления	1. Приветствие 2. Упражнение «Ответ без размышлений» 3. Упражнение «Шапка вопросов» 4. Упражнение «Рецепт хорошей медиации» 5. Завершение занятия	Ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, коробка с карточками для упражнения «Ответ без размышлений», две шляпы или шапки для упражнения «Шапка вопросов», карточки с условными знаками в мешочке для упражнения «Рецепт»
16	Каким должен быть «настоящий	Создание условий для рефлексии собственных	1. Приветствие 2. Упражнение «Качества медиатора»	Ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры,

	медиатор»?	личностных качеств, значимых для выполнения функций медиатора	3. Упражнение «Рассказ от имени предмета» 4. Завершение занятия	бумага для записей, рабочие листы для упражнения «Качества медиатора»
17	Зачем люди становятся медиаторами?	Создание условий для рефлексии собственных мотивов, значимых для выполнения функций медиатора	1. Приветствие 2. Упражнение «Мотивация медиатора» 3. Упражнение «Неконструктивная мотивация» 4. Упражнение «Герб» 5. Завершение занятия	Ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для рисования, ножницы, листы с перечислением мотивов для упражнения «Мотивация медиатора»
18	Откуда медиатору взять столько сил и терпения?	Создание условий для рефлексии собственных личностных ресурсов, значимых для выполнения функций медиатора	1. Приветствие 2. Упражнение «Страшилка» 3. Упражнение «Аптечка самопомощи» 4. Упражнение «Благодарность» 5. Завершение занятия	Ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, мешочек с карточками с названиями положительных эмоций (по числу участников), скотч
19	Чему мы научились?	Контроль достижений, создание условий для рефлексии участниками	1. Приветствие. 2. Проверяем теоретическую подготовленность. 3. Проверяем практическую подготовленность.	Ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для рисования, бумага для записей, карточки с кейсовыми

		собственных успехов	4. Завершение занятия	ситуациями, банки заявок на проведение медиации
20	Так кто же такие школьные медиаторы?	Завершение работы группы, создание условий для перехода от учебной ситуации к реальной	1. Приветствие 2. Оформление стенда «Школьной службы медиации» 3. Упражнение «Бутылка с пиратского корабля» 4. Завершение занятия	Ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для рисования, бумага для записей, ножницы, стенд, на котором будет размещаться информация о школьной службе медиации, «бутылка с пиратского корабля»

## Список литературы

1. Бесемер Христов Медиация. Посредничество в конфликтах //Духовное познание. Калуга, 2004.
2. Бисембаева А.К. Основы школьной медиации. Учебное пособие //КГПИ, Костанай, 2017.
3. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство /под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012.
4. Стандарты восстановительной медиации //Вестник восстановительной юстиции. Концепция и практика восстановительной медиации. М.: Центр «СПР». 2010.
5. Зер Х. Восстановительное правосудие: новый взгляд на преступление и наказание/пер.с англ.; под общ. ред. Л.М.Карнозовой. М.: МОО Центр «СПР», 2002.

## Глоссарий

**Агрессия** – индивидуальное или коллективное поведение, направленное на нанесение физического или психологического вреда, ущерба либо на уничтожение другого человека или группы людей.

**Альтернативное разрешение споров (АРС)** - процедуры и способы разрешения споров (конфликтов), которые применяются вне государственной судебной системы и внутри нее. АРС не влечет для сторон негативных последствий и используется - когда под угрозой разрыва находятся деловые отношения сторон, для установления и развития которых были произведены большие затраты; когда необходимо быстрое и экономное разрешение спора; когда стороны стремятся к конфиденциальности; когда спор касается не столько права, сколько технических вопросов. Все формы АРС функционируют за счет самих участников спора и не требуют затрат на их содержание.

**Альтернативы решений** – новые, оригинальные варианты решения проблемы, лежащей в основе конфликта, которые отличаются от подходов, ранее предлагавшихся сторонами в ходе развития конфликта.

**Антагонист** – непримиримый, враждебный человек, который жестко отстаивает свои интересы в конфликте, не идет ни на какие уступки, придерживается крайних взглядов.

**Восстановительная медиация** - 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 конфликтных или криминальных ситуаций.

**Динамика конфликта** – ход развития, изменения конфликта под влиянием действующих на него факторов и условий.

**Диспозиция личности в конфликте** – иерархически организованная система интересов, ценностных ориентаций, установок и мотивов, определяющих готовность личности к тому или иному поведению в конфликте.

**Защита психологическая** – специальная регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение к минимуму чувства тревоги, связанного с осознанием внутриличностного конфликта.

**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.).

**Компромисс** – стратегия поведения субъекта в конфликте, ориентированная на определенные уступки взамен на частичные уступки со стороны оппонента.

**Конкуренция** – 1) в широком смысле – один из основных видов социального взаимодействия; 2) в узком смысле – соперничество, активное соревнование на каком-либо поприще между отдельными субъектами (конкурентами), заинтересованными в достижении одной и той же цели.

**Консенсус** - согласие, способ урегулирования конфликтов, ориентированный на совместное согласованное решение проблемы.

**Конфронтация** – противоборство, противопоставление, столкновение сторон, их интересов и целей.

**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 школьной службы медиации.

**Конфликт** - столкновение, обнаружение несоответствия и/или разнонаправленности во взглядах, представлениях о будущем, ценностях и пр., которые чаще всего выражаются в конфликтных интеракциях - обмене противодействиями, сопровождающимися попытки преобразовать реальность. Конфликтные интеракции приводят к нарушению у людей умения слушать и слышать, способности договариваться, что вынуждает использовать неконструктивные способы отстаивания интересов.

**Медиатор** – лицо, организующее содействие конфликтующим сторонам, участвующим на добровольной основе в процессе поиска взаимоприемлемого и жизнеспособного решения, которое удовлетворит впоследствии их интересы и потребности.

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

### **Медиация**

- способ разрешения споров мирным путем на основе выработки сторонами спора взаимоприемлемого решения при содействии нейтрального и независимого лица - медиатора;

- процесс, в рамках которого участники с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают конфликт.

**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.

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

**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.

**Несовместимость** – взаимное неприятие партнеров по общению, деятельности, основанное на расхождении ценностных ориентаций, социальных установок, интересов, потребностей, характеров, темпераментов, темпов и ритмов психофизиологических реакций и других значимых для межличностного взаимодействия индивидуально-психологических характеристик.



**Переговоры** – это процесс, в котором принимают участие как минимум два человека, направленный на обсуждение идей и возможных решений спора или конфликта на базе консенсуса.

**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.

**Разрешение конфликтов** – процесс, при котором люди находят решение спора или конфликта, адекватно учитывающее интересы сторон и в определённой степени удовлетворяющее обе противостоящие стороны.

**Соглашение о применении процедуры медиации** - соглашение сторон, заключенное в письменной форме до возникновения спора или споров (медиативная оговорка) либо после его или их возникновения, об урегулировании с применением процедуры медиации спора или споров, которые возникли или могут возникнуть между сторонами в связи с каким-либо конкретным правоотношением.

**Соглашение о проведении процедуры медиации** - соглашение сторон, с момента заключения которого начинает применяться процедура медиации в отношении спора или споров, возникших между сторонами.

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

**Соперничество** – стратегия поведения оппонента в конфликте, состоящая в ориентации на свои интересы, навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения, открытой борьбе по реализации своих интересов.

**Сотрудничество** – кооперативная стратегия поведения оппонента в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.

**Стороны** - физические или юридические лица, желающие урегулировать с помощью процедуры медиации споры, возникающие из гражданских правоотношений, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности, а также споры, возникающие из трудовых, семейных и иных правоотношений.

**Спор** - столкновение мнений в процессе доказательства и опровержения, в ходе которого одна из сторон (или обе) стремится убедить другую в справедливости своей позиции.

**Толерантность** – отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо конфликтный фактор.

**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).

**Челночная дипломатия** – способ организации деятельности посредника по налаживанию канала коммуникации между оппонентами; состоит в организации посредником встреч последовательно с каждой из сторон.

**Школьная служба медиации** – служба, созданная в образовательной организации и состоящая из работников образовательной организации, учащихся и их родителей, прошедших необходимую подготовку и обучение основам метода школьной медиации и медиативного подхода.

**Электронная медиация** - дистанционная медиация с использованием интернет-технологий и других технических средств связи, применяемая медиатором в спорах между лицами и организациями, которые удалены друг от друга или в силу иных причин не могут принимать непосредственное участие в процедурах медиации, а также в ситуациях, где значимость спора не оправдывает стоимость личного присутствия медиатора. Электронная медиация может также использоваться в качестве предварительной фазы основного процесса медиации в ситуациях, где важную роль играет фактор времени, для начала подготовки сторон и проведения основной процедуры.