**Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение**

**Беклемищенская начальная школа-детский сад**

**Согласовано Утверждаю**

**Председатель Управляющего совета Директор МКОУ Беклемищенской НШ-ДС**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.А.Шарова \_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.Н.Чернова**

**протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ приказ № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

***Программа***

***школьной службы***

***медиации***

***2016г***

***Пояснительная записка***

В современном обществе остро востребована способность граждан конструктивно взаимодействовать. Для этого необходимо развивать социальный интеллект, менталитет сотрудничества, социального партнерства. Метод школьной медиации способствует решению этих задач в работе с детьми, закладывая основу воспитания будущих поколений, опирающихся на гуманистические ценности, ставящих человеческую жизнь, благополучие и гармоничное развитие личности, позитивное общественное взаимодействие на первое место.

В соответствии с пунктом 64 Плана первоочередных мероприятий по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 октября 2012 г. № 1916-р, в образовательных организациях должны быть созданы службы школьной медиации, обеспечивающие защиту прав детей и создающие условия для формирования безопасного пространства, равных возможностей и защиты их интересов.

Медиация **-** одна из технологий альтернативного урегулирования споров с участием третьей нейтральной, не заинтересованной в данном конфликте стороны — медиатора, который помогает сторонам выработать определенное соглашение по спору, при этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения.

Школьная медиация - это новый подход к разрешению и предотвращению спорных и конфликтных ситуаций на всех уровнях системы российского образования. Служба школьной медиации - эта структура, созданная в образовательной организации и состоящая из педагогов, учащихся и их родителей, которая призвана оказывать помощь всем участникам образовательного процесса в разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в образовательной организации.

Данные методические рекомендации содержат информацию о различных формах организации школьной службы примирения, этапах её организации, процедуре использования данного метода в практике образовательного учреждения.

Цель методических рекомендаций – методическое обеспечение деятельности служб школьной медиации.

Предложенные рекомендации могут быть использованы в работе педагогов - психологов, социальных педагогов, классных руководителей и других специалистов школы, заинтересованных в конструктивном разрешении конфликтных ситуаций.

1. ***Основные характеристики школьной службы медиации.***

Согласно Федеральному закону от 27 июня 2010 г. № 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" под процедурой медиации понимается способ урегулирования споров при содействии медиатора (независимое лицо либо независимые лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора) на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения. Медиация альтернативна любому директивному способу разрешения споров, когда спорящие стороны лишены возможности влиять на исход спора, а полномочия на принятие решений по спору делегированы третьему лицу.

**Медиатор** не наделяется правом принятия решения по спору и не оказывает давление на стороны. Он только организует содействие конфликтующим сторонам, участвующим на добровольной основе в процессе поиска взаимоприемлемого и жизнеспособного решения, которое удовлетворит впоследствии их интересы и потребности. Вместе с тем процедура медиации является не только эффективным инструментом разрешения споров и конфликтных ситуаций, но и их предупреждения и профилактики.

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

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

**Служба школьной медиации** - эта структура, созданная в образовательной организации и состоящая из педагогов, учащихся и их родителей, которая призвана оказывать помощь всем участникам образовательного процесса в разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в образовательной организации.

Школьная медиация не ограничивается территорией образовательной организации. Важную роль в интеграции метода играет вовлечение семьи при условии, что родители (законные представители), обучены основам метода. Это позволит им не только хотеть, но и компетентно помогать детям в семье в сложных, потенциально конфликтных ситуациях. В свою очередь, в образовательной организации конфликт будет разрешаться успешнее, если родители (законные представители) будут ориентировать ребенка на медиативный подход.

Таким образом, метод школьной медиации позволяет образовательной организации и семье воспринимать друг друга как партнеров, стремящихся к одной цели, и объединить их усилия для обеспечения безопасности и благополучия ребенка.

**Целями** службы школьной медиации являются: создание безопасной среды, благоприятной для развития личности с активной гражданской позицией, умеющей принимать решения и принимать на себя ответственность за совершаемые поступки; воспитание культуры конструктивного поведения в конфликте, основанной на медиативном мировоззрении, в основе которого лежит признание ценности человеческой жизни, уникальности каждой отдельной личности, принятие, уважение права каждого на удовлетворение собственных потребностей и защиту своих интересов; улучшение качества жизни участников образовательного процесса с помощью медиативного подхода, основывающегося на позитивном общении, уважении, открытости, доброжелательности, взаимном принятии.

**Задачами** службы школьной медиации являются: распространение среди участников образовательного процесса конструктивных форм разрешения споров и конфликтов (восстановительная медиация, переговоры и другие способы); помощь участникам образовательного процесса в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе принципов и технологии восстановительной медиации; обучение учащихся и других участников образовательного процесса конструктивным методам урегулирования конфликтов; организация просветительских мероприятий и информирование участников образовательного процесса о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации.

***2. Организация школьной службы примирения***

2.1. ***Рекомендации по организации школьной службы примирения***

Для организации школьной службы медиации необходимо решить следующие задачи:

- информировать работников образовательной организации, обучающихся и их родителей о службе школьной медиации;

- мотивировать работников образовательной организации, обучающихся и их родителей к участию в деятельности службы школьной медиации и применению метода "Школьная медиация";

- провести обсуждение деятельности службы школьной медиации среди работников образовательной организации, обучающихся и их родителей (законных представителей);

- организовать разработку согласований деятельности службы школьной медиации;

- обучить сотрудников образовательной организации, обучающихся и их родителей (законных представителей) методу "Школьная медиация";

- установить сотрудничество с органами и учреждениями профилактики безнадзорности и правонарушений, опеки и попечительства, дополнительного образования.

Для решения указанных выше задач необходимо реализовать следующие ключевые мероприятия:

1. Организация информационных просветительских мероприятий для участников образовательного процесса по вопросам школьной медиации.

2. Обучение руководителя службы школьной медиации и ее будущих специалистов - школьных медиаторов работе в качестве посредников в разрешении конфликтных ситуаций.

3. Реализация программ развития коммуникативной и конфликтологической компетентности среди учащихся – медиаторов.

4. Рассмотрение вопроса о создании службы школьной медиации и ее дальнейшей деятельности органами государственно-общественного управления образовательной организации (педагогическим советом школы, родительским комитетом, классным, общешкольным собранием и др.).

5. Утверждение Положения о службе школьной медиации, одобренное органом государственно-общественного управления образовательной организации.

6. Апробация практической работы службы школьной медиации по вопросам предупреждения и разрешения конфликтов, а также первичная оценка эффективности деятельности службы школьной медиации.

***2.2. Основные этапы организации школьной службы примирения.***

Внедрение школьной службы примирения может проходить в несколько этапов:

* *Первый этап* – диагностический (выявление конфликтов, анкетирование педагогов и школьников в случае отдельного образовательного учреждения). Для этой цели в муниципальном образовании могут быть организованы семинар или совещание, в которых примут участие представители органов управления образованием, комиссии по делам несовершеннолетних и др. В случае выявления актуальности предложенной проблемы можно принять решение об организации Школьных служб примирения на базе муниципальных образовательных учреждений;
* *Второй этап* – организационный (формирование группы учителей, социальных педагогов, школьных психологов, администраторов с целью последующего их обучения). Школьная медиация - это серьезная педагогическая про­грамма, требующая упорной работы педагогов, администрации образовательных учреждений, и самих детей, и, конечно, спе­циалистов: педагогов-медиаторов и тренеров-медиаторов.

Их задача - интегрировать метод школь­ной медиации в учебное пространство и обучить своих коллег. В свою очередь эти педагоги уже смогут обучить методу школьной медиации детей и родителей в школе. Однако необходимо учесть, что возникающие конфликты не станут ждать, пока выстроится подобная «цепочка». Они требуют немедленного урегулирования. Для этого необходимо на местах воспитать специальные кадры, которые смогли бы не только обучать взрослых, детей, молодежь основам медиации, но были бы способны в любой момент провести процедуру медиации, урегулировать реальный конфликт.

* *Третий этап* – учебно - методический (обучение администраторов, педагогов навыкам ведения переговоров и отбора случаев для процедуры медиации).
* *Четвертый этап* – инновационный (внедрение медиации в школе, начало работы Школьной службы примирения). Включает он в себя период создание нормативно – правовой базы данного учреждения по организации (ознакомление с нормативно – правовыми актами федерального значения, разработка и утверждение положения о работе школьной службы примирения (Приложение 2,3), должностные обязанности ведущих программ примирения, куратора).

Медиатор не несет ответственности за соглашение между участниками, но несет ответственность за соблюдение процедуры. Основное правило медиации – добровольность участия, т.е. потерпевший и обидчик (зачинщик) имеют право отказаться от процедуры примирения. *Насилие или принуждение к участию в медиации фактически означают пренебрежение данным правилом*. В конфликте не бывает победителей и побежденных. Для школьных конфликтов трудно выработать единую стратегию урегулирования, так как в каждой ситуации значительную роль играет человеческий фактор.

Управлять конфликтами в педагогическом коллективе чрезвычайно сложно. Медиатор – ровесник может выполнять посредническую функцию только в конфликтах школьников. Взрослые конфликты могут разрешать только администраторы или специально обученные учителя – медиаторы, которые пользуются уважением и доверием педагогического коллектива.

**Примерные этапы создания школьной службы примирения.**

1

Принятие администрацией школы решения о создании Школьной службы примирения.

Определение взрослых, вовлеченных в работу будущей ШСП.

Обучение команды взрослых (взрослого куратора).

2

Разработка функциональных обязанностей сотрудника – руководителя службы примирения по организации работы и дальнейшей деятельности службы.

Подписание приказа о создании службы.

Утверждение Положения о Школьной службе примирения в соответствии со стандартами восстановительной медиации

3

Отбор школьников на участие в базовом семинаре (школьники могут включаться и на последующих этапах).

Проведение базового семинара по восстановительной медиации.

4

Обсуждение и формулирование командой службы примирения ценностей восстановительной медиации, которые служба собирается нести в свою школу.

Информационные сообщения (презентации) для получения одобрения и поддержки педагогического коллектива (классных руководителей).

Информационные сообщения (презентации) для получения одобрения и поддержки родителей.

Информационные сообщения (презентации) для получения одобрения и поддержки учеников.

Оформление информационного стенда. Выпуск плаката или статьи в школьной газете о создании ШСП, размещение информации на сайте школы.

5

Определение администрацией школы, куратором и школьниками-медиаторами способов получения информации о конфликтах.

Доработка и принятие документов (на основе типовых), регламентирующих работу службы (примирительный договор, заявка, регистрационная карточка и пр.)

6

Работа службы по разрешению поступающих конфликтных ситуаций в соответствии с порядком работы медиатора. Ведение регистрационного журнала для дальнейшего мониторинга. Написание отчетов по форме.

7

Осуществление супервизий по проведенным программам, оценка соответствия проведенных программ стандартам восстановительной медиации и порядку работы медиатора.

8

Обсуждение с администрацией и педагогами результатов работы службы, путей ее улучшения и влияния ШСП на жизнь школы.

9

Обобщение и анализ опыта. Заполнение мониторинга работы службы.

Установление связи с другими структурами системы профилактики, выработка порядка взаимодействия и учета результатов проведения процедуры.

Установление связи с ассоциацией медиаторов, другими ШСП (взаимопомощь и обмен опытом, участие в совместных мероприятиях сообщества медиаторов).

10

Включение элементов восстановительных практик в различные воспитательные формы и мероприятия

11

Прохождение тренинга для тренеров

Обучение новых медиаторов, а также школьников и педагогов школы восстановительной коммуникации и восстановительным практикам

***2.3. Основные этапы процесса медиации***

В структуре процесса медиации можно выделить 5 основных этапов его реализации:

1. Подготовительный этап.

2. Предварительные встречи.

3. Примирительная встреча.

4. Выполнение примирительного договора.

5. Профилактический этап.

1. Подготовительный этап

Целью данного этапа является сбор первичной информации и анализ актуальной конфликтной ситуации.

Задачи:

- получение информации о конфликте, оценка конфликта с точки зрения эффективности применения к нему посредничества;

- получение представления о содержании произошедшего конфликта со слов его участников,

- получение согласия на проведение медиации.

Критерии готовности участников к переходу на следующий этап

• признание участниками случившегося;

• признание негативных последствий, которые несет конфликт;

• желание обсудить, существующую проблему с другими участниками.

2. Предварительные встречи

Целью данного этапа является подготовка к проведению примирительной встречи.

Задачи:

- установление доверительных отношений со сторонами конфликта;

- принятие переживаний участников ситуации;

- обсуждение предложений по разрешению ситуации;

- подготовка сторон ее к участию в примирительной встрече (информирование о вопросах, которые будут обсуждаться на примирительной встрече, о правилах поведения).

Основным методом работы медиатора является беседа, в процессе которой он устанавливает доверительные отношения с конфликтующими сторонами.

Работа ведется по следующей схеме:

- ведущий, используя метод активного слушания, проясняет для себя версии конфликтующих сторон о произошедшем, затем выясняет причины совершенных действий;

- ведущий побуждает конфликтующие стороны самостоятельно найти правомерные и ненасильственные пути выхода из конфликта.

Критерии готовности участников к переходу на следующий этап

- признание своей ответственности; искреннее желание совершить какие-либо действия для изменения ситуации;

- уверенность каждого в своей готовности встретиться «лицом к лицу» с противоположной стороной для обсуждения конкретных действий по выходу из сложившейся ситуации.

Ожидаемый положительный результат - согласие участников конфликта на принятие участия в примирительной встрече.

3. Примирительная встреча.

Целью данного этапа является организация и проведение примирительной встречи, создание условий для заключения примирительного соглашения между сторонами конфликта.

Задачи:

- организация диалога сторон, направленного на восстановление картины и последствий ситуации;

- составление примирительного соглашения сторон, учитывающего согласованные решения сторон и механизм его выполнения.

Примирительная встреча должна проходить на нейтральной территории, на нее приходят только те люди, которых желают видеть участники конфликта, чаще всего это родители. Правила поведения на встрече предполагают соблюдение дисциплины, уважительное отношение участников друг к другу.

Ход примирительной встречи

Ведущий приветствует всех, пришедших на встречу, представляется и представляет всех участников встречи. Создает спокойную комфортную атмосферу, подчеркивает, что пришедшие собрались по своему желанию, и что участие в такой встрече - это важный шаг к достижению согласия. Просит участников быть открытыми и максимально честными. Напоминает, что все собрались для того, чтобы разобраться в произошедшем, постараться прийти к соглашению, исправить то, что возможно. Ведущий еще раз оглашает правила проведения примирительной встречи и свои обязанности.

Правила проведения встречи

- Короткий перерыв может попросить любая сторона в любой момент.

- Нельзя перебивать говорящего.

- Слушать и говорить следует с уважением друг к другу.

- Стороны могут выдвинуть свои особые условия.

- Обе стороны должны дать согласие по порядку проведения встречи.

Обязанности ведущего

- Беспристрастная работа на пользу обеих сторон.

- Соблюдение конфиденциальности.

- Ведущий не может предлагать решения, он может только помочь сторонам найти свои собственные решения.

Далее ведущий просит стороны поочередно рассказать о том, что произошло, что они чувствовали в тот момент, и что чувствует теперь, что было утеряно в результате случившегося, и как это повлияло на их жизнь. Во время рассказа ведущий следит, чтобы рассказывающего не перебивали. Используя наводящие вопросы: «Что вы подумали, что почувствовали в тот момент?» ведущий должен убедиться, что творящий рассказал о своих переживаниях и о том эффекте, который имело на него случившееся. Ведущий кратко суммирует сказанное, обращает внимание на то, что стороны могут не соглашаться относительно конкретных фактов, и их задача примириться с произошедшим и начать искать выход из сложившейся ситуации. Уточняет, не хотят ли они что-то добавить к сказанному, прокомментировать, спросить о чем-то вторую сторону. Просит стороны поделиться своими мыслями о случившемся с учетом услышанного.

Далее ведущий говорит о необходимости выработать пункты договора, просит стороны подумать, при каких условиях по их мнению:

- конфликт можно было бы считать разрешенным;

- нанесенный вред можно было бы считать компенсированным;

- обе стороны выиграли бы от заключения договора.

После того, как условия согласованы, и участники пришли к обоюдному согласию, создается письменное соглашение, которое подписывается обеими сторонами. Для того, чтобы примирительное соглашение (договор) по результатам примирения было эффективным необходимо:

- составить его абсолютно точным и конкретным языком, так, чтобы оно воспринималось однозначно обеими сторонами;

- прописать только реалистичные, удовлетворяющие интересам обеих сторон действия;

- сформулировать соглашение нейтрально, без оскорбления личного достоинства;

- указать, каким образом будут разрешаться вопросы, которые могут возникнуть в будущем.

Для примирительного процесса очень важно, чтобы соглашение об урегулировании давало процедурное, содержательное и психологическое удовлетворение. Высокая степень неудовлетворенности одного или нескольких участников ведет к продолжению конфликта после его формального завершения.

Ожидаемый положительный результат - подписание примирительного соглашения.

4. Выполнение примирительного договора.

Цель – создание условий, содействующих выполнению договора участниками конфликта.

Задачи:

- проверить выполнение договора;

- организовать при необходимости дополнительную встречу;

- провести анализ эффективности реализации программы примирения.

Ожидаемый положительный результат – налаживание взаимодействия между участниками конфликтной ситуации.

5. Профилактический этап.

Целью этапа является окончательное восстановление доброжелательных отношений между сторонами конфликта, профилактика возможных рецидивов, возобновления конфликта.

Задача:

- организация психолого-педагогического и социально-педагогического сопровождения участников конфликтной ситуации;

- проведение индивидуальной профилактической работы с детьми, имеющими выраженные конфликтогенные особенности;

- реализация психолого-педагогических программ, направленных на групповое сплочение детских коллективов.

Профилактический этап заканчивается, как только взаимоотношения сторон конфликта окончательно налаживаются.

Итак, следует отметить, что разрешение конфликта представляет процесс, который включает анализ и оценку ситуации, выбор способа разрешения конфликта, формирование операционального состава действий, реализацию плана и (или) его коррекцию, оценку эффективности действий.

*Заключение*

Любые инновации всегда вызывает дискуссии. Медиация не является исключением. Ее внедрение в школе может проходить сложно и болезненно, встречать сопротивление со стороны отдельных педагогов, но, несмотря на это, полноценное разрешение конфликтов невозможно без специальной подготовки учителей к новому типу взаимоотношений. Медиация учит активному слушанию, умению контролировать эмоции, отделять проблемы от человека, нивелировать собственные интересы ради достижения общих интересов. Наиболее положительное влияние на урегулирование конфликта оказывает вовлечение конфликтующих сторон в совместную деятельность. Чем раньше будет проведена необходимая диагностическая работа и инициированы переговоры, тем успешней получится результат.

В сравнении с традиционными способами урегулирования конфликтов медиация может оказаться приемлемой и эффективной альтернативой. Профилактика и коррекция конфликтов строится на обучении позитивным способам коммуникации. Коммуникативные способности являются частью профессиональной культуры педагога. Высокий уровень их развития, умение правильно реагировать в сложных ситуациях на уроке, в ходе внеклассной и воспитательной работы определяет профессионализм педагога, а также сохраняет его собственное здоровье. Навыки конструктивного поведения педагога являются «техникой личной психологической безопасности» в профессиональной деятельности.