

Министерство образования и науки Республики Казахстан  
Национальная академия образования имени И. Алтынсарина



**Служба медиации: государственная политика в сфере охраны прав детей в  
части развития школьной медиации и разрешения конфликтов**

**Методические рекомендации**

Нур-Султан  
2022

Рекомендовано к изданию Ученым советом Национальной академии образования им. И. Алтынсарина (протокол №6 от 25 мая 2022 года)

Служба медиации: государственная политика в сфере охраны прав детей в части развития школьной медиации и разрешения конфликтов. Методические рекомендации. – Нур-Султан: НАО имени И. Алтынсарина, 2022. – 128 с.

В методических рекомендациях раскрыт международный опыт развития службы школьной медиации, выделены особенности службы школьной медиации в решении конфликтных ситуаций в целях создания безопасной среды обучения для школьников. Наибольший интерес представляют рекомендации по организации и функционированию деятельности служб медиации в средней школе.

Данное издание адресовано педагогам и обучающимся организаций среднего образования, родителям, а также специалистам сферы охраны и защиты прав детей, интересующимся вопросами службы школьной медиации.

© Национальная академия образования  
им. И. Алтынсарина, 2022

## Введение

### *Актуальность темы*

Психологическое и социальное благополучие личности в обществе связано с преобладающими способами реагирования на проблемные ситуации, которые возникают на различных уровнях. Основными типичными способами реагирования на такие ситуации можно назвать такие способы как «административный», «силовой» и «карательный». В образовательном процессе присутствуют «педагогический» (воспитательная беседа) и «психологический» (диагностика и коррекция психологических дефицитов, определяющих поведение) способы.

Однако во многих школах принятые правила и способы реагирования учителей на конфликты не помогают освоению навыков цивилизованного общения, понимания, обустройства отношений, культурных форм приобретения авторитета, необходимых подросткам для будущей жизни. Это объясняется, прежде всего, испытываемыми учителями перегрузок, недоступностью для многих из них квалифицированной психологической помощи, и наличием административным управлением школьной жизни (непрерывный поток спускаемых сверху циркуляров, проверок, распоряжений, отчётных документов и т. д.).

Способы разрешения конфликтов, которые практикуются учителями, чаще всего сводятся к административным мерам, манипуляции и клеймению, что в определённой мере затрудняет освоение школьниками цивилизованных подходов и методов урегулирования конфликтных ситуаций.

Сегодня в школах все чаще возникают конфликтные ситуации, факты проявления буллинга, кибербуллинга, мобинга и др., которые влияют негативно не только на качество обучения и воспитания, но и на условия безопасной и комфортной жизнедеятельности детей.

В казахстанских школах многие ученики старших классов испытывают удовольствие, если отбирают у слабых либо у учеников младших классов деньги. В некоторых школах существует отработанная схема сбора «денежной дани» с учеников. 10% опрошенных родителей считает, что в организациях образования для их детей небезопасно; 79,5% из них считает, что в организациях образования небезопасно из-за отношения персонала школы к учащимся, 76,3% говорит о нездоровых взаимоотношениях между учащимися [1].

Увеличилось количество случаев, когда обучающиеся разрешают конфликтные ситуации агрессивно, унижительными оскорблениями, насильственно с применением физической силы. Часто ученик, ставший жертвой издевательств, чувствует себя незащищённым, боится признаться кому-либо по разным причинам и доводит себя до суицида.

С начала 2021 года несовершеннолетние подростки совершили 248 попыток к самоубийству, 84 ребенка скончались. Основными причинами подростковых суицидов в стране связаны с семейными и школьными конфликтами. Также к причинам суицида относятся чувство одиночества – 12%,

разрыв отношений с друзьями – 10%, неблагополучное материальное положение – 3%. [2].

В исследовании ЮНИСЕФ «Суицид среди детей в Казахстане» указано, что дети переживающие школьное насилие и отношение между одноклассниками с элементами унижения и вымогательства и являющиеся объектами телесного наказания со стороны учителей и администраторов подвержены более высокому риску суицидального поведения [3, 4].

К основным причинам членовредительства среди подростков относятся склонность к рискованному поведению, насилие, психические расстройства и психологические травмы детства. Узкими местами являются стигматизация; отсутствие ориентированных на нужды молодежи служб охраны психического здоровья и квалифицированных специалистов; и недостаточная осведомленность подростков о проблемах психического здоровья и о том, куда обращаться за помощью [5].

Поэтому не случайно в Государственной программе развития образования и науки Республики Казахстан на 2020-2025 годы предусмотрены принципиально новые подходы к планированию и реализации воспитательной работы. В целях раннего выявления детей «группы риска» и оказания им своевременной помощи, пресечения буллинга планируется усиление деятельности психологических служб организаций образования и школьных служб примирения [6]. Как мы видим, в Казахстане впервые деятельность школьных служб примирения нашло отражение в нормативном документе системы образования в рамках цели «Повышение глобальной конкурентоспособности казахстанского образования и науки, воспитание и обучение личности на основе общечеловеческих ценностей».

Перед организациями образования стоит задача создания условий для социализации, предупреждения преступности и организации комплекса мер, направленных на предотвращение детской беспризорности и безнадзорности несовершеннолетних, а также защиту их прав и законных интересов, что является приоритетной задачей.

Одним из механизмов реализации задачи Программы по внедрению и развитию служб школьной медиации, является создание медиативных групп, где огромная ответственность возлагается на педагогов. В настоящее время в школьной среде медиативная практика с участием педагога-психолога, социального педагога, самого обучающегося и их родителей приобретает все большую актуальность для разрешения споров и конфликтов между различными субъектами. Служба школьной медиации, как один из инновационных методов разрешения конфликтов, должна быть направлена на создание безопасной среды для всех участников образовательного процесса.

Анализ научной разработанности проблемы службы школьной медиации показывает, что комплексно она практически не исследовалась. В настоящее время в отечественной литературе отсутствуют разработки по данной проблеме. Опубликованные материалы в основном носят фрагментарный характер и не раскрывают целостную картину деятельности службы школьной медиации. Это в основном учебно-методические материалы.

*Целью методических рекомендаций* является методическое обеспечение процесса организации и функционирования службы школьной медиации в организациях среднего образования.

*Основными задачами* являются:

- изучение международного опыта развития школьной медиации;
- выявление особенности проведения медиации в разрешении конфликтных ситуаций в организациях образования;
- разработка методических рекомендаций по функционированию и развитию школьной медиации в организациях образования.

*Объект исследования:* конфликты

*Предмет исследования:* школьная служба медиации

*Научно-теоретической и методологической базой разработки* стали труды зарубежных и отечественных ученых Н. В. Гришиной, А.Г. Здравомыслова, В.Н., Кудрявцева, А.С., Кармина, А.В. Дмитриева, А. Зайцева, А.Ю. Коновалова, Л.М. Карнозовой, Е.В. Белоноговой, О.Г.Смоляниновой, Р.Р. Максудова, Ц.А.Шамликашвили, А.К.Бисембаевой и др.

Также были использованы материалы курсов повышения квалификации «Практики медиации в образовании» (24-26 сентября 2020г. Красноярск); II Международного Форума «Сибирь: Европа и Азия – диалог о медиации» (25-26 февраля 2021г., Иркутск); II международной научной конференции «Медиация в образовании: поликультурный контекст» (27-29 сентября 2021 г., г. Красноярск); Весенней школы по восстановительному правосудию «Безопасное детство: социальные контексты и развитие подходов к работе с ситуациями семейного и школьного неблагополучия» (16-21 марта 2021 г., г. Москва).

Наиболее важными документами относительно организации школьной медиации стали:

- Стандарты восстановительной медиации, разработанные в 2009 году Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации.

Данные стандарты относятся к широкому кругу восстановительных практик: медиация между сторонами «лицом к лицу», «Семейные конференции», «Круги сообществ», «Школьные конференции» и другие практики, в основе которых лежат ценности и принципы восстановительного подхода.

Методические рекомендации по развитию сети служб медиации/примирения в образовательных организациях, организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (Письмо Министерства просвещения РФ от 28.04.2020 № ДГ-375-/07).

В них впервые представлены обе существующие в России практики: Школьная служба примирения и Служба школьной медиации, и восстановительные технологии в обеих заявлены для разрешения конфликтов и проблемных ситуаций в образовании.

Методические рекомендации «Организация работы школьных служб медиации», разработанные Учебно-методическим центром развития образования Карагандинской области в рамках реализации проекта «Медиация в

образовании – это путь к созданию бесконфликтной среды». Изучен и использован опыт деятельности медиаторов Карагандинской области.

Структура книги состоит из введения, 3 глав, заключения, списка использованной литературы, глоссария и приложений.

Методические рекомендации содержат необходимый теоретический материал по школьной медиации и рекомендации по созданию и функционированию службы школьной медиации в организации среднего образования.

Материалы рекомендуются педагогам, обучающимся и их родителям, а также специалистам сферы охраны и защиты прав детей, участвующим в деятельности службы медиации.

## 1. Международный опыт развития школьной медиации

История медиации как посредничества в регулировании конфликтов появилась еще в далекие времена, где медиацию использовали для урегулирования конфликтов между странами, семьями, политическими партиями, религиозными общинами, разными общественными группами. Ее практиковали в античной Греции, в древнем Китае, в средневековой Европе [7].

В Древней Греции существовала практика использования посредников, начиная с кодекса Юстиана (530-533 г.г. н.э.). В Китае в исторических документах (возраст более 4000 лет) существовал «народный комитет» медиации, ежегодно разрешая споры людей. Конфуций пропагандировал позицию, которая имеет много общего с элементами медиации [8].

В Японии действовал «комитет примирения» уже больше тысячи лет назад. Религия и философия с давних пор делали сильный акцент на консенсус, совместно принимаемые решения и гармонию. В Японии от руководителей деревенской общины ожидалось, что они будут помогать жителям улаживать разногласия.

В Африке была развита традиция неофициального процесса под названием «Собрание граждан». В данном процессе привлекались наиболее уважаемые члены общества, которые являлись посредниками между сторонами. У каждого было право создать такое собрание, на котором в роли медиатора может выступать уважаемый человек.

Венецианец Контарини после многих лет посреднической деятельности, завершившей 30-летнюю войну подписанием мирового договора 1648 года, был упомянут в истории как «медиатор». Наполеон Бонапарт в феврале 1803 года в Швейцарии подписал «Акт о медиации» [9].

Медиация в современном понимании появилась только во второй половине двадцатого столетия. С 60-х годов в США была разработана концепция медиации. Эти годы определялись протестами против войны во Вьетнаме, движением за права человека, за новое определение роли полов студенческими волнениями.

Первые попытки применения медиации касались разрешения трудовых, коммерческих и семейных споров. Как социальный институт медиация вырастает из объективной потребности во вспомогательной для правосудия системе, которая позволила бы разгрузить судебную систему, и обеспечить ее эффективное функционирование [10]. Считается само собой разумеющимся использование медиации в урегулировании самых разнообразных конфликтов. Медиация используется для разрешения проблем и столкновений интересов при трудоустройстве, профессиональных спорах, проблемах в торговле и строительной отрасли, конфликтах с соседями, разногласиях в сфере образования и здравоохранения, даже семейных ссорах (в частности, при разводах). Государственные и частные организации и компании берут на вооружение медиацию для урегулирования внутренних и внешних конфликтов в своей повседневной деятельности.

В 1980-х гг. институт медиации стал стремительно расширять свою территорию. Из Америки популярные примирительные процедуры быстро проникли в другие страны англосаксонского права: Англию, Ирландию, Канаду, Индию, Австралию – и далее распространились по всей Европе. Медиация закрепилась на законодательном либо на ином уровне в Нидерландах, Франции, Германии, Бельгии, Швейцарии, Италии. В конце 1980-х гг. в Германии открылись первые курсы по обучению медиации [11].

На законодательном уровне соответствующие правовые акты существуют в США, Австрии, Великобритании, Германии, Голландии, Франции. Так, например, американская система судопроизводства поощряет добровольное решение конфликтов без суда. В некоторых штатах суд может принять дело к рассмотрению только тогда, когда стороны аргументируют, что возможности медиации в их деле исчерпаны или она не может быть применена. Также здесь действует национальный институт разрешения конфликтов, который занимается разработкой новых методов медиации.

На уровне Евросоюза утвержден Кодекс медиатора и издан ряд директив, регулирующих деятельность посредников. В Австрии позиция «медиатор» внесена в номенклатуру профессий. В 2004 году был принят федеральный закон о медиации, который регулирует обучение медиаторов и определяет стандарты их подготовки.

В Великобритании обратиться к посреднику можно не только очно, но и по телефону, для этого существует специальная служба «горячая линия».

Швейцария часто и успешно выступает в качестве нейтрального посредника при разрешении международных конфликтов. Приоритет отдается мирному урегулированию спора.

Распространение медиации в Австрии подтолкнуло министерство юстиции к обсуждению возможности введения медиации как средства помощи для лиц в период развода. Были организованы несколько пробных проектов, результаты которых были институционально закреплены созданием Общества Ко-медиации - проведения медиации двумя или более медиаторами. Австрия – одна из немногих стран мира, где профессия медиатора внесена в номенклатуру профессий. В Австрийском законодательстве предусматривается, что соглашение по результатам медиации, проводимой в связи с имеющимся судебным производством, может быть признано судом.

Первые попытки применения медиации в школе были предприняты еще в начале 1980-х годов в США, где из «соседской» медиации создались многие модели «общинной» школьной медиации.

В школах США существует профессиональная медиация. Согласно требованиям Стандартов к взрослому профессиональному медиатору в проекте *медиации ровесников* в школах США «Практик-профессионал» должен:

- 1) обладать всеми знаниями и навыками координатора программы;
- 2) пройти общий подготовительный курс медиации для взрослых;
- 3) наблюдать или принимать участие в качестве медиатора не менее чем в пяти случаях разрешения конфликтов взрослых людей с помощью медиации;

4) иметь не менее двух лет опыта в качестве эффективного тренера и работать с программами медиации ровесников не менее пяти лет;

5) продолжать получать дополнительную подготовку в сфере медиации ровесников, разрешения конфликтов или медиации взрослых;

6) взаимодействовать с другими тренерами программ по разрешению конфликтов и профессионалами;

7) обеспечить тренерам и координаторам программы доступ к дополнительной информации и ресурсам по таким проблемам, как: предотвращение издевательств; образование в сфере разрешения конфликтов; теория разрешения конфликтов; динамика управления классом; сбор средств; ведение переговоров и фасилитация; разрешение споров через Интернет; миролюбивое образование; методика и навыки решения проблем;

8) обладать глубокими экспертными знаниями в сфере медиации, медиации ровесников, разрешения конфликтов, моделей профессионального роста и/или специального межкультурного образования;

9) располагать собственными методическими материалами, презентациями, подготовленными для различных конференций, и программами практических занятий, связанными с подготовкой эффективных программ медиации ровесников и координацией программ школьной медиации;

10) демонстрировать понимание систематического процесса подготовки и оценки медиаторов-ровесников, координаторов программы и наставников тренеров;

11) уметь осуществлять текущие мониторинг и оценку программ школьной медиации»[12].

В настоящее время медиация в области образования используется во многих странах мира и спектр проблем решаемых данным методом безграничен. Школьная медиация существует в Германии, Австралии, Португалии, Италии, Канаде, Новой Зеландии, Великобритании, Шотландии и Северной Ирландии, Италии, Румынии, Польше, Испании, Турции, Южной Африке, Украине, Финляндии, Норвегии, Дании, Швеции и других странах.

Италия является одной из тех стран, где медиация в ее современной форме реализуется уже на протяжении нескольких десятилетий. В стране сформирована общая культура и профессиональная этика медиации. Поликультурная медиация появилась и продолжила развитие в Италии с учетом опыта других европейских стран. Закон 40/1998 впервые ввел фигуру поликультурного медиатора в итальянскую правовую систему, учитывая последствия миграционных процессов в стране в 1990-х года.

В 2008 году была утверждена Директива Евросоюза № 2008/52/ЕС о медиации, предлагающая государствам – членам ЕС предоставить спорящим сторонам гарантии обслуживания, включая кодекс этики, требования к профессиональной подготовке медиаторов и возможность проведения согласительной процедуры по решению суда.

В 2008 году был создан Союз поликультурных медиаторов и организована площадка для общественного признания роли поликультурных медиаторов, работающих по следующим направлениям:

- унификация критериев и методологии обучения по всей стране;
- обеспечение поддержки со стороны местных властей сферы образования (школы), системы здравоохранения, тюрем;
- влияния на государственные отрасли в вопросах поддержки проектов развития поликультурной медиации на социальных объектах;
- приоритетное внимание подготовке иммигрантов или итальянских студентов, обладающих отличными знаниями не только языка, но и культуры, обычаев, законов соответствующих стран для местных организаций поликультурной медиации и содействие их интеграции.

Для того чтобы стать медиатором, в Италии необходимо соблюдать определенные требования. В реестр Министерства юстиции Италии должно быть внесено заявление, которое удостоверяет, что:

- посредническая деятельность не является несовместимой с объектом или целью учреждения/службы;
- используемый капитал равен стоимости, необходимой для создания компании, то есть 10 000 евро;
- деятельность осуществляется, по крайней мере, в двух регионах или в двух провинциях того же региона, а также в соглашениях с другими органами;
- оплачен страховой полис на сумму возмещения не менее 500 000 евро за любую ответственность, следующую из выполнения деятельности.

Основной вид занятости медиаторов в Италии – *поликультурные социальные центры*. Они финансируются за счет муниципальных и региональных бюджетов, а также проектов и грантовых программ Европейского союза. Для подготовки поликультурных медиаторов в Италии открываются базовые программы подготовки «лингвокультурных» медиаторов. Если ранее знания языка происхождения иммигранта – субъекта медиации было достаточно, то позже изменился характер посреднического вмешательства и, соответственно, роль медиаторов. Требовался не просто устный перевод, а поддержка, содействие социальной интеграции, ознакомление с культурой итальянского общества и облегчение доступа мигрантов к сети государственных услуг. Поликультурные медиаторы чаще всего имеют иностранное происхождение, владеют двумя и более иностранными языками.

Как правило, для работы требуется диплом о высшем образовании или профессиональная переподготовка. Закон «О медиации» позволяет студенту получить степень за три года обучения в университете в области права, экономики или иностранного языка, чтобы в дальнейшем работать медиатором. Примером может служить Высшая лингвистическая школа медиаторов (SSML – La Scuola Superiore per Mediatori Linguistici), основанная в г. Пиза в 1989 году для подготовки переводчиков-медиаторов. В настоящее время вуз аккредитован Министерством образования, университетов и научных исследований Италии (Министерский указ от 31 июля 2003 года, опубликованный за № 203/2003). На базе данной школы реализуется трехгодичный курс обучения с выдачей диплома и присвоением квалификации лингвомедиатора, эквивалентного степени в области поликультурной медиации, полученной в государственном университете.

Проект создания школы, посвященной подготовке экспертов лингвистов, переводчиков и медиаторов, возник ввиду необходимости иноязычной подготовки высокого уровня в Тосканском регионе. Был создан учебный план и учебная программа, нацеленные на формирование языковых навыков и знаний, которые необходимы студентам в работе с представителями разных культур. Для расширения знаний и навыков обучающихся, помимо двух языков (преподавание велось на английском и один курс на немецком, испанском, французском, русском португальском языках), было введено обязательное изучение третьего языка на выбор – китайского или арабского.

С 2000 года в Италии были запущены различные образовательные курсы, связанные с обучением в области медиации. С 2007 года учебные курсы аккредитуются Министерством юстиции Италии для обеспечения качества подготовки высокопрофессиональных гражданских и коммерческих медиаторов. В основном медиаторы в Италии должны пройти курс продолжительностью не менее 50 часов с теоретическими и практическими занятиями, моделированием медиативного процесса и заключительным экзаменом продолжительностью не менее четырех часов. Кроме того, каждые два года все медиаторы-посредники должны посещать курсы повышения квалификации продолжительностью не менее 18 часов.

В последнее двадцатилетие итальянские школы сталкиваются с проблемами, связанными с увеличением количества иностранных обучающихся. Кризис миграции из-за многократного увеличения потока беженцев и нелегальных мигрантов в Европейский союз из стран Северной Африки, Ближнего Востока и Южной Азии привел к неготовности ЕС к их приему и распределению. С января по сентябрь 2015 года в государствах -членах ЕС было зарегистрировано более 700 тысяч иммигрантов, ищущих убежище. Всего за 2015 год в ЕС прибыло, по разным оценкам, от 1 до 1,8 миллиона беженцев и нелегальных мигрантов. Несмотря на ужесточение миграционной политики, в государственных образовательных учреждениях, а также в частных католических школах в Италии растет количество обучающихся детей-иностранцев.

В работе с детьми-инофонами учителя и администрация школ Центральной и Северной Италии используют передовые образовательные методы и технологии. Законом 2010 года была установлена норма – 30 % иностранных учащихся в классе, но в отдельных школах в регионах, где наблюдается большое скопление иностранцев, процент иностранных учеников настолько велик, что они образуют целые классы.

Недостаточное владение детей-иммигрантов итальянским языком значительно снижает их когнитивные и социально-аффективные навыки, являющиеся обязательным условием для формального обучения. По мнению правительства и школ, языковые ограничения не должны являться препятствием для обучения детей. Уже с 90-х годов итальянские школы использовали свои внутренние ресурсы для повышения грамотности и изучения итальянского языка, первоначально привлекая учителей (не всегда обладающих знаниями культуры и языка ученика) к проведению семинаров и обучению детей

иммигрантов. С 2004-2010 годов в отдельных образовательных учреждениях стали открываться кабинеты медиаторов и школьные центры медиации.

Говоря о медиации в контексте образования, важно учитывать как формальное, так и неформальное образование. Медиаторы могут работать непосредственно в школах, а также в других системах неформального образовательного пространства. Целью их деятельности является развитие компетенций, связанных с коммуникацией, с продуктивностью совместного обучения, общения, социализации, разрешения конфликтов, воспитания гражданской идентичности и защитой прав человека. Одной из основных функций школьных служб медиации является анализ и управление конфликтами с целью их разрешения и предотвращения, а также регулирование межличностных отношений в образовательной среде.

Конфликты в итальянских школах являются главным образом отражением неудовлетворительного функционирования образовательного учреждения, не способного ответить на потребности обучающихся. Также медиации подлежат конкретные споры между обучающимися, подавшими жалобу на своих сверстников. Менее частыми являются ситуации, в которых ученик жалуется на определенное поведение работников учреждения по отношению к другим коллегам, в которых он непосредственно не участвует.

Еще более редкими являются конфликты, касающиеся отношений учеников с учителем. По мнению Федерико Заннони, итальянского ученого-практика, педагога, это связано с демократичным стилем преподавания в начальных и средних школах Италии [13]. Таким образом, школьная медиация, во-первых, работает как механизм управления конфликтами, ориентируясь на сплочение класса, и, во-вторых, участвует в урегулировании конкретных конфликтов, с которыми обучающийся не может справиться в одиночку. Если существует конфликт по вопросам разницы культур, медиация расширяет поликультурное пространство, способствует интеграции нового населения, а также поощряет взаимодействие и межкультурное общение.

Медиация играет важную роль в регулировании определенного поведения – индивидуального, группового и общешкольного. Процессы медиации и диалога – это те процессы, в рамках которых проводится коллективная работа по анализу конфликта и поиску решений. Учитель или представитель администрации школы децентрализует свою власть, становится членом группы. Решения принимаются, опираясь на интересы и соглашения всех участников, на прецеденты и на третью сторону. С этой точки зрения медиация работает регулятором групповых процессов на различных уровнях.

*Медиация ровесников* в итальянских школах имеет следующие цели и результаты по решению конфликтов между обучающимися:

- лучшее понимание позиции другого;
- письменное соглашение;
- устная договоренность;
- обращение к другим участникам;
- признание правонарушения.

Профилактика конфликтов на почве разницы культур может производиться силами участников образовательного процесса (учеников, педагогов, администрации школ, родителей) в семейном воспитании, а также в сообществе, в месте проживания, в общине. В данном процессе важную роль играют этнические национально-культурные автономии и поликультурные социальные центры.

Медиация в Италии практикуется в качестве обязательной процедуры, а также активно используется в деятельности поликультурных медиаторов в социальных и образовательных центрах как третья сторона для разрешения затруднений и конфликтов в условиях межкультурного взаимодействия.

*Поликультурная медиация* активно развивается в Португалии в последние десятилетия. Были разработаны различные проекты, в основном касающиеся поликультурных школ и отдельных городских районов как с частным, так и с государственным финансированием. В дебатах по теме межкультурных отношений в Португалии местное население занимает критическую позицию, что связано с маргинализацией мигрантов и большими затруднениями их адаптации. Представители этнических меньшинств, особенно африканского происхождения, имеют более низкую успеваемость в школах по сравнению с местными учениками, неравные образовательные траектории, что не способствует их интеграции в сфере высшего образования. Важно отметить, что многие межкультурные проекты работают без прямого участия основного регулирующего органа Португалии – Высшей миграционной комиссии. Они реализуются в разных регионах Португалии и организуются негосударственными объединениями или в консорциуме с государственными или городскими органами власти. Эти инициативы и проекты могут иметь различные цели, такие как диалог между представителями различных культур, поддержка культурных традиций и праздников мигрантов (фестиваль *Imigrarte*, Лиссабон) или улучшение качества жизни мигрантов и их семей.

В Португалии у медиаторов отсутствует национальный кодекс поведения. Они осуществляют свою деятельность в соответствии с Европейским кодексом медиатора. Кроме того, медиаторы Португалии руководствуются принципами проведения сессий, методами медиации, которые могут быть использованы для достижения конструктивной коммуникации или взаимопонимания со сторонами. Деятельность медиаторов контролируется общественной посреднической системой.

В государственной системе действует наблюдательный комитет, который контролирует посредническую деятельность. Критерии, применяемые во время обучения медиаторов, соответствуют европейским стандартам, этике и принципам, изложенным в Европейском кодексе. Используемый тип деятельности португальских медиаторов зависит от области, в которой они работают.

Каждая область медиации: семейная, трудовая, уголовная, гражданская и коммерческая – имеет собственную правовую базу с руководящими принципами для проведения медиации. Допуск к медиативной практике в Португалии может получить любой квалифицированный специалист, удовлетворяющий запросу

сторон. Медиаторами могут быть независимые физические лица и организации: ассоциации, партнерства и частные компании. Многие начинающие специалисты работают медиаторами бесплатно. Для получения доступа к ведению дела первой инстанции может потребоваться от трех до пяти лет.

Подготовка медиаторов в рамках деятельности школ, образовательных центров и институтов включает теоретическую, практическую части, тематические фильмы, ролевые игры, биографический анализ и практику с супервизией. Медиация в образовательной среде в области формального образования Португалии внедряется менее быстрыми темпами, чем в других сферах. Это может быть связано с сохранением консервативного мировоззрения педагогических работников, с установившимися отношениями подчинения в школах, с увеличением стоимости переподготовки педагогов. Кроме того, именно там ставятся под сомнение старые модели решения конфликтов, наблюдается «разделенное восприятие» образовательных задач и организации школы. Однако общество в целом доверяет школе (и профессионалам, которые являются ее частью, а именно учителям). В связи с ростом миграционных процессов повышается роль вклада в демократическое образование и воспитание гражданской идентичности молодого поколения. Общие принципы и права зафиксированы в Конституции Португалии и в Законе о португальском образовании. Они реализуются в направлениях и программах учебных курсов и различных предметов междисциплинарных областей, в частности, в недавнем введении в учебный план предмета «Гражданское образование» в классах основной школы.

Наряду с развитием гражданского образования школа сталкивается с растущей культурной, социальной и этнической неоднородностью учеников, которая часто приводит к возникновению межличностных и/или межгрупповых конфликтов. Медиация в образовании имеет чрезвычайно позитивное влияние на дисциплину и социальный климат в школах. Разрешение школьных конфликтов часто осуществляется с использованием традиционных дисциплинарных методов. Медиация способствует решению и предотвращению конфликтов либо на основе создания структур, которые запускают процессы переговоров и разрешения конфликтов в школе, либо путем подготовки нескольких сотрудников, которые в своей повседневной жизни будут применять и использовать эти концепции и компетенции в учебной и воспитательной областях. Наибольшее количество случаев школьной медиации обычно проводится между конфликтующими учащимися.

В школах Португалии практикуются различные виды медиации на межведомственном, организационном, групповом и индивидуальном уровнях. Очень важна роль учителя в разрешении и предотвращении конфликтов в классах, а также влияние формальных структур медиации в образовании. Можно отметить метод кейсов медиации, которые уже были исследованы и описаны, например, медиация конфликта по вопросу содержания уроков и учебников. Проект «Сеть поликультурных медиаторов в сфере высшего образования (РЕСМИ)» реализуется с 2015 года. Высшая миграционная комиссия обратилась к португальским вузам с запросом «объединить усилия и интересы для развития

теории и практики межкультурного посредничества, использования синергии в области подготовки кадров, научных исследований и консультационных проектов». Возрастающая сложность образовательных реалий обуславливает укрепление роли медиации в образовательной среде, затрагивающей все уровни образовательного сообщества (отношения учитель – ученик; отношения школа – родители; отношения между учителями, отношения районной и местной администрации с образовательным учреждением и т. д.). Прямая конфронтация, распространенная в молодежной среде, в присутствии медиатора, как правило, сглаживается. В образовательных конфликтах обучающийся редко имеет возможность представить свои аргументы. В процессе медиации педагог или директор ведет себя как равный ребенку, и межличностная коммуникация носит разъяснительный характер. Это приводит к положительным последствиям, к улучшению поведения обучающихся и их отношений с педагогами. Для легитимизации власти школьной администрации и контроля над учащимися в конфликтной ситуации обычно медиаторы в Португалии выступают за кокус-медиацию (индивидуальную сессию с каждой из сторон в отдельности) и совместную работу без прямой конфронтации конфликтующих сторон.

Медиация в образовании в Португалии решает следующие вопросы:

- как научить обучающихся становиться миротворцами;
- какое представление обучающихся о способах разрешения конфликтов в формальной и неформальной форме;
- какую роль играют учителя, а именно классные руководители, в разрешении и предотвращении конфликтов;
- как создание структуры поддержки разрешения и предотвращения конфликтов отражается в повседневной жизни конкретной школы [14].

Поликультурная медиация в образовании может принимать разные формы (от межличностного разрешения споров до взаимодействия в свободное время): участие в развлекательных мероприятиях, приемы самовыражения (такие как форум-театр), содействие охвату цифровыми технологиями, а также организация неформального обучения (например, педагогического кафе). Важной задачей является преодоление представления обучающихся о культурном разнообразии как о проблеме и необходимости вмешательства медиатора. Поликультурная медиация способствует профилактике социальной напряженности, которая возникает от поведенческого и культурного разнообразия в образовательных учреждениях не для избегания конфликта, а его принятия и преобразования в плодотворную дискуссию.

Можно констатировать, что по сравнению с отдельными странами Европы Португалия находится в процессе развития системы медиации. Государство не обеспечивает организацию трудоустройства медиаторов в поликультурных центрах и школах с 2008 года, однако эта сфера услуг функционирует, привлекая частные фонды и международные организации. В Португалии не практикуется медиация ровесников, но в отдельных школах открыты кабинеты поддержки обучающихся, проводящие медиативные и восстановительные практики, налаживающие связь между школой и семьей ученика.

Школьная медиация Португалии работает на выявление лидеров среди молодежи, будущих медиаторов-добровольцев и профессионалов, которые могут способствовать развитию медиации на уровне района и страны в целом.

Звание «медиатора» в Германии не защищено законом. Как первые квалифицированные школьные медиаторы появились в Германии около 1990 года. Для обеспечения должной квалификации и соответствующего

качества подготовки медиаторов в образовании был создан институт медиаторов и единый реестр медиаторов. Первым компонентом системы подготовки являются курсы повышения квалификации педагогов и администраторов образовательных учреждений, второй компонент – дополнительное образование школьников.

В Германии повышение квалификации в области медиации находится в ведении государственных, так и негосударственных учреждений. Несмотря на разницу между государственным и негосударственным сектором, существуют единые стандарты повышения квалификации – 144 часа отводится на повышение квалификации у педагогов и 80 часов на обучение школьников. После окончания курсов и получения сертификата медиатора или специалиста по урегулированию споров медиаторы-педагоги обучают *медиаторов-ровесников*.

Общеобразовательные и специальные школы выступают основными заказчиками повышения квалификации и оплачивают данный вид деятельности. С каждой школы направляют на курсы медиации как минимум двух педагогов. Но окончание курсов не всегда свидетельствует о квалификации медиатора. Одним педагогам удается стать профессиональными медиаторами и организаторами, способными собрать и обучить команду, а другим нет. Ключевыми критериями, способствующими успешности обучения медиации, являются предрасположенность к медиативной деятельности и стремление к самосовершенствованию.

Подготовка школьников-медиаторов происходит в школах и клубах по месту жительства. Будущих медиаторов-ровесников набирают среди учащихся 7-9 классов. Следует подчеркнуть, что формируется именно группа медиаторов, участниками которой являются администраторы школы, педагоги-медиаторы и школьники. Занятия со школьниками проводятся в форме тренингов. В настоящее время медиаторы-ровесники есть практически в каждом третьем образовательном учреждении Германии. В одних школах Германии акцент делается на решении межличностных конфликтов, в других – ключевую роль играет дидактико-воспитательный аспект, а конфликты и медиация используются скорее, как средство развития конфликтологических компетенций [15].

Школьная медиация является академическим методом урегулирования конфликтов и реализуется в Германии с 90-х годов. Сегодня почти все федеральные правительства Германии работают со школьными посредниками - медиаторами, иногда, на уровне экспериментальных проектов. Наиболее распространенный тип школьного посредничества (медиации) в Германии – это *посредничество сверстников*. Учащиеся обучаются в качестве медиаторов, учителя, порой и родители и руководители учатся на курсах медиации. Однако

существуют и иные формы школьного посредничества, в которых используется третья сторона, которая до этого не принадлежала к школьной системе. Одной из основных идей школьной медиации посредством использования сторонних организаций или посредника со стороны является то, что он в идеале должен облегчить нагрузку на учителей, поскольку им больше не нужно постоянно выступать в качестве арбитров. Если медиация успешно внедряется в школах, это развивает социальные навыки, такие как сочувствие, командная работа и диалоговое общение. Если ученики учатся решать конфликты сами, это способствует повышению их самооценки, поскольку дети/молодежь больше не являются только как «проблемы создающие», а также как «решающие проблемы». «Успешное посредничество развивает такие компетенции, как ответственность, конфликтную компетентность, диалогичное общение. Школьное посредничество имеет следующие преимущества по сравнению с традиционными разрешениями конфликтов: «обычные или традиционные способы разрешения конфликтов обычно ищут виновную сторону и, в конце концов, производят победителей и проигравших. Напротив, школьное посредничество характеризуется равенством, участием и взаимным согласием интересов. Принимаются разные точки зрения и разные интересы».

Одним из эффективных поликультурных практик является работа медиаторов в цыганских школах в Германии. Европейская программа обучения поликультурных медиаторов для школ с большим количеством цыганских детей (ROMED) началась в 2011 году в 15 европейских странах и расширилась в 2012 году до 20-ти стран. Согласно последним официальным данным в настоящий момент в 22 европейских странах работает около 1000 активных поликультурных посредников.

Так, в школах Берлина работают около 10 школьных посредников, обученных по технологии РОМА; по всей Германии, от 30 до 50 посредников работают специально для представителей цыганского этнического меньшинства. Большинство европейских стран используют термин «ассистент по обучению рома (цыган)»; только семь европейских стран, включая Германию, используют термин посредничество в цыганских школах, тогда как в Гамбурге, например, участники проекта называются «Bildungsberater», которые могут быть переведены как «советник по вопросам образования». Это указывает на широкий круг подходов, связанных с этими программами медиации и концепцией работы медиаторов. Обучение и подготовка посредников в цыганских школах в Европе в основном основано на следующих аргументах: особенно низкие образовательные достижения цыган в европейском сравнении, низкий уровень участия в дошкольном образовании.

Обученными медиаторами являются в основном люди с «цыганским прошлым», люди из местных цыганских общин или даже не-цыгане с очень хорошими знаниями «проблем цыган», особенностей местных общин и их языка. Причиной того что в качестве медиаторов выступают представители того же этнического меньшинства является то, что «они понимают, как культуру и образ жизни цыганских общин, так и то, как действуют община и местные администрации, - и они знают, как общаться с обоими». Часть работы школьных

медиаторов включает очень простую практическую поддержку в повседневной жизни. Например, разъяснение того, что дети нуждаются в школе и где можно получить школьные принадлежности. Другим важным аспектом является функция «открытые двери» и переводчик. Часто медиаторы имеют более быстрый и легкий доступ к родителям или семьям детей. Это также касается мониторинга и подготовки домашних визитов, собеседований с учителями с родителями. Медиаторы в случае необходимости, работают над улучшением отношения родителей к немецкому образованию. Это влияет, например, на улучшение школьной посещаемости детей.

Программа подготовки медиаторов для работы в цыганских школах направлена на работу медиаторов внутри сообщества. Они могут выступать в качестве образцов для подражания, способствовать улучшению школьной среды.

Медиаторы в цыганских школах могут помочь детям укрепить групповую цыганскую идентичность, если они являются членами этнического меньшинства. Эти медиаторы обладают особыми навыками, а не являются просто еще одним социальным работником с миграционным прошлым. Благодаря их образованию, языковым навыкам и знаниям инсайдеров они, вероятно, передадут определенный образ своей группы, по крайней мере, когда дело доходит до интенсивного диалога.

Функционал школьного медиатора очень широк, он не сводится только к классическим 3-м функциям посредников, описанных ранее.

Школьные медиаторы оказывают различные виды помощи, их работа не сводится только к пространству школы, но и за ее пределами, где живут их ученики и их родители.

На постсоветском пространстве технология медиации начала появляться в конце XX в. Это касается, прежде всего, юридической практики в области ювенального правосудия [16].

Сегодня применение школьной медиации практикуется в России, Украине, Латвии, Белоруссии, Молдове.

Большой интерес представляет опыт России, где вопросы создания и деятельности служб школьной медиации закреплены нормативными документами [17].

Школьные службы примирения внедряются в школах уже много лет. Службы школьной медиации являются еще одним инструментом урегулирования школьных конфликтов. Работа школьной медиации регулируется Письмом министерства образования и науки Российской Федерации от 18.11.2013 г. № ВК-844/07 «О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации».

Российский вариант организационной формы, в которой осуществляется деятельность по разрешению конфликтных, криминальных, сложных школьных и семейных ситуаций с участием несовершеннолетних на основе принципов восстановительного подхода, называется Службой примирения.

Формы институционализации восстановительной практики:

- Школьная служба примирения (ШСП) – встроена в систему деятельности конкретной образовательной организации (в т.ч. воспитательную деятельность);
- Территориальная служба примирения (ТСП) – встроена в систему социально-психолого-педагогического сопровождения и/или профилактики правонарушений несовершеннолетних. Службы примирения в РФ могут создаваться как в системе образования (на базе образовательных организаций и организаций образования), так и в системе социальной защиты (на базе Центров социальной реабилитации несовершеннолетних, Центров социальной помощи семье и детям, Центров социальной защиты населения). Также ТСП может быть создана в системе профилактики правонарушений несовершеннолетних [18].

Практика Школьных служб медиации в России относится скорее к общественному (в образовательной и социальной сфере общин нет, но есть сообщества) типу и развивается активистами и организациями с ориентацией на профессиональные сообщества. Медиатор в российской школе должен быть не узкоспециализированным специалистом-конфликтологом, а скорее человеком, поддерживающим принципы и ценности восстановительной медиации, учитывающим воспитательное воздействие школьной медиации.

Школьная служба примирения (медиации) как волонтерская детско-взрослая организация снижает карательные методы воздействия, формирует благоприятную школьную среду через детей посредников, формируется толерантное отношение ко всем участникам образовательного процесса, развивается взаимодействие на основе коммуникации, понимания и ответственного поведения. В такой организации работают принципы равенства взрослых и учащихся, появляется возможность школьного самоуправления.

Проект по внедрению школьных служб примирения существует в России с начала 90-х годов (в рамках работы сотрудников и экспертов Центра судебно-правовой реформы (г. Москва). Затем возникают региональные организации школьной медиации.

Первые школьные службы примирения были созданы в Москве, Петрозаводске и Великом Новгороде в 2001–2002 г. Потом началось развитие школьных служб примирения в Пермском крае, Волгограде, затем в Урале, Томске, далее к движению стали присоединяться новые регионы.

На 2011 г. существовало 615 служб школьной медиации в 15 регионах РФ (наибольшее число – в Пермском крае). Количество медиаторов достигло: среди взрослых – 713, среди подростков – 906. Общее число участников программ составило 7084 человека [19].

207 школьных служб примирения в 15 регионах России в своей практике ориентируются на восстановительных подходах в рамках Всероссийской ассоциации восстановительной медиации. За 2013 год проведено 1698 восстановительных программ, то есть в среднем по 8 программ в каждой службе. Несмотря на изменение состава территорий, где функционируют школьные службы примирения, их численность остается одинаковой на протяжении последних трех лет. Количество школьных служб примирения с участием школьников в два с половиной раза больше, чем служб примирения, где только взрослые. Это важно, поскольку модель школьной службы примирения

включает и взрослых медиаторов, и медиаторов-сверстников (юных медиаторов) [20].

В своей работе школьные службы примирения опираются на стандарты, утвержденные Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации в 2009 году.

На Украине школьная медиация организуется Украинским центром согласия как программа профилактики правонарушений. Службы примирения создаются в соответствии с приказом «О преодолении преступности среди несовершеннолетних и организации профилактической работы» Министерства образования и науки Украины. Модель Школьной Службы Понимания сформировалась как подход к созданию безопасной среды в учебных заведениях Украины в течение 2006–2010 гг. [21].

Первые прецеденты создания служб медиации в школах были в Одессе в 2001 г. В результате пилотного проекта «Стратегия милиции относительно профилактики подростковой преступности в Украине» была разработана региональная трехуровневая модель профилактики подростковой преступности, предложенная Департаментом криминальной милиции по делам детей Министерства внутренних дел Украины для внедрения. Школьники проводят медиацию и Круги примирения на классных часах. Интересно, что они применяют и восстановительную, и классическую модели медиации [22].

В Белоруссии на основании внедрения образовательной программы «Медиация – искусство» были созданы несколько пилотных площадок, которые стали осуществлять первые практические шаги по внедрению медиации в деятельности образовательных учреждений через следующие формы и направления работы:

- обучение тренеров и мультипликаторов технологии медиации в сфере формального и дополнительного образования;
- создание школьных служб медиации (СШ № 161 г. Минска и СШ № 17 г. Борисова);
- ознакомление с технологией медиации студентов-юристов и разработка возможностей применения навыков медиации в юридическом консультировании [23].

Как видно из приведенного обзора, в мире существует большое разнообразие моделей и программ медиации в образовательной сфере. Например, в школах США существует профессиональная медиация, где в начале 1980-х годов на основе «соседской» медиации возникли многие модели «общинной» школьной медиации и сегодня широкое распространение получила медиация ровесников.

В связи с увеличением количества иностранных студентов в последнее двадцатилетие в общеобразовательных школах Италии, Германии и Португалии больше уделяется внимание подготовке поликультурных медиаторов. Поликультурная медиация способствует профилактике социальной напряженности, возникшей на фоне поведенческого и культурного разнообразия в образовательных учреждениях, в целях не избегания конфликта, а его принятия и преобразования в плодотворную дискуссию.

В Германии, Италии в отличие от Португалии наиболее распространенным типом школьного посредничества (медиации) является посредничество сверстников, медиаторов-ровесников. *(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).*

В Португалии не практикуется медиация ровесников, но в отдельных школах открыты кабинеты поддержки обучающихся, проводящие медиативные и восстановительные практики, налаживающие связь между школой и семьей ученика.

На постсоветском пространстве, кроме России, большая часть стран осуществляет первые практические шаги по внедрению медиации в деятельности организаций среднего образования.

Организации образования все чаще рассматривают возможность разрешения противоречий и конфликтов с помощью медиации.

Государственные и частные организации и компании берут на вооружение медиацию для урегулирования внутренних и внешних конфликтов в своей повседневной деятельности.

Анализ опыта использования медиативных процедур позволяет констатировать, что медиация – это признанный и востребованный метод разрешения конфликтов в мире.

## 2 Особенности проведения медиации в разрешении конфликтных ситуаций в организациях образования

Сфера образования представляет собой совокупность всех видов целенаправленного формирования личности, а ее сутью является деятельность по передаче и освоению социального опыта.

Поэтому именно здесь необходимы благоприятные социально психологические условия, обеспечивающие душевный комфорт педагогу, ученику и родителям. Однако, как для любого социального института, для школы характерны разнообразные конфликты.

Среди основных особенностей педагогических конфликтов в исследованиях выделяют следующие:

1) ответственность учителя за педагогически правильное разрешение проблемных ситуаций: ведь школа – модель общества, где ученики усваивают нормы отношений между людьми;

2) участники конфликтов имеют разный социальный статус (учитель - ученик), чем и определяется их поведение в конфликте;

3) разница в жизненном опыте участников порождает разную степень ответственности за ошибки при разрешении конфликтов;

4) различное понимание событий и их причин (конфликт «глазами учителя» и «глазами ученика» видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребенка, а ученику - справиться с эмоциями, подчинить их разуму;

5) присутствие других учеников делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них; об этом всегда приходится помнить учителю;

6) профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы ученика как формирующейся личности;

7) всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые проблемы и конфликты, в которые включаются другие ученики;

8) конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить [24].

Таблица. Классификация педагогических конфликтов

№	Название	Описание
11	Конфликты деятельности	Возникают по поводу успеваемости ученика, выполнения им внеучебных заданий и проявляющиеся в отказе ученика выполнять учебное задание или плохом его выполнении. Это может происходить по разным причинам: утомление, трудности в усвоении учебного материала, а иногда и неудачное замечание учителя.

22	Конфликты поступков	Возникают по поводу нарушения учеником правил поведения в школе и вне ее. Один и тот же поступок может вызываться различными мотивами. Учитель корректирует поведение учеников путем оценки их поступков при недостаточной информации об их подлинных причинах.
33	Конфликты отношений	Возникают в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и учителей. Они приобретают личностный смысл, порождают неприязнь ученика к учителю, надолго нарушают их взаимодействие.
44	Мотивационные конфликты	Возникают между учителями и учащимися по причине слабой мотивации последних или, из-за того, что школьники либо не хотят учиться, либо учатся без интереса, по принуждению. Имея в своей основе мотивационный фактор, конфликты этой группы разрастаются и в конечном итоге между учителями и ребятами возникают взаимная неприязнь, противостояние и даже борьба.
55	Конфликты взаимодействий	Обучающиеся между собой, учителей и школьников, учителей взаимодействий друг с другом, учителей и администрации школы (завучей, директоров). Данные конфликты происходят по причинам не объективного характера, а личностных особенностей конфликтующих, их целевых установок и ценностных ориентации.

Конфликт в общеобразовательной школе нельзя оценивать лишь с точки зрения его положительного или отрицательного воздействия.

Необходимо уяснить, закономерное это явление или случайное, долгосрочное или временное, массовое или единичное, каковы его причинно-следственные связи, как оно влияет на поведение участников образовательного процесса.

Конфликты среди учеников происходят довольно часто и, по мнению учителей, «являются обычным делом для школы». И конфликты эти бывают порой очень жесткими и чреватые травматическими последствиями для всех сторон.

Конфликт «Ученик-ученик» характеризуется формированием стойкого неприятия одних лиц другими. Враждующие стороны создают друг другу невыносимые условия существования, участвуют в различных заговорах.

Участниками конфликта являются дети и подростки. Неписанным правилом таких конфликтов становится их продолжительность, агрессивность, жестокость по отношению к своим соперникам. Дети не только не пытаются понять друг друга, но еще и специально усугубляют вражду проявлениями презрительного отношения, демонстрационного неуважения.

Школа охватывает значительную часть детства, отрочество, раннюю юность. Конфликты у школьников заметно отличаются от взрослых. Существенные различия имеют конфликты, происходящие в начальной, основной и старшей школах. Основным конфликтогенным фактором является процесс социализации. Одним из способов и проявлений социализации у школьников выступает межличностный конфликт. Агрессия в младшей школе – это результат недостаточной социализации. Дети еще не понимают, как поступать по отношению к другим людям, не осознают разницы между «можно» и «нельзя».

Конфликты в средней школе – более осознанны. Ученик понимает разницу между добром и злом. Здесь многое зависит от воспитания, авторитета учителя, как наблюдающей стороны. Усложняются и непосредственные причины разногласий. Наряду с обычными детскими обидами появляются борьба за лидерство в группе, борьба между группами, личное соперничество.

Конфликты между учениками в школе возникают в том числе из-за проступков, нарушений, общепринятых норм в поведении школьников. Нарушение этих норм приводит к ущемлению чьих-то интересов. Столкновение же интересов является основой для конфликтов.

Школьники чаще допускают следующие нарушения норм поведения: курение, употребление спиртных напитков, грубость, хамство в общении, употребление в речи нецензурных выражений, ложь, неуважение учеников друг к другу, мелкие кражи, драки, хулиганство, наркомания, издевательства над младшими и слабыми, азартные игры.

Один из самых опасных видов конфликтов – социальный. Дети из полных семей часто конфликтуют с детьми из неполных семей. Результатом может быть как неконтролируемая агрессия с любой стороны, так и попытка замкнуться. Очень важно своевременно выявить проблему и разрешить оптимальным способом.

Дети, чьи родители не столь благополучны в материальном и социальном плане, отягощенные семейной ситуацией, не всегда могут приобрести значимое место в школьной жизни за счет овладения школьными предметами. Материально необеспеченные дети для поддержания статуса пытаются различными способами получить те или иные вещи. Часть из них приобретают статус «отверженных», а часть становятся школьными «авторитетами», которые испытывают тяготение к криминальной субкультуре и нередко занимаются вымогательством. Но и успевающие дети фактически попадают под влияние такой подростковой субкультуры, поскольку и их возможности самоутвердиться в школе, особенно в подростковом возрасте, ограничены.

В этой ситуации происходит не регулируемое взрослыми расслаивание детей и примитивизация отношений.

Способы разрешения конфликтов, которые практикуются учителями, чаще всего сводятся к административным мерам, манипуляции и клеймению, что в определённой мере затрудняет освоение школьниками цивилизованных подходов и методов урегулирования конфликтных ситуаций.

Не имея поддержки со стороны взрослых, не осваивая навыки конструктивного выхода из конфликтных ситуаций, не участвуя в анализе и нормировке отношений с другими детьми и воспитателями, многие подростки начинают все богатство отношений и разнообразные способы их регулирования подменять одним типом – авторитарными взаимоотношениями и действиями. Более того, замыкаясь в собственной среде и оказываясь выключенными из пространства культурных регуляторов поведения и отношений, они несут свои разрушительные навыки в социум. Стало общепризнанным влияние интернета на подростков. Коммуникация в чатах, сетях стала занимать все больше и больше свободного времени молодежи. Но интернет в условиях отчуждения детей от родителей и учителей является, на наш взгляд, в данном контексте лишь пространством, где воспроизводятся авторитарные отношения и действия [25].

Также нередки этнические конфликты, когда в классе обучаются представители различных этнических групп.

Особенности конфликтов между учениками определяется прежде всего спецификой возрастной психологии детей. На возникновение, развитие и завершение конфликтов заметное влияние оказывает характер учебно-воспитательного процесса, его организация в конкретной школе.

Распространённым видом конфликта «Учитель – ученик» является непонимание между педагогом и обучающимся. Очень часто ученики думают, что им незаслуженно ставят плохие оценки и мало прилагают стараний для того, чтобы исправить ситуацию. Не действует ни неприятие учителей, ни осуждение одноклассников. Иногда ребенок по каким-то причинам настолько погружается в себя и свой собственный мир, что перестает замечать происходящие вокруг события. Конфликт от этого только затягивается, что не способствует его разрешению.

Конфликтная ситуация между учеником и учителем – одна из самых распространённых в школьной среде. Конфликты между учителем и учеником можно классифицировать так:

- действия, связанные с успеваемостью ученика, выполнением им домашних заданий;
- поведение (поступки) учителя как реакция на нарушение учеником правил поведения в школе и вне ее;
- отношения, возникающие в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и учителей [26].

Среди общих причин конфликтов можно выделить:

- ✓ недостаток ответственности педагога за грамотное разрешение конфликтных ситуаций;
- ✓ различный статус и жизненный опыт участников проблемной ситуации, что определяет их поведение;

✓ невозможность взглянуть на конфликт «со стороны». Одна проблема глазами педагога и ученика видится по-разному.

Причинами противостояния, с точки зрения учеников, являются:

- 1) оскорбления со стороны учителя;
- 2) нетактичное поведение;
- 3) необъективность при оценке знаний;
- 4) завышенные требования.

Наиболее распространены следующие формы поведения старшеклассников в конфликтных ситуациях с учителем:

- 1) сотрудничество;
- 2) компромисс;
- 3) соперничество;
- 4) уклонение от контактов;
- 5) приспособление.

Причем формы поведения в конфликтной ситуации у юношей и девушек существенно различаются. Девушки прежде всего стремятся к сотрудничеству, затем выбирают компромисс, приспособление, уклоняются от встреч и лишь в крайнем случае идут на соперничество. Среди юношей наиболее предпочтительной формой поведения является соперничество, далее компромисс, сотрудничество, сведение контактов к минимуму, приспособление. Таким образом, в случае возникновения конфликтных ситуаций с учителем старшеклассники выбирают продуктивные формы поведения, хотя юноши более конфликтны, чем девушки [27].

Подобные конфликтные действия в конфликте «Учитель – родитель ученика» могут быть спровоцированы как учителем, так и родителем. Недовольство может быть и обоюдным. Конфликтная ситуация между родителями и учителями – явление относительно новое, но последнее время стало встречаться достаточно часто. Она возникает из-за взаимного недоверия и разного отношения к ребенку.

Есть два взгляда на проблему: учительский и родительский. С точки зрения родителя, проблема в следующем:

- ✓ недостаток компетентности преподавателя: неправильно учит, не общается с родителями;
- ✓ педагог не умеет найти подход;
- ✓ необоснованное занижение оценок, чрезмерные требования к ученику;
- ✓ учитель выдвигает свои претензии;
- ✓ родители не уделяют внимания правильному воспитанию ребенка;
- ✓ необоснованные требования родителей к учителю, нередко превышающие его служебные обязанности;
- ✓ непосредственной причиной конфликта может стать что угодно: неосторожное замечание, плохая отметка, агрессия, придирки.

Участие в конфликте может быть осознанным, или случайным. Роли участников могут меняться. Важно учитывать, что в конфликте могут быть прямые участники, косвенные участники, группа поддержки, а также другие

лица (оказывающие на конфликт эпизодическое влияние, сюда могут относиться подстрекатели и организаторы).

Организация образования состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать межгрупповые конфликты, например, между руководством и исполнителями, между учащимися, между неформальными группами внутри учебной группы, между администрацией и профсоюзом. К сожалению, нередким примером межгруппового конфликта служат разногласия между высшим и более низким уровнями управления, в частности между школьным руководством и педагогами, или между педагогами и учащимися.

На практике большинство спорных ситуаций относятся к первым трем группам.

Конфликты в школе, равно как и в обществе в целом, были, есть и будут. Конфликт (от лат. *Conflictus* – столкновение) – это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами. Каждая сторона делает все, чтобы принята была её точка зрения и цель, и мешает другой стороне делать то же самое. Когда люди думают о конфликте, они чаще всего ассоциируют его с агрессией, угрозами, спорами, враждебностью и т. п. В результате бытует мнение, что конфликт – явление всегда нежелательное, что его следует немедленно разрешать, как только он возникает. Но во многих ситуациях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает выявить большее число альтернатив или проблем. Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют конструктивными. Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, называют – деструктивными. Конфликтные процессы мало кто одобряет, но почти все в них участвуют.

Особенности школьных конфликтов состоят в том, что:

- во многих случаях начало школьного конфликта скрыто от взрослых. У собранных вместе детей и подростков с разным социальным положением и воспитанием появляется напряжение зачастую помимо их желания. «Последней каплей» может оказаться совсем незначительный факт, когда ребенок «срывается».

Именно этот «срыв» большинство взрослых считают началом и причиной конфликта. Но разбор последнего случая не будет результативным, если участники не обсудят и другие важные для себя вопросы, связанные с предысторией конфликта, их прошлыми и будущими отношениями;

- участники конфликтной ситуации в школе, скорее всего, будут продолжать встречаться в одном классе или одних помещениях независимо от их желания. Порой даже взрослому человеку проще сменить работу, чем школьнику поменять учебное заведение, в котором у него сложились напряженные отношения. Поэтому для школьников будет важен не только выход из конкретной ситуации, но и изменение отношения к нему сверстников, предупреждение повторения подобного в будущем, нормализация отношений;

- некоторые ситуации, кажущиеся взрослым незначительными («сегодня поссорились – завтра помирятся»), травмируют подростков на годы. Существуют затянувшиеся многолетние конфликты (особенно между девочками), причины которых давно уже никто не помнит (часто это сплетни или обиды, борьба за внимание противоположного пола.) Причем обычно девочки не только перестают общаться, но каждая собирает вокруг себя группу поддержки, втягивая в конфликт своих подруг. На уроках они больше думают не об учебе, а выясняют, кто на чьей стороне. Иногда даже взрослые (сами уже родители) рассказывают о своих школьных конфликтах, которые не пережиты до сих пор. Чувство несправедливости их не оставляет, хотя ситуация уже кажется пустяковой;

- то же самое относится и к травле ребенка-изгоя, когда каждый «выпад» одноклассников в его сторону кажется незначительным и внешне выглядит игрой, шуткой, но ему страшны их ежедневное постоянство и ощущение бессилия и неизбежности. Это означает, что в школе нужна работа с ситуациями, незначительными с точки зрения взрослых, ребятами же воспринимающиеся гораздо более драматично, влияя на формирование характера и будущее поведение в жизни;

- взрослые порой забывают о разных статусах «взрослого» и «ребенка». Уже одно то, что взрослый говорит, когда захочет и что захочет, может прерывать ребенка по своему усмотрению, сам решает, когда начать и когда завершить разговор, выше ростом (или сидит, когда ребенок стоит возле него), – определяет неравные отношения между ними. Взрослый этого не чувствует, но это ощущают школьники. Дети часто не умеют и не смеют уверенно говорить со взрослыми (а не «огрызаться в ответ»). Поэтому они привыкают молчать, но внутренне не соглашаться, изображая понимание и давая «социально ожидаемые ответы». К этому добавляется неумение некоторых взрослых понять состояние ребенка, например, чувство стыда, выражающееся в смехе, который часто воспринимается взрослыми как неуважение и насмешка над их словами.

*Нерешенные конфликты и ситуации насилия в образовательной среде могут приводить к правонарушениям и суицидам!*

Каждая конфликтная ситуация имеет свои предпосылки, явные и неявные, своих участников и индивидуальные способы разрешения [28].

Сегодня в научной литературе классифицируют причины возникновения школьных конфликтов и делят их на две группы:

Объективные причины конфликтов:

- недостаточная степень удовлетворения базисных потребностей ребенка;
- противопоставление функционально-ролевых позиций учителя и ученика; существенное ограничение степеней свободы;
- различия в представлениях, ценностях, жизненном опыте, принадлежности к разным поколениям;
- зависимость ученика от учителя;
- необходимость оценивания учащихся учителем;

- игнорирование личных проблем учащихся в формализованных образовательных системах;
- множественность ролей, которые вынужден играть школьник в силу предъявляемых к нему разных, порой противоположных требований в учебном учреждении, родителями, товарищами, какими-либо другими значимыми людьми;
- различие между учебным материалом и явлениями, объектами реальной жизни;
- социальная нестабильность.
- К субъективным причинам относятся:
- психологическая несовместимость учителя и ученика;
- наличие у учителя или ученика определенных черт характера, определяющих так называемую конфликтную личность;
- отсутствие коммуникативной культуры у учителя или ученика; необходимость изучения данного предмета всеми учащимися и отсутствие интереса к нему у конкретного ученика;
- несоответствие интеллектуальных, физических возможностей данного ученика и предъявляемых к нему требований;
- недостаточная компетентность учителя;
- наличие у учителя или ученика серьезных личных проблем, сильного нервного напряжения, стресса;
- чрезмерная загруженность учителя или ученика;
- вынужденная бездеятельность ученика;
- отсутствие самостоятельности, творческого начала в учебном процессе; несоответствие самооценки ученика и оценки, данной ему учителем [29].

Конфликт в школе – это кризисное развитие педагогической ситуации, характеризующееся резким обострением межличностных отношений и ростом внутреннего, психического напряжения участников образовательного процесса.

Его решение требует существенного напряжения интеллектуальных, эмоциональных, духовных сил воспитателя и воспитанников. При этом встречаются ситуации, когда игнорирование конфликта, стремление его избежать любыми способами приводит лишь к его затягиванию, осложнению, преобразованию в более тяжелые, трудно разрешимые формы.

В таких ситуациях гораздо разумнее дать возможность конфликту вызреть, проявиться в открытой форме с тем, чтобы, управляя его ходом, можно было бы прийти к конструктивному решению проблемы и позитивному результату. Однако достаточно часто встречаются конфликты, вызванные обычно субъективными причинами, развитие которых абсолютно бесперспективно, приводит лишь к негативным последствиям. Если своевременно предпринять адекватные ситуации действия, то можно избежать нежелательного развития педагогической ситуации.

✓ Если обратить внимание на культуру взаимоотношений в сегодняшней школе, то можно заметить, что наиболее часто встречающаяся

(доминирующая) культура взаимоотношений между учителем и учениками, выражается в том, что:

- ✓ преобладают «вертикальные» отношения даже во внеучебных ситуациях;
- ✓ учителя в качестве цели воспитания чаще всего видят послушание;
- ✓ реагирование на противоправное действие учащегося обычно осуществляется в направлениях: пригрозить наказанием или наказать (в пределах своей компетенции), отправить к специалистам на исправление поведения, «заглушить» конфликт, удалить из класса или школы;
- ✓ с точки зрения многих взрослых, конфликтов в школе нет (особенно конфликтов «ученик-учитель»), а есть недопустимое поведение учеников, которое следует пресекать;
- ✓ при реагировании на конфликты все чаще используется язык юридической практики, предполагающий определенный взгляд на ситуацию: определение виноватого, нарушение прав и законов, наказание как «несение ответственности».

В результате такого реагирования на конфликт отношения между его участниками часто могут ухудшаться. Усиливается напряжение в отношениях, недопонимание и безответственность сторон друг к другу. Если подобное происходит часто, обстановка в классе становится напряженной, конфликтной, агрессивной, и ребята привыкают к этому. Атмосфера в классе становится неприемлемой для отдыха, творчества, занятий. Способность разрешать конфликты, понимать друг друга, исправлять причиненный вред исчезает (или не формируется), что приводит к «варварским» отношениям.

Сегодня конфликты в школе разрешаются, как правило, на основе административных рычагов – через учителя, через руководство школы, в некоторых, особых и более сложных случаях – через руководство системы образования; в криминальных ситуациях – через правоохранительные органы.

*Данные способы:*

- *Не разрешают ситуацию полностью.*
- *Не дают чувства справедливости.*
- *Имеют психотравмирующий эффект.*
- *«Отнимают» у людей ответственность.*

Существенными и определяющими такое положение факторами являются, с одной стороны, значительная закрытость, автономность школы и семьи, а с другой – проблемы владения соответствующими знаниями, навыками и технологиями раннего распознавания и эффективного разрешения возникающих конфликтов, самостоятельно или при помощи внешних воздействий. Но, если семья в своей автономии в некотором роде «естественно» закрыта, и достижение её большей открытости для своевременного внешнего реагирования – задача очень тонкая, то повышение открытости школы проще достижимо и вполне реально. Для улучшения положения могут использоваться как известные и применяемые инструменты, так и новые, до настоящего времени используемые в незначительной степени. Указанные выше обстоятельства, касающиеся возможности повышения открытости школы, как значимого

института общества, в том числе для общественного участия, представляются весьма важными для разработки и выстраивания системы действий, направленных на улучшение положения в данной области образования. Такая система действий может быть сформирована посредством поиска и последующего поэтапного внедрения положительно результативных инноваций. Такой важнейшей социальной инновацией в области современного воспитания и образования становится медиация.

В настоящее время медиация становится все более широко известным и распространенным методом посредничества в конфликтах. Медиация – это метод разрешения споров, причисляемый к группе альтернативных методов разрешения споров.

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

Медиация – это метод, в основе которого лежит уважение к личности, добровольное участие и волеизъявление, свобода выработки и принятия решений, основывающихся на возможности защиты и удовлетворения интересов сторон, при условии предоставления равных прав всем сторонам спора.

«Школьная медиация» – это и инновационная методика, и учебная технология, рассчитанная на применение во всех институтах, принимающих участие в воспитании и формировании личности ребенка – от семьи и дошкольных учреждений до высшей школы.

При разработке метода школьной медиации был взят за основу медиативный подход, построенный на понимании.

В конфликте обычно происходит так, что стороны, не имея возможности и желания понять друг друга, часто предпочитают «уничтожить» противника, порой в ущерб самим себе. Получить информацию – мало, ее еще нужно правильно понять.

Кроме этого, медиацией производится коррекция нарушенной или деформированной коммуникации, создание условий для понимания сторонами самих себя и друг друга. Важно понимать, что создать благоприятный климат и безопасное пространство, повысить качество обучения невозможно без понимания взрослыми простой, но чаще всего игнорируемой истины, что общение и есть воспитание. От качества общения зависит и качество образования. Именно поэтому одной из основ метода «Школьной медиации» является позитивное общение. Школьная медиация – это своеобразная школа общения.

Медиация в организациях образования играет более важную роль, чем просто программа разрешения конфликтов. Это социально значимый инструмент для предупреждения возникновения и обострения конфликтов.

Цели медиации в организации образования можно сформулировать следующим образом:

- создание в организации образования безопасной среды, благоприятной для развития личности с активной гражданской позицией, умеющей принимать решения и отвечать за свои 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 (но не в ущерб чужим интересам);

- улучшение качества жизни всех участников учебно-воспитательного процесса в организации образования (воспитатели, педагоги, директора и заместители директоров школ, психологи, социальные работники, социальные педагоги, школьные инспекторы, дети, подростки, юношество и семья) с помощью медиативного подхода, основывающегося на позитивном общении, уважении, открытости, доброжелательности, взаимном принятии как внутри групп взрослых и детей, так и между этими группами [30].

Важная задача данного метода: научить детей, показать им на реальном примере, что существует множество возможностей для реализации интересов, для ненасильственного, мирного выхода из конфликтных ситуаций; помочь в формировании личного позитивного опыта выхода из конфликта и обретении уверенности в своих силах.

Дети должны понимать, что на стресс, напряжение не нужно реагировать эмоционально и агрессивно. Лучший способ дать им такое понимание и закрепить позитивные стратегии – это проживание и приобретение собственного личного опыта положительной коммуникации. Важно, чтобы уже в раннем возрасте они обрели этот опыт и имели возможность выбирать ненасильственные стратегии поведения.

Кроме того, школьная медиация создает условия для позитивной самоактуализации личности в период возрастного кризиса. Ведь именно в подростковом возрасте ребенок остро нуждается в том, чтобы обрести свое место в социуме, получить признание и принятие со стороны сверстников. Очень часто подростки пытаются добиться внимания не совсем правильными путями, самоутверждаясь через негативные поступки и применение силы.

Школьная медиация, работа в «группах-равных» как раз и создают условия для того, чтобы актуализация личности проходила в позитивном ключе.

Основные принципы метода «Школьной медиации» таковы:

- добровольность;
- взаимное уважение;
- принятие, признание ценностей и самобытности каждой отдельной личности;
- беспристрастность и непредвзятость; прозрачность процесса для всех его участников;
- конфиденциальность, равноправие, сотрудничество;
- признание права каждого на удовлетворение потребностей и защиту своих интересов при условии признания такого же равного права за другими.

Каждый из перечисленных принципов имеет глубокий смысл, обеспечивающий эффективность метода.

Значимость метода состоит в том, чтобы научить навыкам позитивного общения не только детей, но и, прежде всего взрослых. В отношении применимости метода можно отметить следующее. С одной стороны, он является способом разрешения конфликтов, обучения детей позитивному общению, а с другой – способом повседневного взаимодействия как в школе, так и дома. Интеграция метода «Школьная медиация» и медиативного подхода в образовательное пространство предоставляет детям возможность «отделить» себя от негативных поступков, давая им право на ошибку без навешивания «ярлыков». Кроме того, метод очень результативен в профилактической и коррекционной работе с трудными подростками и несовершеннолетними правонарушителями.

Школьная медиация должна применяться в инклюзивном образовании для того, чтобы предотвратить дальнейшее негативное развитие жизненного сценария этих детей и предоставить им шанс занять достойное место в обществе.

Школьная медиация – это не только образовательный метод, но и целое мировоззрение, основанное на понимании, принятии, умении слушать и слышать другого человека. И именно этому в первую очередь нужно учить детей.

В качестве посредника при разрешении конфликтов выступает медиатор (ведущий примирительной встречи), который:

- не является ни судьей, ни адвокатом, ни следователем, ни прокурором, ни воспитателем или советчиком;

- нейтральный посредник, помогающий наладить конструктивный диалог между сторонами по поводу возможного разрешения конфликта и в равной степени поддерживающий их в этом;

- не несет ответственности за примирение сторон или выработку ими решения, поскольку это – ответственность сторон;

- отвечает за то, чтобы люди поняли предлагаемый им восстановительный способ выхода из ситуации и сделали осознанный выбор – воспользоваться им или нет;

- отвечает за то, чтобы на встрече были созданы максимальные условия для взаимопонимания и примирения.

Конфликтологический посредник – медиатор осуществляет подготовку сторон к медиации с соблюдением следующих принципов медиации:

- 1) Добровольность участия сторон, где они участвуют во встрече добровольно, их принуждение к участию в какой-либо форме недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в медиации как до ее начала, так и в ходе самой медиации.

- 2) Информированность сторон. Медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях.

- 3) Нейтральность медиатора. Медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если медиатор чувствует, что

не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому медиатору или прекратить медиацию.

4) Конфиденциальность процесса медиации. Медиация носит конфиденциальный характер. Медиатор и служба примирения обеспечивают конфиденциальность медиации и защиту от разглашения документов, касающихся процесса медиации. Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо с возможностью совершения преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена.

5) Ответственность сторон и медиатора. Медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также за соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

6) Заглаживание вреда обидчиком. В ситуации, где есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве.

Одним из основных требований к медиатору является сохранение нейтралитета и беспристрастности относительно обсуждаемого вопроса, участников его поднимающих и исхода посредничества. Их соблюдение сигнализирует конфликтующим сторонам о заинтересованности медиатора в том, чтобы участники сами выработали свое собственное решение проблемы. Нейтральность проявляется во всем: медиатор сидит на равном расстоянии от конфликтующих сторон, предоставляет им равное время для высказываний в течение медиативной сессии, уделяет равное внимание их пожеланиям относительно организации процесса посредничества и т.д. Беспристрастность предполагает одинаково позитивное эмоциональное реагирование на реплики, мнения, суждения, предложения, высказываемые участниками конфликта. Именно проявление нейтралитета и беспристрастности является самым важным и часто самым сложным для человека, выполняющего посреднические функции.

Школьными медиаторами должны становиться те люди, которые работают в системе образования: преподаватель, педагог, психолог, социальный педагог, представитель по правам ребенка и т.д. В каждой школе должно быть пять-шесть школьных медиаторов из числа преподавателей, школьных психологов, социальных педагогов и т.д., и именно они должны выступать посредниками при урегулировании «школьного конфликта», а также научить детей, родителей, учителей и администрацию школы навыкам позитивного мышления и конструктивного поведения в конфликте.

Медиатор в организации образования наряду с урегулированием конфликтов должен распространять принципы медиации. Ведь главное – предупреждение конфликтов [31].

Школьная медиация является дополнением ко всем специальностям, и ее основная функция состоит, прежде всего, в предоставлении действенного инструмента взаимодействия внутри образовательно-воспитательного пространства. Сегодня педагог больше всего сосредоточен на том, чтобы дать детям знания о предмете, который он преподает; и порой ему не хватает навыков

воспитателя. Школьная медиация помогает педагогу на должном уровне выполнять воспитательную функцию. Что касается школьного психолога, то его профессиональная компетентность часто сводится к тому, чтобы диагностировать и констатировать существующие проблемы, к попыткам помочь детям, учителям и родителям. Но у психолога не так много реальных инструментов, которые помогают разрешить уже очевидную проблему и предотвратить будущее. Аналогичные трудности возникают в работе социального педагога. То есть навыки метода «Школьная медиация» - это и набор инструментов, с которыми можно работать отдельно, и неоценимое дополнение в работе представителей всех социально ориентированных профессий.

Стоит отметить, что роли медиаторов могут выступать и сами школьники: это наиболее уравновешенные, сдержанные, неконфликтные ребята, которые могут быть объективными и беспристрастными. Кроме того, личность медиатора предполагает высокий уровень эмпатии, то есть умение сопереживать другим. Ведь для успешного разрешения ситуации сопереживать нужно обеим сторонам конфликта.

Для этого важна Медиация ровесников – программа работы с конфликтами в школе, основанной на принципе «равный – равному», когда посредническая помощь в разрешении конфликта между вовлеченными в нем учениками осуществляется медиаторами-ровесниками, прошедшими специальную подготовку.

Медиаторы-школьники, постоянно общаясь со своими сверстниками, знают, что:

- во-первых, что может стать причиной конфликта, переживают стороны конфликта. Кроме того, атмосфера доверия и взаимопонимания между представителями одного поколения устанавливается гораздо быстрее, чем между взрослыми и детьми [32];

- во-вторых, в зависимости от возрастных особенностей люди имеют разное видение и подходы к решению конфликтов. В случаях, когда сверстники работают над разрешением конфликтов, они учитывают мнение каждого. К сожалению, когда к решению проблемной ситуации берутся представители различных возрастных групп старше часто пренебрегают мнением младших, считая, что в последнее хватает опыта [33];

- в-третьих, сверстники в организации образования больше доверяют друг другу, потому что не чувствуют в своем кругу разницу во власти. Контроль за ситуацией во время медиации равноценно относится и сторонам конфликта, и медиатору;

- в-четвертых, сверстники в роли медиаторов вызывают у сторон конфликта уважение. Наблюдая за уравновешенной, уверенной поведением медиатора, стороны конфликта настраиваются на позитивное восприятие ситуации, на серьезный подход к ее решению [34];

- в-пятых, тот факт, что школьники в решении конфликтной ситуации не сталкиваются с авторитетом взрослого, а получают помощь от сверстников настраивает их на принятие таких услуг и предоставление согласия на

сотрудничество. Очень положительно воспринимается тот факт, что вовремя будто обычного разговора со своими сверстниками конфликт решается;

- в-шестых, работа учеников-медиаторов способствует улучшению общей атмосферы отношений в школе.

Ученики старшей и средней школы могут решать конфликты между сверстниками, а также между учениками, моложе возрастом. Юные медиаторы дежурят на переменах, вмешиваясь в напряженные ситуации, предлагают конструктивно решить конфликты [35].

У школьников, которые выступают в роли медиаторов, развиваются навыки, важность которых в жизни сложно переоценить.

Во-первых, это навыки общения: понимание границ, контекста общения, понимание разницы между межличностными и объектными типами отношений и осознанное поддерживание именно межличностных отношений.

Во-вторых, личностные навыки: самоконтроль, способность действовать в ситуациях неопределенности (генерировать идеи, анализировать ситуации, принимать решения).

В-третьих, навыки урегулирования конфликтов: использование оптимальных стратегий поведения в конфликте, способность видеть в конфликте возможности для решения проблем, лежащих в его основе.

Кроме непосредственной подготовки детей-медиаторов, запуск такой программы включает в себя целый комплекс мероприятий, направленных на работу с администрацией и педколлективом школы, самими обучающимися и родительским сообществом [36].

Таким образом, сегодня технология медиации в организации образования как способ решения конфликтов является достаточно мощным рычагом в социально-педагогической работе с детьми, она способствует формированию у них навыков эффективной коммуникации и ответственного поведения.

Медиация в организации образования нужна и актуальна. Сложные конфликтные ситуации в воспитательно-образовательной сфере возникают ежеминутно, так же как и в жизни в целом. Медиация относится к конфликтам, как к неотъемлемой части жизни. Понятно, что часто конфликт несет деструктивный потенциал, хотя без конфликта не было бы и развития. Поэтому одна из задач школьной медиации – направить энергию конфликта не в деструктивное, а в созидательное русло. Ведь главная цель медиации в воспитательно – образовательном контексте – выработка сторонами взаимодовлетворяющего решения, ориентированного на будущее сотрудничество.

Введение в практику организации образования службы школьной медиации позволит снизить уровень конфликтности в организации образования; улучшить психологический климат в школе, улучшить настроение, с которым обучающиеся идут в школу, активизировать процесс конструктивного решения конфликтных ситуаций, которые возникают в процессе обучения и общения в школьном коллективе.

### 3 Методические рекомендации по функционированию и развитию школьной медиации в организациях образования

*«Школы могут оказаться теми важнейшими местами, где «хранятся» и «передаются» важнейшие ценности и принципы человеческих отношений – как загладить причиненный вред, как уважительно относиться друг к другу, как проявлять эмпатию, сострадание, как быть честным и как разрешать конфликты. Необходимо, чтобы работающие в школах взрослые, принятые там методики и схемы делали такую передачу ценностей возможной и явной.*

*Мы полагаем, что главное в хорошей школе – это хорошие отношения».*

(Кэт Кронин-Лэмп и Рон Кронин-Лэмп).

Школьная медиация представляет собой демократический институт.

Необходимость развития таких институтов обусловлена тем, что количество асоциальных семей, детей с девиантным поведением, детей с суицидальным поведением возрастает. В связи с этим школе необходимо искать способы воздействия и нестандартного взаимодействия с обучающимися, чтобы минимизировать споры, конфликты и их негативные последствия и создать в школе благоприятную, комфортную для обучающихся среду.

*Целями службы школьной медиации являются:*

1) принятие участниками образовательного процесса позиции активного участия и соизмеримости с собственными возможностями вклада по отношению к развитию благоприятной среды для духовно-нравственного развития, воспитания и социализации обучающихся;

2) создание условий для участников образовательного процесса, при которых становится возможным самостоятельно восстановить нарушенные отношения, доверие, загладить причиненный ущерб (психологический (моральный), материальный);

3) развитие участниками образовательного процесса знаний, умений и навыков конструктивного поведения в конфликте, которые базируются на таких общечеловеческих ценностях как признание уникальности личности, взаимное принятие, уважение права каждого на удовлетворение собственных потребностей и защиту своих интересов не в ущерб чужим.

*Основными задачами службы школьной медиации:*

1) формирование группы, состоящей из участников образовательного процесса, готовых использовать техники и инструменты, применяемые в работе службы школьной медиации при разрешении конфликтных ситуаций, возникающих между участниками образовательного процесса;

2) информационно-просветительская деятельность с участниками образовательного процесса;

3) снижение деструктивного влияния возникающих конфликтов между участниками образовательного процесса;

4) содействие профилактике агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений среди обучающихся, профилактика преступности среди несовершеннолетних;

5) координация усилий родителей и организации образования с целью предотвращения неблагоприятных сценариев развития жизни обучающегося;

6) повышение уровня социальной и конфликтной компетентности всех участников образовательного процесса;

7) интеграция медиативных принципов в систему образовательного процесса.

*Функции службы медиации:*

#### *1. Восстановительная функция службы*

Служба медиации способствует:

- восстановлению пострадавшего, то есть нормализации его состояния и отношения к нему в классе (если класс к нему плохо относился), возмещению причиненного ему вреда и т. д.;

- восстановлению обидчика в сообществе, то есть прекращение его клеймения. При негативном отношении к правонарушению (а не к самому обидчику) служба медиации поддерживает действия обидчика, направленные на исправление причиненного вреда.

- восстановлению отношений между обидчиком и пострадавшим. Не обязательно между ними установятся дружеские отношения (хотя и такое случается), но важно, чтобы поддерживались отношения без подозрительности, вражды, отчужденности, без припоминания конфликта;

- нормализации отношений в школьном сообществе (прекращение слухов, неприязни, недоверия, взаимных упреков и припоминаний прошлых обид).

#### *2. Образовательная функция службы*

Медиация в конфликтах учитель-ученик помогает установлению контакта между педагогами и обучающимися, что восстанавливает уважение как основу образовательного процесса.

Медиаторы (и взрослые, и школьники) на тренингах и в практических ситуациях учатся налаживать контакт, организовывать сложную коммуникацию по проблемным вопросам, понимать чувства и состояния людей, побуждать окружающих к ответственному поведению, снижать эмоциональный накал и т. д.

Службу медиации можно рассматривать и как повышение квалификации педагогов через освоение ими способов конструктивной коммуникации, умение управлять конфликтами и использовать их в воспитательных целях, через организацию и поддержку детских сообществ.

Есть и проблема неуспевающих учеников, связанная с неумением понимать учителя. Сам по себе процесс понимания не рассматривается среди значимых навыков ученика, хотя он важен для освоения содержания предмета и для адекватного восприятия действий учителя по организации учебного процесса.

Понимание – специально организованный процесс. Его организует либо учитель для ученика, либо ученик сам для себя. Для понимания надо начать прикладывать усилия. Те ученики, которые овладели приемами, обеспечивающими понимание, успешно используют их в своей учебной деятельности.

Участие в медиации и соответствующих обучающих программах способствует формированию навыков понимания, что имеет огромное значение как для общего интеллектуального, так и нравственного развития школьников, да и взрослых тоже.

Если служба примирения способствует созданию безопасной атмосферы в школе, то меньше времени от учебного процесса тратится на поддержание дисциплины, у учеников появляется больше доверия к учителям, более спокойная обстановка способствует концентрации на учебе.

### *3. Воспитательная функция службы*

- В ходе индивидуальных встреч с медиатором, предваряющих совместную встречу, стороны конфликта учатся строить коммуникацию и понимать себя и других. Многие подростки в следующих подобных ситуациях применяют полученные ими на медиации навыки, не давая конфликту разгореться.

- Медиатор помогает сторонам конфликта достаточно спокойно осознать свои чувства, назвать их («стыд», «страх», «обида» и пр.), избавиться от их негативного влияния, понять и справиться с ними, причем не на тренинге, а в значимой для человека ситуации конфликта.

- Подросток в ходе медиации учится принимать на себя ответственность. Нередко родители решают за него все сложные ситуации, в итоге он не может решить сам даже простые ситуации или совершает разрушительные действия, не думая о последствиях и ответственности.

- На медиации проводится анализ произошедшего с различных точек зрения и разных позиций, что дает возможность объективно подойти к разрешению конфликта.

- Медиатор затрагивает вопрос планирования подростком своего будущего, для чего специально обсуждает способы избегания повторения подобного. В этот момент возникают и другие вопросы, например: «как научиться контролировать свою агрессию?» или «как научиться говорить «нет» в ответ на групповое давление?», то есть подросток сам формирует запрос на работу с психологом или другим специалистом.

- Медиатор вовлекает подростка в ответственные отношения, которых не хватает современным подросткам.

- Медиатор помогает обеим сторонам конфликта лучше узнать друг друга (кто что любит, чем интересуется, что для кого представляется значимым и что беспокоит), увидеть друг в друге положительные стороны личности, человеческие черты.

- Медиация имеет воспитательный эффект для школьников-медиаторов, которые помогают участникам конфликта услышать и понять друг друга,

увидеть ситуацию с разных сторон, в споре использовать не силу, а коммуникацию.

#### 4. Профилактическая функция службы

- Служба медиации, используя восстановительные программы, не дает конфликту перейти в острую фазу, разрастись и вовлечь в него новых участников.

- Получая «обратную связь» о последствиях своих действий и реакцию на это других, обучающийся учится предвидеть последствия слов, поступков и корректировать их.

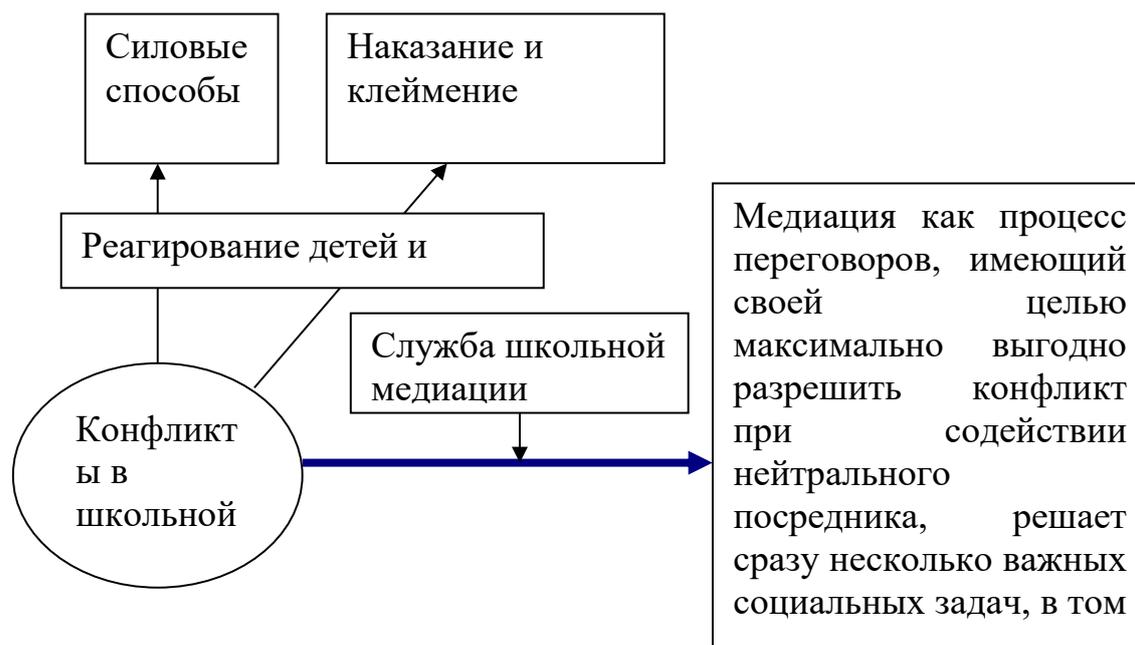


Рис. 1 Функция службы школьной медиации

В целях организации работы службы школьной медиации утверждаются:

1. Приказ о создании службы школьной медиации.
2. Положение о службе школьной медиации.
3. План работы службы школьной медиации на учебный год.
4. Журнал регистрации обращений в школьную службу медиации
5. Мониторинг эффективности работы школьной службы медиации (полугодовой).
6. Анализ работы службы школьной 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 обучающихся по медиации.

Служба школьной медиации состоит из команды кураторов (обычно это заместитель директора по учебно-воспитательной работе, социальный педагог, реже психолог или один из учителей) и старшеклассников. Все они, включая кураторов, проходят подготовку в качестве медиаторов. Взрослые члены

команды участвуют в разрешении ситуаций, которые подросткам не под силу в связи с их статусом.

Куратор – человек, создающий службу примирения, пользующийся доверием учеников, готовый не менее одного учебного года управлять процессом становления службы. Именно к куратору в школе стекается информация о конфликтах. Куратор обязательно проходит подготовку в качестве медиатора (как минимум, базовый курс по восстановительной медиации), в своей деятельности руководствуется ценностями и стандартами восстановительной медиации [37] и при работе со сложными случаями сам проводит медиацию (или вместе с медиаторами-школьниками).

Создание служб медиации в организациях образования требует системного и комплексного подхода, рассчитанного на долгосрочную перспективу. Это достаточно трудоемкий процесс состоит из нескольких этапов:

Основными этапами в создании службы школьной медиации являются:

1. *Подготовительный этап (организация деятельности службы медиации в организации образования);*

2. *Основной этап (функционирование службы медиации в рамках организации образования).*

На подготовительном этапе создания служб школьной медиации, необходимо решить следующие задачи:

1) информировать педагогов организации образования, обучающихся и их родителей о службе школьной медиации;

2) мотивировать педагогов организации образования, обучающихся и их родителей к участию в деятельности службы школьной медиации и применению метода «Школьная медиация»;

3) провести обсуждение деятельности службы школьной медиации среди педагогов организации образования, обучающихся и их родителей;

4) организовать разработку согласований деятельности службы школьной медиации;

5) обучить сотрудников организации образования, обучающихся и их родителей методу «Школьная медиация»;

6) установить сотрудничество с органами и учреждениями профилактики безнадзорности и правонарушений, опеки и попечительства, дополнительного образования (для координации совместной деятельности).

Для решения указанных выше задач необходимо реализовать следующие ключевые мероприятия:

1. *Организация информационно-просветительских мероприятий для участников образовательного процесса по вопросам школьной медиации*

1.1. Проведение ознакомительного семинара для всех педагогов организации образования;

1.2. Организация ознакомительного семинара по школьной медиации для руководителя организации образования, его заместителей, психолога, социального педагога и 3-4 преподавателей;

1.3. Организация информационного просветительского мероприятия для родителей и обучающихся организации образования, направленного на формирование мотивации к участию в работе службы школьной медиации.

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.

Вопрос о создании школьной службы медиации должен быть рассмотрен на августовском педагогическом совете, Положение о службе школьной медиации должно быть рассмотрено на совещании при директоре и секции классных руководителей.

Положение о службе школьной медиации является внутришкольным локальным актом, требующим рассмотрения по мере необходимости или в случаях изменения в нормативно-правовых документах.

Кураторы службы медиации должны создать информационные сообщения (презентации) для получения одобрения и поддержки педагогического коллектива (классных руководителей), родителей, учеников, а также информационный стенд, плакат или статью в школьной газете о создании школьной службы медиации, объявление на сайте школы [38].

Информационно-разъяснительная работа с родителями фиксируется в протоколах родительских собраний. Информация для родителей озвучивается на родительских собраниях, на которых разъясняется, что это такое, для чего и как будет функционировать служба школьной медиации, на каких условиях там будут привлечены дети, а также когда и где будет проходить обучение школьников навыкам медиации.

В организации образования формируется инициативная группа педагогов этой организации, а также родителей обучающихся, готовых принимать активное участие в работе службы школьной медиации.

Результатом данного этапа является принятие педагогическим коллективом школы, учениками и их родителями ценностей медиации к разрешению конфликтов, криминальных ситуаций и напряженных взаимоотношений.

Также на данном этапе проводится рекламная кампания о начале деятельности службы школьной медиации, в которой приветствуется креативность и творческий подход: по школе развешиваются плакаты, раздаются рекламные листовки, о службе школьной медиации рассказывают на общих школьных собраниях в актовом зале, используются возможности социальных сетей, школьного радио и ТВ. Реклама осуществляется как среди учеников, так и учителей. Желательно выделить службе школьной медиации отдельный раздел на школьной страничке в интернете, где можно следить за деятельностью службы, ее успехами, новостями, а также познакомиться с медиаторами. На данном этапе важное место занимает обратная связь, которая поможет в дальнейшем отследить все достижения и слабые места в работе школьной службы медиации и оценить ее эффективность.

*2. Обучение куратора службы и ее будущих специалистов.*

2.1. Обучение куратора службы школьной медиации и ее будущих специалистов-школьных медиаторов по программе «Школьная медиация» проводится по следующим формам:

- самостоятельное изучение кураторами литературы по школьной медиации;
- обучение кураторов, которые проводят тренеры – практикующие медиаторы);
- прохождение куратором тренинга для тренеров (обучение проводят тренеры – практикующие медиаторы).

2.2. Проведение цикла занятий в форме семинаров, тренингов для родителей, проявивших интерес к работе создаваемой службы школьной медиации с привлечением сотрудников организации образования, прошедших обучение.

*3. Разработка согласований по формированию службы школьной медиации в образовательной организации.*

3.1. Рассмотрение вопроса о создании службы школьной медиации и ее дальнейшей деятельности органами организации образования (советом школы, родительским комитетом, классным, общешкольным собранием, попечительским советом и другими);

Этот этап предусматривает:

- анализ информации о конфликтах и способах реагирования на конфликты в организации образования (число конфликтов, число административных вмешательств, отношение педагогов к конфликтам);
- определение администрацией школы, куратором и школьниками способов получения информации о конфликтах.

3.2. Утверждение Положения о службе школьной медиации, одобренное организацией образования.

3.3. Решение общих организационных вопросов деятельности службы школьной медиации (выполняют работники школьной службы медиации).

На этом этапе важно обратить внимание на:

- определение категории дел, с которыми работает служба медиации;
- определение и согласование с администрацией организационной схемы направления дел в службу школьной медиации;
- определение времени и места проведения медиаций, обучения медиативным техникам школьников, других организационных вопросов.

Также осуществляется доработка и принятие документов (на основе типовых), регламентирующих работу службы (договор, заявка, регистрационная карточка и пр.).

*4. Организация взаимодействия службы школьной медиации со всеми структурными подразделениями организации образования, комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав, органами и организациями системы профилактики безнадзорности и правонарушений, опеки и попечительства, дополнительного образования (выполняют работники службы школьной медиации).*

Основные задачи данного этапа:

- установление связей с заинтересованными лицами и организациями;
- установление связи с ассоциацией медиаторов (для оказания взаимопомощи и обмена опытом, участия в совместных мероприятиях сообщества медиаторов);
- «заявка» о себе перед общественностью (выступления на семинарах, конференциях, в СМИ).

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

Данный этап включает в себя:

- отслеживание передачи конфликтных и криминальных ситуаций в службу примирения, нахождение более эффективных способов обращения в службу школьной медиации;
- работу службы по разрешению поступающих конфликтных ситуаций (проведение медиаций кураторами) в соответствии с порядком работы медиатора, с ведением отчетности (регистрационного журнала для дальнейшего мониторинга и написанием отчетов по форме);
- обсуждение с администрацией и педагогами результатов работы службы, путей ее улучшения и влияния на климат в организации образования;
- информирование школьного сообщества (учеников, их родителей) о результатах работы службы примирения (с учетом соблюдения конфиденциальности);
- обобщение и анализ опыта, осуществления мониторинга эффективности работы службы медиации (анкетирование учеников, «срезы» количества конфликтов и способов реагирования на конфликты в школе);

*6. Обучение обучающихся методу школьной медиации и подготовка «групп равных» (осуществляют работники службы школьной медиации).*

6.1. Формирование «групп равных» из обучающихся организации среднего образования по двум возрастным зонам: 5-8 классы и 9-11 классы.

6.2. Реализация программ обучения детей в «группах равных».

На данном этапе происходит:

- отбор школьников на участие в обучении школьной медиации (проводит куратор, прошедший обучение школьной медиации);
- проведение обучения подростков методу медиации (проводит куратор, прошедший обучение школьной медиации);
- создание Клуба медиаторов и регулярные встречи детско-взрослой команды службы школьной медиации;
- обсуждение и формулирование командой службы ценностей медиации, которые служба собирается нести в свою школу.

Набор группы для обучения навыкам медиации может осуществляться по-разному: объявляется конкурсный набор в группу школьных посредников или учителя-кураторы сами выбирают потенциальных кандидатов, советуясь со своими коллегами, например, с классными руководителями.

Ученики получают информацию о программе подготовке медиаторов (количество тренингов, характер обучения, участие в заседаниях рабочей группы и т. д.) и принимают решение об участии в тренинге. Группа школьников, «группа равных», которая объединена для обучения процедуре медиации и медиативному подходу с целью последующего применения этих знаний и умений при разрешении споров, предупреждения конфликтов среди сверстников, а также для распространения полученных знаний, умений и опыта среди сверстников, младших и старших школьников, называется «группа равных». Эта группа (примерно 12–16 школьников) должна быть гетерогенной: она состоит из учеников разных классов одной или разных возрастных ступеней. Состав будущих медиаторов должен быть репрезентативным для всей школы (соотношение девочки/мальчики, межкультурный аспект – соотношение различных национальностей, языковых групп и т. д.). Группа будущих медиаторов должна состоять из учеников, которые пользуются авторитетом среди своих одноклассников (например, члены школьного самоуправления, старосты класса, неформальные лидеры — «вожаки» и т. д.).

Не рекомендуется включать в «группы равных» обучающихся «выпускных классов» (из-за сильной перегруженности), школьных «активистов» (по той же причине), детей с девиантным поведением (испытывают трудности в работе по программе).

Также на данном этапе нужно провести беседы с родителями детей, которых отобрали для службы школьной медиации. Родителям объясняется еще раз принципы функционирования службы, для чего она создается, и на каких условиях будут «работать» в ней их дети. На данном этапе необходимо получить также письменное согласие на привлечение детей до 15 лет на участие в школьной медиации.

#### *Второй этап - функционирование службы школьной медиации*

1. Для организации работы службы школьной медиации необходимо:

- регистрация заявок от медиаторов, поступающих в службу;
- принятие решения по каждому случаю (брать ли случай в работу, какую программу проводить (медиацию, «круг сообщества» или «семейную конференцию»), выбор медиаторов;
- проведение восстановительных программ по сложным случаям (криминальные ситуации, конфликты с участием педагогов и родителей);
- осуществление поддержки проведения медиативных мероприятий школьниками-медиаторами;
- работа с социальным окружением учащихся, проходящих медиацию и его родителями;
- описание работы с практическими случаями, проведение супервизий медиаторов-школьников (анализ работы медиаторов на соответствие стандартам восстановительной медиации);
- проведение аналитической встречи со сторонами конфликтов (через 2-4 недели после медиации).

2. Для развития службы школьной медиации необходимо:

- повышение квалификации кураторами службы школьной медиации;

- обеспечение подготовки детей-медиаторов на место выбывших обучающихся;
- внедрение элементов восстановительной культуры и восстановительных практик в методические советы, родительские собрания, педагогические советы, классные часы и пр.;
- обсуждение потенциально конфликтных ситуаций и работа по снижению риска конфликтов;
- мониторинг эффективности деятельности школьной службы примирения;
- обучение технике медиации педагогов организации образования (педагог организации образования должен владеть навыками медиативного подхода или хотя бы четко сформированным представлением о нем).

Следует отметить, что на начальном этапе одним из наиболее важных моментов при создании службы школьной медиации является информационно-просветительский этап (по сути, реклама службы медиации).

Чтобы сориентироваться в первоочередных направлениях работы и возможных проблемах, куратор-руководитель может провести серию встреч с некоторыми или со всеми потенциально заинтересованными участниками, а именно с директором школы, заместителем директора по учебно-воспитательной работе, психологом, социальным педагогом.

Обсуждение работы службы школьной медиации с перечисленными специалистами может строиться в виде сфокусированного (глубинного) интервью. Задача куратора – вместе с каждым из будущих возможных союзников и участников проекта понять, каким образом служба школьной медиации может помочь в работе каждому из них (а также – как они могут помочь службе).

Также требуются встречи кураторов школьной службы медиации с:

- остальными педагогами (например, выступление на педсовете);
- обучающимися школы (как с потенциальными медиаторами, так и со всеми остальными) – например, выступление перед детьми на классном часе;
- родителями (выступление на родительских собраниях);
- школьным инспектором и т. д.

В данном случае более уместны групповые формы работы, анкетирование, опрос и др.

Куратор медиации должен ознакомить администрацию, педагогов и обучающихся, их родителей о полезности деятельности службы школьной медиации. Одновременно куратор должен ознакомить каждого участника образовательного процесса об их активной роли и непосредственном участии в деятельности службы школьной медиации.

Директору школы важно знать, что в организации образования будет создана инновационная практика решения конфликтных ситуаций; снижен риск жалоб в управление (департамент) образования; учебное заведение станет более комфортным для учеников и более конкурентоспособным на данной территории. Директор будет тратить меньше времени на разбор конфликтов, освобождая его для более важных задач, отношения в организации образования будут

улучшаться, ценности восстановительной медиации станут распространяться среди обучающихся и педагогов школы.

*Директор школы должен:*

- способствовать созданию службы школьной медиации;
- передавать информацию о конфликтах в службу школьной медиации (по возможности, до административного разбора ситуации);
- согласиться с тем, что конфликты – это нормально, и они даже могут стать ресурсом для развития участников; дети могут не только играть в самоуправление, но и реально взять на себя часть ответственности, например, в разрешении конфликтных ситуаций своими силами; переговоры, в том числе между учителем и учеником,
- это нормально; педагоги будут передавать конфликтные ситуации в будущую службу примирения; проведение медиаций требует определенного времени (эффект будет «отложенным»);
- участвовать в разработке и поддерживать план службы школьной медиации и восстановительной культуры взаимоотношений;
- назначить и поддерживать кураторов и руководителей службы школьной медиации;
- предоставить возможность куратору, руководителю службам и кандидатам в медиаторы пройти базовый тренинг по медиации.

У педагогов появится возможность более эффективно управлять конфликтами, что позволит использовать конфликты как воспитательную ситуацию, которая при правильной организации может помочь развитию обучающихся. Служба медиации поможет восстановлению душевного равновесия в ходе «кругов поддержки сообщества», применяемых для работы с профессиональным выгоранием педагогов; обеспечит приобретение новых знаний и практических навыков в области примирения, выстраивания межличностных отношений в детской и детско-взрослой среде; будет способствовать развитию методов и форм образования и воспитания, социализации школьников; позволит освоить технологии разрешения трудных ситуаций и конфликтов, овладеть подходами и приемами для поддержания порядка в детской среде; укрепит роль школьного самоуправления.

*Поэтому педагоги школы должны:*

- передавать конфликты в службу школьной медиации, даже если могут разрешить их сам;
- освоить восстановительные практики и коммуникативные техники (особенно, для учителей начальных классов, в которых сами учителя будут осуществлять медиации);
- дополнять воспитательную работу элементами восстановительных практик.

В результате деятельности службы школьной медиации обучающиеся научатся конструктивно общаться со сверстниками и взрослыми, убеждать других словами, а не силой; участвовать в интересной «взрослой» и общественно полезной (волонтерской) деятельности; научатся самоорганизации, стать более ответственными и культурными, выходить из конфликта, ссоры, обиды так,

чтобы конфликты не перерастали в правонарушения; помогать другим помириться (своим друзьям, сверстникам и родителям), получают уникальные навыки медиатора и опыт миротворческой деятельности, лучше будут понимать сверстников и взрослых (родителей и учителей).

Школьникам, пострадавшим от правонарушений, появится возможность почувствовать себя в безопасности и поверить, что справедливость восстановлена и нет враждебности и угрозы со стороны других ребят. У детей-обидчиков в ходе медиации есть возможность понять другую сторону, помириться, проявить раскаяние, посылить возмездие причиненный вред, принести извинения и услышать слова прощения, осознать причины своего поступка и понять, что нужно делать, чтобы в дальнейшем не причинять вред другим людям.

Школьнику-правонарушителю программа медиации даст возможность не чувствовать себя «хулиганом» или человеком, которым взрослые всегда недовольны, восстановить хорошее отношение со стороны сверстников, родителей и педагогов, планировать для себя такое будущее, которое поможет избежать попадания в ситуации сильных конфликтов или правонарушений, обрести конструктивную поддержку класса (группы) в положительных изменениях.

Родители могут обратиться в службу в случае конфликта со своими детьми, чтобы лучше понять их и уметь договориться с ним, в случае конфликта с учителем, по поводу конфликтов с администрацией. Родители могут освоить навыки восстановительного способа разрешения конфликтов и использовать их в соответствующих ситуациях. Родители и родительский комитет могут обратиться в службу по поводу конфликтов с администрацией. Родители могут освоить навыки восстановительного способа разрешения конфликтов и использовать их в соответствующих ситуациях.

Работа психолога и медиатора имеет много общего. Однако есть и различие. В школе психолог проводит тестирование и социометрию школьников, консультирование, тренинги и игры, оказывает помощь в профориентации, пишет заключения и рекомендации для других специалистов и пр. Многие криминальные ситуации (кражи, драки) воспринимаются специалистами (в том числе психологами) не как конфликт, в котором возможна медиация, а как нарушение дисциплины, некорректное поведение, нарушение детско-родительских отношений и прочее. В случае драки или кражи психолог, как правило, не использует такую возможность, как предложение участникам сесть за стол переговоров и самим найти выход из создавшейся ситуации. В лучшем случае он общается с каждым по отдельности, спрашивая, что чувствует другая сторона, и рассказывая, что теперь нужно сделать (например, извиниться и примириться). Получается, что ребенок должен за словами психолога услышать переживания второй стороны и на основании этого придумать решение ситуации. Но это непростая работа. Медиатор предлагает участникам конфликта составить вопросы к другой стороне, которые каждый из них хочет прояснить, и помочь каждому из них рассказать второй стороне, в чем состоял

причиненный вред. Не слыша рассказа о причиненном вреде из уст пострадавшего, подростку трудно искать адекватное решение.

Если же психолог по конфликтной или криминальной ситуации организует диалог между участниками, в ходе которого те сами принимают на себя ответственность за решение ситуации, фактически он занимает позицию медиатора.

*Психолог школы должен:*

- направлять на медиацию случаи конфликтов, если считает, что стороны должны попробовать сами найти решение;
- помочь медиаторам в освоении (и обучении детей) навыков коммуникации.

Кураторам службы школьной медиации предстоит определенная работа по коррекции установок педагогического состава, которые могут помешать становлению и развитию восстановительного подхода в организации образования. Наиболее типичными из них являются:

1) «Дети не могут сами разрешать конфликты» (прошедшие обучение подростки в роли медиаторов гораздо лучше понимают своих сверстников и справляются со многими сложными ситуациями, такими, как многомесячные прогулы, конфликты учитель - ученик, подростковые «стрелки», межнациональные конфликты и пр.).

2) «Программа медиации приучает нарушителей к безответственности» (главный вопрос программы – личная ответственность обидчика перед жертвой, в случае отказа нарушителя от заглаживания вреда или неудовлетворенности жертвы дело передается в традиционные структуры).

3) «Школьникам опасно давать в руки власть. Они используют ее в своих целях» (работа «групп равных» курируется взрослыми, которые пресекают любые поползновения нарушения этических принципов деятельности медиаторов).

4) «Участники встречи могут отомстить медиатору» (при соблюдении всех этических принципов такое – невозможно, в сложных случаях предполагается участие взрослого);

5) «Школьники будут легко относиться к конфликтам: «извинился – и дальше пошел»» (участие в медиации требует от участников душевных усилий, пересмотра своих взглядов и изменения своего дальнейшего поведения).

Также педагогическая общественность должна быть информирована в отношении того, чего не следует ожидать от программы школьной медиации, что она не является универсальным средством для всех конфликтных случаев и воспитательным средством (тем более после того как все остальные опробованы) – хотя определенные воспитательные эффекты обычно наблюдаются. Она не может гарантировать изменения личности человека тем более – за короткое время.

Важно отметить, что медиация в школе имеет некоторые особенности, которые необходимо учитывать при создании службы школьной медиации. Школа как система является очень структурированной системой. Конфликтующие стороны и медиаторы вне процесса медиации имеют

отношения друг с другом. Если взрослые (например, социальные педагоги или учителя) проводят медиацию среди школьников, то на нее тогда очень негативно влияет фактор большой разницы во «властных полномочиях». Здесь возникает проблема, где взрослые устанавливают правила и нормы поведения в школе, а в процессе медиации должны оставаться нейтральными и беспристрастными.

В большинстве случаев медиация между учениками должна проводиться самими обучающимися (в роли медиатора). Встречи по медиации между обучающимися чаще всего очень короткие, при этом не очень глубоко прорабатывается уровень чувств. Не всегда соблюдается принцип добровольного участия. По окончании медиации необходимо заключение соглашения, чтобы более четко зафиксировать обязательный характер договоренностей. Обязательно необходима повторная встреча примерно через две недели для проверки выполнения соглашения или внесения в него изменений.

Медиацию среди учителей или между учителями и администрацией школы лучше проводить специалистом извне. Медиация между родителями и учителями или между родителями и школьной администрацией может проводиться также и учителем данной школы, прошедшим специальное обучение и не затронутым конфликтной ситуацией.

Деятельность службы школьной медиации осуществляется с учетом:

- добровольного согласия сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в его разрешении при содействии специалиста службы школьной медиации и/или обучающегося из «группы равных». Допускается направление сторон конфликта и их законных представителей на предварительную встречу со специалистом службы школьной медиации, после которой стороны могут принять самостоятельное решение о дальнейшем участии или неучастии в последующих встречах.

Участники конфликта могут прекратить свое участие, если посчитают, что продолжение участия в этих встречах нецелесообразно;

- конфиденциальности сведений, полученных на встречах со специалистом службы школьной медиации и/или обучающимся из «группы равных». Договоренности и решения, достигнутые сторонами конфликта на этих встречах, могут быть раскрыты третьим лицам только по согласованию со сторонами конфликта;

- нейтрального отношения службы школьной медиации ко всем участникам конфликта (в том числе руководящего состава организации).

В случае понимания специалистом и/или обучающимся невозможности сохранения нейтральности из-за личностных взаимоотношений с кем-либо из участников, он должен отказаться от продолжения встречи или передать ее другому специалисту службы школьной медиации и/или обучающемуся из «группы равных»;

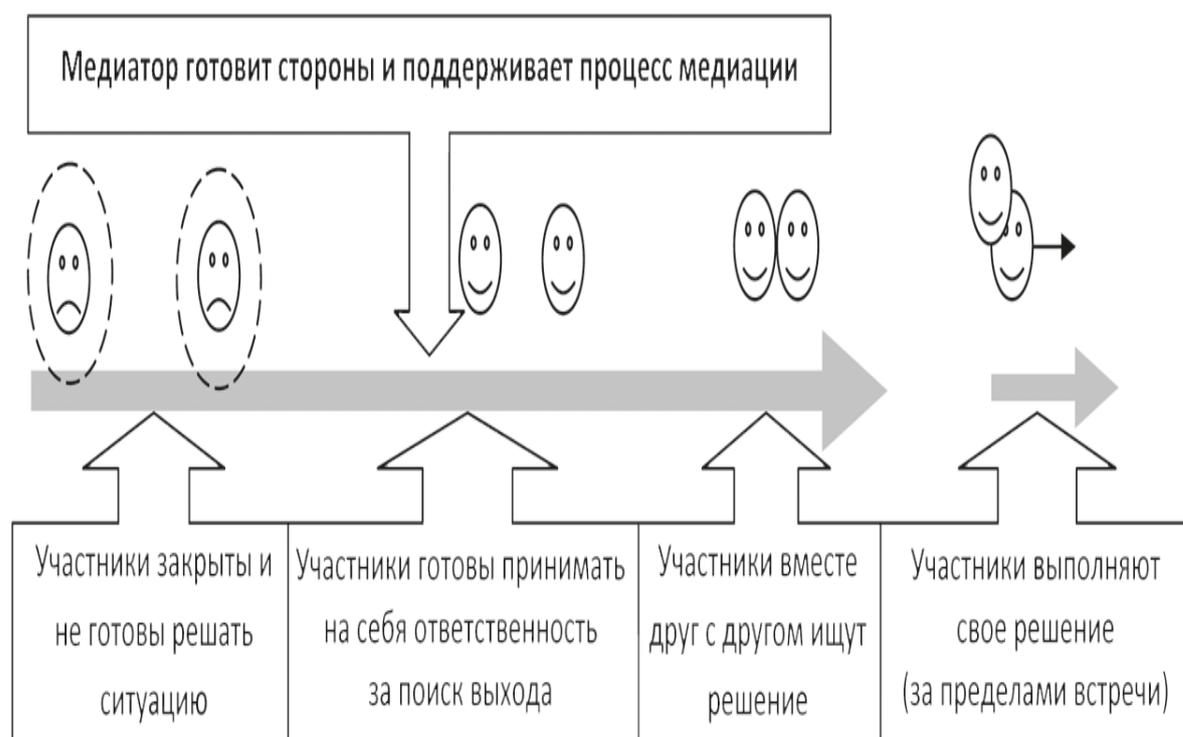
- равноправного участия сторон конфликта в его разрешении, предоставление равных возможностей высказываться и быть выслушанным, предлагать темы для обсуждения и вносить предложения по решению

конфликта. Участники в равной степени ответственны за исполнение принятых ими совместно на взаимоприемлемых условиях решений по конфликту;

- взаимного уважения и сотрудничества, которые предполагают уважительный стиль общения, недопустимость взаимных оценок и оскорблений на встречах всех участников встречи, включая специалиста службы школьной медиации и/или обучающегося из «группы равных»;

- ответственного отношения к принятию решения по урегулированию конфликта, пониманию последствий принятого решения и его исполнению. Служба школьной медиации может формироваться в соответствии с теми потребностями и возможностями, какие присутствуют в той или иной организации образования.

Медиатор должен помочь человеку осознать последствия своих поступков, принять на себя ответственность за исправление негативных последствий случившегося и организовать конструктивный диалог между сторонами конфликта.



*Рис. 2 Ход медиации*

При этом медиатор может использовать следующие виды восстановительных программ:

- Восстановительная медиация
- Программы по заглаживанию вреда
- Круги сообществ:
  1. круг взаимопонимания;
  2. круг примирения;
  3. круг заглаживания вреда;

4. круг поддержки жертв;
5. круг исцеления;
6. круг ответственности/решения проблемы;
7. профилактический круг.

- Школьная конференция
- Семейная конференция
- Школьно-родительский совет
- Челночная медиация (в т.ч. для закрытых учреждений)
- Профилактическая восстановительная программа.

При функционировании службы школьной медиации рекомендуется учитывать следующие особенности участия обучающихся:

- мнение родителей об участии своих детей в «группе равных», в индивидуальных и совместных встречах со специалистом службы школьной медиации;

- возможные трудности обучающегося в проявлении открытости в своих высказываниях в присутствии взрослых как по объективным, так и по субъективным причинам, что будет влиять на результативность самой встречи как для самого обучающегося, так и в целом на разрешение ситуации;

- быстрота возникновения конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса и необходимость оперативно оказать содействие в их разрешении.

В функционировании школьной службы медиации возможны ряд проблем, в частности:

- школьники могут уклоняться от участия в медиативной деятельности, т.к. это может отразиться на их отношениях со сверстниками;

- если служба медиации создана как формальная структура и фактически не проводит медиацию (или другие восстановительные программы), то в школьном сообществе не происходят изменения в способах реагирования на конфликтные ситуации, и такую службу нельзя считать действующей;

- хотя проведение медиаций продемонстрирует новые образцы отношений, но общие изменения в школе будут происходить довольно медленно (новая деятельность, как правило, очень уязвима и нестабильна, у прежнего способа реагирования школы на конфликты есть сила традиции и инерции);

- поддержание жизнеспособности службы требует активной, заинтересованной и ответственной позиции со стороны взрослых, особенно – директора образовательной организации, куратора службы;

- школьной медиации, психологов и педагогов (которые будут направлять детей на медиацию);

- осуществляющие медиацию (педагоги и учащиеся) часто наталкиваются на недопонимание со стороны педагогического состава;

- служба школьной медиации часто теряет свой авторитет в среде школьников, так как внедряется по «указке сверху» (по этой же причине медиацию могут «саботировать» администрация и педагоги).

Медиативный подход 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.).

Какие условия необходимы для успешной деятельности службы школьной медиации?

Во-первых, наличие «поля деятельности» – достаточное количество конфликтов (зачастую скрываются как самими школьниками, так и педагогами и администрацией).

Во-вторых, поддержка идеи школьной медиации со стороны:

- администрации (особенно – директора и заместителя директора по учебно-воспитательной работе);
- педагогического состава (готовность «поделиться полномочиями» в решении конфликтов детьми, в частности, передача информации о конфликтах в службу примирения);
- родительской общественности.

В-третьих, наличие претендента на роль куратора службы (на добровольной основе), который соответствует ряду требований как:

- поддержка идеи восстановительной медиации;
- готовность (добровольная) осуществлять функции куратора в течение нескольких лет;
- готовность к обучению медиативному методу и проведению медиаций (как правило, обучение взрослых составляет не менее 120 часов);
- имеющий доступ к информации о конфликтных ситуациях в школе;
- пользующийся авторитетом у учителей и обучающихся;
- способность отстаивать своё мнение перед администрацией;
- способность организовать службу школьной медиации.

Служба школьной медиации – это, прежде всего, волонтерское движение.

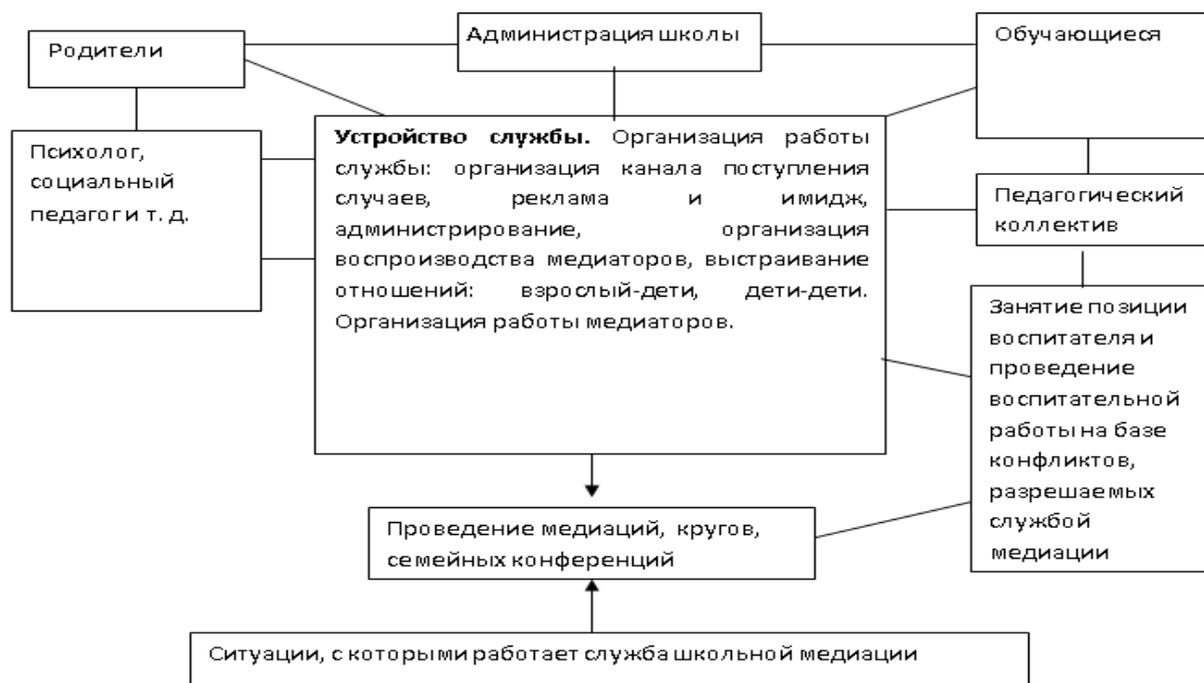


Рис. 2 Схема основных элементов службы школьной медиации, работающей с подростками, и связей со значимыми элементами среды:

Взрослые члены команды участвуют в разрешении ситуаций, которые подросткам не под силу в связи с их статусом.

Тем не менее, метод школьной медиации является важной частью современных преобразований, происходящих в системе образования, а службы школьной медиации должны стать эффективным механизмом социализации личности школьников (и, в некоторой степени, педагогического состава).

*Положение  
о службе школьной медиации  
в организациях образования Республики Казахстан  
Глава 1. Общие положения*

1. Настоящее Положение определяет цели, задачи и организационную основу деятельности служб школьной медиации (далее – СШМ).

2. СШМ создается в организациях образования, вне зависимости от формы собственности, в целях обеспечения защиты прав детей и создания условий для формирования безопасного пространства, равных возможностей и защиты интересов.

3. Служба медиации является направлением воспитательной работы в организации образования в виде деятельности, направленной на урегулирование и разрешение конфликтов на основе добровольных усилий педагогов, обучающихся и их родителей (законных представителей).

4. Деятельность СШМ основана на использовании медиативного подхода посредством медиативного метода в урегулировании споров между конфликтующими сторонами.

5. 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.

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

7. Развитие СШМ в организации образования является одной из приоритетных задач в воспитании и образовании детей.

8. СШМ осуществляет свою деятельность на основе следующих нормативно-правовых актов:

- 1) Конституция Республики Казахстан;
- 2) Конвенция о правах ребенка;
- 3) Гражданский кодекс Республики Казахстан;

- 4) Закон Республики Казахстан «О правах ребенка»;
- 5) Закон Республики Казахстан «О профилактике правонарушений среди несовершеннолетних и предупреждении детской безнадзорности и беспризорности»;
- 6) Закон Республики Казахстан «Об образовании»;
- 7) Закон Республики Казахстан «О профилактике правонарушений»;
- 8) Закон Республики Казахстан «О медиации».

## *Глава 2. Цели и задачи Службы школьной медиации*

9. Основная цель СШМ 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, а также укрепление института семьи посредством оказания помощи в разрешении семейно-правовых споров и конфликтов;

10. Основные задачи деятельности СШМ:

- 1) сокращение общего количества конфликтных ситуаций, в которые вовлекаются дети, а также их остроты;
- 2) повышение эффективности ведения профилактической и коррекционной работы, направленной на снижение проявлений асоциального поведения обучающихся;
- 3) сокращение количества правонарушений, совершаемых несовершеннолетними, в том числе повторных;
- 4) повышение квалификации педагогов организации образования по защите прав и интересов детей;
- 5) обеспечение открытости в деятельности организации образования в части защиты прав и интересов детей;
- 6) создание условий для участия общественности в решении актуальных задач и проблем в части профилактики правонарушений несовершеннолетних;
- 7) оптимизация взаимодействия с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;
- 8) оздоровление психологической обстановки в организации образования.

11. Основные направления деятельности СШМ:

- 1) разработка и реализация плана работы СШМ на текущий учебный год;
- 2) информирование работников, обучающихся и их родителей (законных представителей) о СШМ;
- 3) мотивирование работников, обучающихся и их родителей (законных представителей) к участию в СШМ и применению медиативного подхода;
- 4) помощь при разрешении разнообразных и разноплановых конфликтов, возникающих в организации образования между сверстниками, детьми разных возрастных групп, взрослыми и детьми;
- 5) предотвращение возникновения конфликтов, препятствование их эскалации;

6) обучение работников, детей и родителей (законных представителей) организации образования медиативным технологиям разрешения конфликтов и споров на основе компетентностного подхода;

7) работа с детьми и семьями, находящимися в социально опасном положении с использованием медиативного подхода;

8) работа по воспитанию культуры конструктивного поведения в конфликтной ситуации и созданию условий для выбора ненасильственных стратегий поведения в ситуациях напряжения и стресса на основе медиативного подхода.

### *Глава 3. Алгоритм действий*

12. Разработка Положения о службе школьной медиации, утвержденного управлением образования областей и городов республиканского значения;

13. Заключение меморандума с ювенальными судами, департаментами полиции и НПО в областях и городах республиканского значения;

14. Информационно-разъяснительная работа о проекте СШМ;

15. Привлечение профессиональных медиаторов-юристов;

16. Организация и проведение имиджевых мероприятий проекта: конкурсы «Лучший школьный медиатор», Летняя школа медиатора, Слет школьных медиаторов и т.д.

### *Глава 4. Принципы деятельности Службы школьной медиации*

17. Деятельность СШМ основана на методах восстановительного правосудия и строится на следующих принципах:

1) принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие школьников в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе;

2) принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство СШМ не разглашать полученные в ходе программ сведения; исключение составляет информация о возможном нанесении ущерба для жизни, здоровья и безопасности;

3) принцип беспристрастности, запрещающий СШМ принимать сторону одного из участников конфликта; беспристрастность предполагает, что служба медиации не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение;

4) принцип невмешательства заключается в том, чтобы стороны с участием посредника урегулировали конфликт, спор возникший между ними без вмешательства третьих лиц;

5) принцип независимости означает, что СШМ не зависит от государственных или негосударственных органов, является самостоятельным

подразделением, работающим на снижение уровня конфликтности в организациях образования.

#### *Глава 5. Порядок формирования службы медиации*

18. Руководителем (куратором) СШМ может быть социальный педагог, психолог или иной работник образовательного учреждения, прошедший обучение проведению медиации, на которого возлагаются обязанности по руководству СШМ приказом директора организаций образования;

19. Членами СШМ являются обучающиеся организации образования, родители (законные представители) и педагоги.

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

20. СШМ может получать информацию о случаях конфликтного характера от педагогов, обучающихся, администрации организации образования, членов СШМ, родителей;

21. СШМ принимает решение о возможности или невозможности применения медиативных технологий 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;

22. Медиативные технологии при разрешении конфликтов применяются только в случае согласия конфликтующих сторон на участие. При несогласии сторон, им могут быть предложены психологическая помощь или другие существующие в организации образования формы работы;

23. Переговоры с родителями и должностными лицами проводит руководитель (куратор) СШМ;

24. Медиатор (член СШМ) вправе отказаться от проведения медиации или любой другой восстановительной программы на основании своих профессиональных стандартов, либо в случае недостаточной квалификации, или невозможности обеспечить безопасность процесса. В этом случае организация образования может использовать иные педагогические технологии;

25. В сложных ситуациях (как правило, если в ситуации есть материальный ущерб, среди участников есть взрослые или родители) куратор СШМ принимает участие в проводимой медиации. В необходимых случаях может быть привлечен профессиональный или непрофессиональный медиатор;

26. В случае если имеет место правовой конфликт, и конфликтующие стороны не достигли возраста 18 лет, медиация проводится с согласия законных представителей;

27. СШМ самостоятельно определяет сроки и этапы проведения медиации в каждом отдельном случае;

28. В случае если в ходе применения медиативных технологий при разрешении конфликта (спора) конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты могут фиксироваться в письменном или устном

соглашении. Однако, если спор имеет правовой характер и приглашен профессиональный или непрофессиональный медиатор по итогам проведения медиации (в случае достижения согласия) составление соглашения обязательно;

29. При необходимости и с письменного согласия сторон СШМ передает копию соглашения администрации организации образования;

30. СШМ помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в соглашении об урегулировании спора, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств СШМ может проводить дополнительные встречи сторон и помочь сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления;

31. При необходимости СШМ информирует участников программы применения медиативных технологий при разрешении спора (конфликта) о возможностях других специалистов (специалистов учреждений социальной сферы, социально-психологических центров);

32. Деятельность СШМ фиксируется в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами службы;

33. Руководитель (куратор) СШМ обеспечивает мониторинг проведенных медиаций.

#### *Глава 7. Организация деятельности службы медиации*

34. Администрация организации образования СШМ предоставляет помещение для проведения медиаций (кабинеты медиации);

35. Поддержка и сопровождение СШМ может осуществляться социально-психологическими центрами или общественными организациями, имеющими обученных и практикующих медиаторов, по договору;

36. Должностные лица организации образования оказывают СШМ содействие в распространении информации о деятельности службы среди педагогов, обучающихся и родителей;

37. СШМ в рамках своей компетенции взаимодействует с психологом, социальным педагогом и другими специалистами организации образования;

38. Администрация организации образования содействует СШМ в организации взаимодействия с педагогами организации образования, а также социальными службами и другими организациями;

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

#### *Глава 8. Заключительные положения*

40. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения;

41. Изменения в настоящее положение вносятся управлением образования областей и городов республиканского значения, администрацией организаций образования по предложению СШМ или органов школьного самоуправления.

## Заключение

Распространение медиации в организациях образования имеет очень важное значение, так как медиация является способом конструктивного диалога и достижения оптимального результата и единственным альтернативным способом разрешения споров. За организациями образования остаются вопросы подготовки педагогов, учителей и школьников, так как острая проблема в медиации связана с нехваткой и подготовкой высококвалифицированных кадров.

Как видно из приведенного обзора, в мире существует большое разнообразие моделей и программ медиации в образовательной сфере.

Как видно из приведенного обзора, в мире существует большое разнообразие моделей и программ медиации в образовательной сфере. Например, в школах США существует профессиональная медиация, где в начале 1980-х годов на основе «соседской» медиации создались многие модели «общинной» школьной медиации и сегодня широкое распространение получила медиация ровесников.

В связи с увеличением количества иностранных студентов в последнее двадцатилетие итальянские, немецкие и португальские школы больше уделяют внимание подготовке поликультурных медиаторов. Поликультурная медиация способствует профилактике социальной напряженности, возникшей на фоне поведенческого и культурного разнообразия в образовательных учреждениях, в целях не избегания конфликта, а его принятия и преобразования в плодотворную дискуссию.

В Германии, Италии в отличие от Португалии наиболее распространенным типом школьного посредничества (медиации) является посредничество сверстников, медиаторов-ровесников. В Португалии не практикуется медиация ровесников, но в отдельных школах открыты кабинеты поддержки обучающихся, проводящие медиативные и восстановительные практики, налаживающие связь между школой и семьей ученика.

На постсоветском пространстве, кроме России, большая часть стран осуществляет первые практические шаги по внедрению медиации в деятельности организаций среднего образования.

Организации образования все чаще рассматривают возможность разрешения противоречий и конфликтов с помощью медиации.

Государственные и частные организации и компании берут на вооружение медиацию для урегулирования внутренних и внешних конфликтов в своей повседневной деятельности.

Анализ опыта использования медиативных процедур позволяет констатировать, что медиация Рис. 2 Схема основных элементов службы школьной медиации, работающей с подростками, и связей со значимыми элементами среды: это признанный и востребованный метод разрешения конфликтов в мире.

В Казахстане прообразом медиации были «суды биев» (мировой суд). Старшие султаны избирались на съезде судей общественным мнением для

разбирательства споров. Это были опытные люди, обладающие большим доверием, остроумностью, известными своей справедливостью, особенно знанием обычного народного права. Важным условием их деятельности было справедливое удовлетворение сторон и их примирение.

В 2010 году был запущен Пилотный проект по внедрению школьной службы примирения (медиации) в школах г. Нур-Султан и отдельных регионах Казахстана, но широкого развития она так и не получила.

В Карагандинской области с 1 сентября 2018 года реализуется проект «Медиация в образовании – это путь к созданию бесконфликтной среды» с целью снижения конфликтных ситуаций, поиска конструктивных путей их разрешения в организациях среднего образования. В рамках данного социально-значимого проекта были школьные службы примирения в 23 районах области проекта.

Согласно утвержденному плану по реализации проекта 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.

В развитии института медиации принимает активное участие областная Ассамблея народа Казахстана и КГУ «Қоғамдық келісім» акимата Карагандинской области. Центром разрешения конфликтов «Диалог» открыта первая в Казахстане «Школа юных медиаторов». В ней обучающиеся под руководством опытных медиаторов смогут овладеть навыками успешной коммуникации, научиться вести переговоры с применением медиативных техник, адаптироваться к другим культурам и традициям, изучая дипломатию отношений [39].

Однако этот положительный опыт не получил широкого распространения в других регионах страны.

В 2011 году был принят Закон РК «О медиации», утверждены Правила прохождения обучения по программе подготовки медиаторов. Сегодня процедура медиация проводится в уголовном судопроизводстве, других областях юриспруденции, а также в гражданском секторе общества [40].

Сегодня конфликты в общеобразовательной школе Рис. 2 Схема основных элементов службы школьной медиации, работающей с подростками, и связей со значимыми элементами среды: явление закономерное, в значительной мере вытекающее из ее неспособности реагировать на изменившиеся внешние (экономические, политические, социальные) условия.

На основе изученной литературы можно сделать вывод, что конфликты в школе все чаще приобретают массовый характер и выходом из данной ситуации может стать выработка новой стратегии образования.

Медиация, в которой участвуют обучающиеся, может стать достаточно эффективным методом управления межличностными конфликтами в организации образования. Школьная медиация – это реальная возможность для обучающихся эффективно задействовать варианты коммуникации, получить навыки человеческих отношений, способы регуляции проблем в повседневной

жизни и, что особенно важно, реализации своей доминанты поведения. Для организации образования является действенной формой коллективного самоуправления. Продуктивно налаженная работа службы школьной медиации позволит не только сделать школу безопасным пространством, но и решить важные воспитательные и профилактические задачи по становлению социальной ответственности подрастающего поколения.

В методических рекомендациях изложены общие положения, цели, задачи службы школьной медиации, нормативно-правовые акты, основные направления и принципы деятельности ее деятельности, порядок формирования и организации деятельности службы школьной медиации, заключительные положения. Если сегодня в стране в сфере гражданского судопроизводства институт медиации можно считать устоявшимся, то вопрос о медиации в системе образования находится на этапе рассмотрения, поскольку в уголовно-процессуальном законодательстве такое понятие отсутствует. Рекомендации окажут методическую помощь в организации деятельности службы школьной медиации в современных школах.

Данные методические рекомендации могут быть использованы участниками службы школьной медиации, в том числе органами, занимающимися детьми, оказавшими в трудной жизненной ситуации, социально неблагополучными семьями, трудными подростками, несовершеннолетними правонарушителями.

В настоящее время медиация становится все более широко известным и распространенным методом посредничества в конфликтах. Деятельность служб школьной медиации, созданные в общеобразовательных организациях Казахстана, будет направлена в первую очередь на формирование безопасной среды не только для детей, но и для взрослых, путем содействия воспитанию у них культуры восстановительного конструктивного поведения в различных конфликтных ситуациях.

## Список использованной литературы

1. Доклад о положении детей в Республике Казахстан за 2019 год, Нур-Султан, 2020, – С. 110
2. <https://ru.sputnik.kz/society/20210611/17315259/prichiny-podrostkovykh-samoubiystv.html>
3. Krug, E.G.. World Report on Violence and Health. Geneva, Switzerland. URL: <https://www.unicef.org/kazakhstan/media/2186/file>
4. Pinheiro, P.S. World Report on Violence Against Children. Geneva, Switzerland: URL: <https://www.unicef.org/kazakhstan/media/2186/file>
5. Документ по страновой программе. Детский фонд Организации Объединенных Наций. Исполнительный совет. Вторая очередная сессия 2020 года . 8–11 сентября 2020 года
6. Государственная программа развития образования и науки Республики Казахстан на 2020-2025 годы, утверждённая Постановлением Правительства Республики Казахстан от 27 декабря 2019 года № 988;
7. Лаврова, Н.М., Лавров, В.В. Медиация. Принятие ответственных решений. М.: Институт консультирования и системных решений, 2013. - 224 с.)
8. Коломытцева В.В. Этапы становления медиации в зарубежных странах // КиберЛенинка. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/etapy-stanovleniya-mediatsii-v-zarubezhnyh-stranah/>
9. Психология медиации и переговоров: учебное пособие / Садвакасова З.М., Файзуллина А.К., Садыкова Н.М.-Алматы: Казак университеті, 2020. – 294 с.
10. Денисенко С.В. Медиация как социальное явление и правовой институт (теоретико-правовой аспект).URL:[http://www.journal-nio.com/index.php?id=2103&Itemid=127&option=com\\_content&view=article](http://www.journal-nio.com/index.php?id=2103&Itemid=127&option=com_content&view=article)
11. Коломытцева В.В. Этапы становления медиации в зарубежных странах.//Вестник ТГУ, выпуск 2(118), 2013 С. 269-270.
12. Коновалов А.Ю. Медиация в системе образования: обзор опыта разных стран., ГБОУ ВПО МГППУ, Москва, Россия. [Konovalov-A@yandex.ru](mailto:Konovalov-A@yandex.ru)
13. Заннони Ф. Конфликты в школах Италии // Поликультурная медиация в образовании: материалы междунар. студ. летней шк.; Красноярск, 14-21 июля 2018 г.
14. Смолянинова, О.Г. Практики поликультурной медиации в Европе (на примере Италии, Португалии, Германии): учеб. пособие – Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2019. с.39
15. Гребенкин Е.В. Специфика формирования профессионального портрета медиатора в системе школьного образования: опыт России и Германии. // Сибирский педагогический журнал № 6. 2015
16. Кармин А.С. Конфликтология - СПб.: Лань, 2014. - 448 с.
17. Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012-2017 годы; Методические рекомендации по созданию и развитию служб примирения в образовательных организациях (Письмо Минобрнауки 2015); Стратегия развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года;

Распоряжение Правительства РФ «Об утверждении Концепции развития системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на период до 2020 года»; Методические рекомендации по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций (Письмо Минобрнауки 2017); Концепция развития до 2020 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность и Межведомственный план по ее реализации (до 2025 года); Методические рекомендации, содержащие порядок действий органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних с использованием восстановительного подхода в случаях отказа родителей (законных представителей) несовершеннолетнего от предлагаемых мероприятий в рамках проводимой индивидуальной профилактической работы (Письмо Минпросвещения 2019); Методические рекомендации по развитию сети служб медиации/примирения в образовательных организациях, организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (Письмо Минпросвещения 2020) .

18. Белоногова Е.В. Территориальные службы примирения. <http://www.8-926-145-8701.ru>

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

20. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство/под общей редакцией Л.М. Карнозовой. Издание второе, доработанное. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. – 306 с.

21. Школьная служба разрешения конфликтов. Опыт создания. Жмеринка: ОО «Инициатива», 2008. 62 с.

22. Коновалов А.Ю. Медиация в системе образования: обзор опыта разных стран., ГБОУ ВПО МГППУ, Москва, Россия. [Konovalev-A@yandex.ru](mailto:Konovalev-A@yandex.ru)

23. Базовый курс медиации: рефлексивные заметки / М. С. Бойко [и др.]; под общ. ред. С. В. Лабода. — Минск : Медисонт, 2011. — с.274

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

25. Рустем Максудов, Антон Коновалов. Школьная служба примирения – форма восстановления со стороны взрослых управления детскими конфликтами. Архив Общественного центра «Судебно-правовая реформа».

26. Рыбакова М.М. Конфликты и взаимодействие в педагогическом процессе. — М., 1991. 128 с.

27. Симонова Л. Способы взаимодействия старшеклассников с учителями в конфликтных ситуациях // Психология учителя. М., 1988. С. 82.

28. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство/под общей редакцией Л.М. Карнозовой Издание второе, доработанное. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. – 306 с. стр. 249.

29. Темина С.Ю., Конфликты школы или "школа конфликтов"?: Введение в конфликтологию образования: Учебно-методическое пособие МПСИ, Флинта, 2002 г., с. 39-40 .
30. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения / пер. с англ. А. Гореловой; предисл. В.А. Кременюка. – М.:Наука, 1992. – С. 18.
31. Коновалов, А. Службы примирения: идея и технология. // В кн.: Школьные службы примирения. Российская модель школьной медиации. - М.: Академия, 2013.
32. Мета, Г. Медиация – искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методами и профессиональными технологиями [Текст] / Г. Мета. – М.: Издательский дом Кнорус, 2015. – 211 с.
33. Пранис, К. Стюарт, Б., Уэдж, М. Круги примирения. От преступления к возвращению в общество / К. Пранис, Б. Стюарт, М.
34. Смелзер, Н. Социология. - М.: Астрель, 2014. - 689 с.
35. Туранин, В.Ю., Кривошеев, П.Ю. К вопросу о формировании служб школьной медиации в образовательных организациях // Наука. Искусство. Культура. - № 3. – 2014. – С. 170-173
36. Кривцова, А.С., Хухлаева, О.В. Служба школьной медиации // Справочник педагога-психолога. Школа. - 2014. - № 2. - URL: <http://www.menobr.ru/article/50519-slujba-shkolnoy-mediatsii> (дата обращения 24.11.2016 г.)
37. Стандарты восстановительной медиации //Вестник восстановительной юстиции. Концепция и практика восстановительной медиации. М.: Центр «СПР». 2010.
38. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство/под общей редакцией Л.М. Карнозовой. Издание второе, доработанное. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. – 306 с.
39. [dialog-mediation.kz](http://dialog-mediation.kz)
40. Закон Республики Казахстан «О медиации» от 28.01.2011г.; О процедурах медиации в Республике Казахстан; <https://adilet.zan.kz/rus/docs/T110000040>; Правила прохождения обучения по программе подготовки медиаторов, утвержденные постановлением Правительства Республики Казахстан от 3 июля 2011 года № 7.
41. Организация работы школьных служб медиации: Методические рекомендации. /Сост. Г.С. Копбаева, Е.М. Антипкина, Горбатова Е.А. и др. - Караганда: Изд-во КарГУ, 2019. – 52 с.

## Приложения

### 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.

*Ассоциация (союз) медиаторов* – организация, создаваемая в целях координации деятельности организаций медиаторов, а также для защиты их прав и законных интересов.

*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.

*Договор о медиации* – письменное соглашение сторон, заключаемое с медиатором в целях разрешения спора (конфликта) до начала медиации.

*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.

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

*Процедура медиации* – способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения

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

*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 конфликтогенный фактор.

*Участники медиации* – медиатор и стороны медиации.

*Служба школьной медиации* – служба, созданная в организации образования и состоящая из педагогов, обучающихся 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.

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.

№	Мероприятия	Сроки проведения	Предполагаемый результат	Ответственный
<i>Нормативно-правовое обеспечение</i>				
1	Создание службы школьной медиации: - изучение нормативно-правового обеспечения работы; - определение состава (педагоги и учащиеся); - адаптация и утверждение Положения	сентябрь	Приказ о создании школьной службы медиации. Утверждение Положения	Руководитель организации образования
2	Разработка должностных инструкций специалистов	сентябрь	Утвержденные ДИ	Руководитель службы школьной медиации
<i>Организационно-методическая работа</i>				
3	План работы на учебный год	сентябрь	Утверждение Плана работы	Руководитель службы школьной медиации
4	Формирование электронной библиотеки по вопросам медиации	в течение учебного года	Создание электронной библиотеки	Члены службы школьной медиации

5	Информирование участников образовательного процесса (учителей, родителей, учащихся) о задачах и работе службы школьной медиации	октябрь	Информированность педагогов, учащихся и родителей о ШСМ	Члены службы школьной медиации
6	Информационно-аналитический отчет о деятельности службы школьной медиации	май	Информационно-аналитический отчет	Руководитель службы школьной медиации
<i>Просветительская работа</i>				
7	Размещение информации о деятельности службы школьной медиации на сайте школы	октябрь	Страница на сайте	Руководитель службы школьной медиации
8	Организация и проведение ознакомительного семинара «Работа службы школьной медиации»	октябрь	Расширение знаний о деятельности службы школьной медиации	Руководитель службы школьной медиации
9	Оформление стенда «Служба школьной медиации»	октябрь	Информирование о работе службы школьной медиации	Члены службы школьной медиации
10	Создание буклета о деятельности службы школьной медиации	ноябрь	Буклет	Руководитель службы школьной медиации
11	Обучение школьников - членов службы школьной медиации	по графику	Расширение знаний о деятельности службы школьной медиации	Руководитель службы школьной медиации
12	Обучение педагогов – членов службы школьной медиации	по графику	Расширение знаний о деятельности службы школьной медиации	Руководитель службы школьной медиации
<i>Реализация восстановительных процедур</i>				

13	Работа с обращениями	по мере необходимости	Полная информация о ситуации	Члены службы школьной медиации
14	Сбор информации о ситуации, с которой организуется восстановительная процедура	по мере необходимости	Полная информация о ситуации	службы школьной медиации
15	Анализ документов	по мере необходимости	Полная информация о ситуации	Члены службы школьной медиации
16	Проведение процедур медиации	по мере необходимости	Соглашение об урегулировании и спорной ситуации	Члены службы школьной медиации
17	Консультирование законных представителей несовершеннолетних, специалистов по вопросам медиации	по мере необходимости	Подготовка и выдача рекомендаций, получение согласия родителей на проведение медиации	Руководитель службы школьной медиации
18	Обсуждение проведенных медиаций	май	Проведение мониторинга	Члены службы школьной медиации
<i>Взаимодействие внутри профессионального сообщества</i>				
19	Консультации со специалистами других служб медиации	в течение учебного года	Отработка механизма передачи информации	Члены службы школьной медиации
20	Участие в семинарах, проводимых на региональном и областном уровне по ШСМ	в течение учебного года	Отработка механизма передачи информации	Члены службы школьной медиации

*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	

\*\*\* 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 выработать 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:**

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

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

**Соглашение об урегулировании спора в порядке медиации**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

\_\_\_\_\_ (место проведения)

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

с одной стороны, и \_\_\_\_\_ именуемый(ая) в  
(ФИО, дата рождения, ИИН)

дальнейшем «Сторона 2» 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

### 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 получают 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
<i>ИТОГО</i>		<i>20</i>
		<i>ч.</i>

### Тренинговые 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	<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».	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 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	Презентация «Принципы и основные подходы медиации». Рисунок «Что такое медиация конфликтов?»
3	Медиация конфликтов: основные понятия	Рассмотреть стадию подготовки к медиации, охарактеризовать основные цели и этапы	<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	Презентация «Этапы медиации» Блок-схема Соглашения о проведении процедуры медиации,

			<p>парой (добровольцы из группы предлагают ситуацию из практики).</p> <p><b>Задание.</b> Составьте проект Соглашения о проведении процедуры медиации.</p>	<p>содержащая сведения:</p> <p>1) о предмете спора;</p> <p>2) о медиаторе, медиаторах или об организации, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации;</p> <p>3) о порядке проведения процедуры медиации;</p> <p>4) об условиях участия сторон в расходах, связанных с проведением процедуры медиации;</p> <p>5) о сроках проведения процедуры медиации.</p>
4	Медиация конфликтов: основные понятия	Познакомить с видами конфликтов по времени подключения медиатора, рассмотреть возможные типы вмешательства в различные виды конфликтов	<p>Работа в малых группах: анализ кейсовой ситуации.</p> <p>Работа в малых группах: составление «Алгоритма действия медиатора» в зависимости от вида конфликта.</p>	Презентация «Виды конфликтов», карточки-задания с описанием кейсовой ситуации.
5	Медиация конфликтов: основные понятия	Определить функции медиатора в процедуре медиации	<p><b>Упражнение «Story telling».</b> Группа делится на подгруппы из 3-х человек (используя правило «нового партнера»).</p> <p>Цель: знакомство с приемом «<u>Story telling</u>», актуализация навыков активного слушания и навыков наблюдения. Каждому участнику</p>	Доска-флипчарт, бумага для записи формата А4, комплект маркеров, бэйджи, бумажные

			<p>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. Ведущий проводит в группе обсуждение достоинств каждого из приемов</p>	<p>стикеры с клейким краем, карточки с описанием функций медиатора на каждом этапе</p>
6	Этапы медиации	Раскрыть содержание этапов медиации	<p>Ведущий дает краткое описание этапов или шагов медиации. Приводит пример метафоры «Путешествие через неизвестную местность» (А. Редлих, Е. Миронов, 2009).</p>	<p>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</p>

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: «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	Презентация «Этапы медиации», карточки-задания с описанием кейсовой ситуации
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 затруднения при выработке решений. Модератор: «Поставьте себя, пожалуйста, на место вовлеченных в конфликт людей. Какие бы они могли предложить идеи? Запишите их, пожалуйста». Во второй части мозгового штурма «модераторы» предлагают оппонентам совместное ранжирование идей (10-15	Доска-флипчарт, бумага для записи формата А4, комплект маркеров, бэйджи, бумажные стикеры с клейким краем, карточки с вопросами

			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?». 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.). Критерий результативности данного этапа: согласованные оппонентами креативные решения	
10	Этапы медиации	Рассмотреть особенности выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершения процедуры медиации	«Модераторы» в подгруппах задают оппонентам следующие вопросы: «Что может помешать реализации вашего плана? Как можно устранить или преодолеть эти помехи?». Составляется План контроля и 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.	Доска-флипчарт, бумага для записи формата А4, комплект маркеров, бэйджи, бумажные стикеры с клейким 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 кейсовой ситуацией с
15	Специфика медиации в организации образования		Работа в парах: составление «Памятки школьного медиатора» Мини-лекция: «Служба школьной 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	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)

		работы в группах		
17	Проблема подготовки и 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 и школьников - медиаторов	Сформулировать критерии, по которым могут набираться школьники - медиаторы в СШМ.	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 и школьников - медиаторов	Познакомить с программой обучения медиации обучающихся.	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 и школьников – медиаторов	Закрепить знания и представления о медиации, СШМ и обучении учащихся медиации	Кластер «Медиация в школе», Работа в малых группах: «Презентация СШМ». Рефлексия	доска / флипчат, бумага для записи, цветные карандаши (фломастеры, мелки)

### Программа обучения школьников

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:

школьники имеют возможность лучше понять суть проблем и

1. 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	Кол-во часов
I	<i>ВВЕДЕНИЕ</i>	2
1	Наши занятия: что и как?	1
2	Что такое медиация?	1
II	<i>ПРИКЛАДНАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ</i>	3
3	Что такое конфликт?	1
4	Из-за чего возникают и как развиваются конфликты в школе?	1
5	Что такое «продуктивное разрешение конфликта»?	1
III	<i>ТЕХНОЛОГИЯ МЕДИАЦИИ</i>	10
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
IV	<i>ЛИЧНОСТЬ МЕДИАТОРА</i>	3
16	Каким должен быть «настоящий медиатор»?	1
17	Зачем люди становятся медиаторами?	1
18	Откуда медиатору взять столько сил и терпения?	1
V	<i>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</i>	2
9	Чему мы научились?	1
10	Так кто же такие «школьные медиаторы»?	1
ИТОГО		20 ч.

### *Тренинговые занятия*

№	Тема занятия	Цель	Приемы, формы, методы организации занятия	Ресурсы
1	Наши занятия: что и как?	Демонстрация формата занятий, введение правил групповой работы	1. Вводное слово ведущего 2. Упражнение «Восточный базар» 3. Упражнение «Ожидания» 4. Упражнение «Наш маршрут»	карточки для упражнения «Восточный базар», предмет - «микрофон», лист ватмана и листы формата А4 с вариантами ответов для упражнения «Ожидания», ручки, карандаши, фломастеры, иллюстрированные

			5. Упражнение «Буылка пиратского корабля» с	журналы, ножницы, клей, бумага для упражнения «Наш маршрут», бумага для записей, стеклянная бутылка
2	Что такое медиация?	Расширение представлений подростков о содержании работы медиатора.	1. Приветствие 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» 3. Демонстрация «Красное и черное» 4. Завершение занятия	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 подростков о психологической сущности конфликтов	1. Приветствие 2. Упражнение «Ассоциации» 3. Упражнение «Снежинки» 4. Работа в малых группах. Сочинение притчи «Мир без конфликтов» 5. Завершение занятия	Ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», 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	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

			конфликта: снаружи и внутри» 6. Завершение занятия	
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 конфликтов: как это делается?	Формирование представлений о структуре медиации	1. Приветствие 2. Работа в малых группах: знакомство с этапами медиации 3. Работа в малых группах: анализ кейсовых ситуаций 4. Завершение занятия	Ватман с правилами и этапами работы 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 в общении	1. Приветствие 2. Упражнение «Роли» 3. Работа в парах «Условия бесконфликтного общения» 4. Упражнение «Барьеры» 5. Завершение занятия	Ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, 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», шпаргалки «Правила поведения в процессе медиации»
13	Как провести основной этап медиации?	Создание условий для освоения технологии	1. Приветствие 2. Упражнение «Крест-параллель» 3. Упражнение «Карта конфликта»	Ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры,

		основного этапа медиации	4. Работа в малых группах 5. Завершение занятия	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 медиатор»?	Создание условий для рефлексии собственных личностных качеств, значимых для выполнения функций медиатора	1. Приветствие 2. Упражнение «Качества медиатора» 3. Упражнение «Рассказ от имени предмета» 4. Завершение занятия	Ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, рабочие листы для упражнения «Качества медиатора»
17	Зачем люди становятся медиаторами?	Создание условий для рефлексии собственных мотивов, значимых для выполнения	1. Приветствие 2. Упражнение «Мотивация медиатора» 3. Упражнение «Неконструктивная мотивация»	Ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для рисования, ножницы, листы с

		функций медиатора	4. Упражнение «Герб» 5. Завершение занятия	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 собственных успехов	1. Приветствие. 2. Проверяем теоретическую подготовленность. 3. Проверяем практическую подготовленность. 4. Завершение занятия	Ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для рисования, бумага для записей, карточки с кейсовыми 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 «Служба школьной 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»

## *Приложение 7*

### *Основные правила и процедуры формирования школьной службы примирения*

Приоритеты при выборе куратора и набор школьников

Куратором должен быть выбран человек, который:

- Сам заинтересован в развитии восстановительных практик в школе и принимает их ценности.
- Имеет доступ к информации о конфликтных ситуациях.
- Пользуется авторитетом у учителей и учеников.
- Может отстаивать свое мнение перед администрацией.
- Может организовать неформальную группу школьников.

- Готов продолжительное время (не меньше года, а в среднем порядка трех лет) работать со службой примирения.

Из этого следует, что куратора нельзя назначать против его воли. Можно рекомендовать, поддерживать, но окончательный выбор о своей готовности разворачивать в школе новый подход куратор делает сам.

Набор школьников-медиаторов в службу примирения

Отбор участников на тренинг важен потому, что проведение тренинга требует значительных ресурсов со стороны школы и со стороны тренеров, поэтому все заинтересованы, чтобы на тренинг попали школьники, которые с большой вероятностью станут медиаторами. Невнимание к отбору может привести к тому например, что участники тренинга получают много важных навыков для себя, но медиаторами для других не станут.

При наборе мы сталкивались с такими проблемами:

- На тренинг присылали «активистов» школы, которые во участвуют в разных делах школы и у них не остается времени на проведение медиаций.

Они уже самоутвердились и в целом бесконфликтны. Поскольку конфликты им не очень интересны, то после тренинга они благодарят и уходят.

- На тренинг присылали «трудных» подростков на «перевоспитание». Часть из них втягивается в работу, но в основном им непривычно работать медиаторами с другими.

Как происходит набор будущих школьников-медиаторов?

Обычно набор проходит так: куратор обходит старшие классы (обычно это восьмые и десятые, поскольку у них нет экзаменов) и задает им два вопроса.

Первый вопрос предполагает анонимный ответ и звучит примерно так: «К кому из учащихся своего класса вы обращаетесь, если вы с кем-то поругались, у вас плохое настроение или у вас что-то случилось? Пожалуйста, напишите фамилию этого человека. Свою фамилию можно не писать».

Второй вопрос: «У нас будет создаваться группа из учащихся, помогающая ученикам решать конфликты; кому интересно познакомиться с этим поближе и больше про это узнать, напишите на втором листочке свои фамилию и имя».

В результате образуются два списка, на пересечении которых видны заинтересованные подростки, и те, к кому обращаются одноклассники. Если кого-то назвали 3-4 человека, то значит, способности к решению чужих конфликтов у него скорее всего есть, а если и ему самому это интересно – то это кандидат на базовый семинар по восстановительной медиации.

Со списком кандидатов можно подойти к администратору школы, чтобы они могли внести свои коррективы, дополнить или сократить каких-то участников (например, кто-то из учащихся перегружен, ему далеко ездить или еще что-то).

Таким образом, будет услышано мнение и администрации, и потенциальных медиаторов, и самих учеников школы.

Мнение куратора об участниках также имеет большое значение, поскольку именно ему работать в будущем с этими подростками и создавать из них команду. Если куратор считает, что с кем-то из медиаторов он не сработается, то

лучше этого подростка не приглашать (по крайней мере в начале, пока команда службы примирения только создается).

После тренинга может отсеяться некоторая часть школьников. Те, кто решил, что будут медиаторами – приносят разрешение от родителей. Если родители не дают разрешения – куратор звонит им (либо встречается с ними) и выясняет причину отказа. Возможно, родители чего-то не поняли и им надо объяснить (например, что это не психологическая работа или сколько времени примерно времени будет занимать работа в службе примирения).

## Приложение 8

### *Порядок работы медиатора*

Авторы: Рустем Максудов, Людмила Карнозова, Антон Коновалов

Этап 1. Подготовительный

Этап 2. Встреча со стороной

1 фаза. Создание основы для диалога со стороной

2 фаза. Понимание ситуации

3 фаза. Поиск вариантов выхода

4 фаза. Подготовка к встрече

Этап 3. Встреча сторон

1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами

2 фаза. Организация диалога между сторонами

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

4 фаза. Обсуждение будущего

5 фаза. Заключение соглашения

6 фаза. Рефлексия встречи

Аналитическая беседа

Этап 1. Подготовительный

Задачи работы ведущего (медиатора):

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

Критерии, по которым случай может быть принят в работу:

- стороны конфликта (криминальной ситуации) известны;

- в случаях, где есть обидчик и пострадавший, обидчик признает свою вину (или, как минимум, свое участие) в содеянном.

2. Если дело разбирается в официальных органах (милиция, суд или КДНиЗП), выяснить, на какой стадии разбирательства находится дело и каковы юридические последствия успешного проведения программы;

3. Связаться со сторонами по телефону и договориться о проведении индивидуальной встречи. Если участниками конфликта являются несовершеннолетние (обидчик и/или пострадавший) и данный случай рассматривается компетентными органами, медиатор обязательно связывается с законными представителями несовершеннолетнего.

Ведущему (медиатору) нередко приходится преодолевать стену подозрительности, непонимания, эмоционального напряжения, которая возникла из-за конфликта или криминальной ситуации, а также нередко из-за действий представителей государственных органов и учреждений, и предложить участникам конфликта восстановительный способ разрешения ситуации. В ходе проведения программы восстановительной медиации на протяжении всей работы медиатору необходимо также удерживать сквозные задачи.

Их реализация помогает сторонам переключиться на будущее и построить конструктивный выход из сложившейся ситуации. Эти задачи таковы:

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

Этап 2. Встреча со стороной

*1 фаза. Создание основы для диалога со стороной*

Задача: представить себя и программу.

Различные роли сторон в ситуации противоправного деяния и, соответственно, принципиальные различия ее последствий для правонарушителя и жертвы диктуют специфику предварительных встреч ведущего с каждым из них. В то же время должна быть выполнена одна из наиболее важных задач ведущего по отношению к сторонам – безопасная атмосфера во время работы. Встречаясь со сторонами, медиатор должен позаботиться об этом и четко уяснить для себя, как он будет представляться, то есть:

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

Вариант представления:

Добрый день! Меня зовут (представиться). Я пришел по поводу ситуации (...).

Информацию о ней нам передал (называете человека или организацию). Я – ведущий программ восстановительной медиации (медиатор) (...) (называете организацию или службу), я не представляю ни одну из сторон, то есть я не адвокат и не советчик. Наша организация (служба) помогает участникам организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта без применения насилия. Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примете решение, будете ли вы в ней участвовать. Наш разговор конфиденциален, то есть я не буду разглашать никакую информацию кроме вашего решения участвовать или не участвовать в наших программах.

Исключение составляет ситуация, если мне станет известно о готовящемся преступлении, в этом случае я обязан сообщить в компетентные органы.

*2 фаза. Понимание ситуации*

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

Возможные действия медиатора:

1. Обсуждение ситуации

- помочь человеку (вопросами, переформулированием, уточнением и пр.) рассказать о том, что произошло (до ситуации, сейчас, после, о других участниках, о потерпевшем, о друзьях, о своих состояниях и чувствах, об отношении к произошедшему и его последствиям);

- внимательно слушать и улавливать, что беспокоит человека;

- в случае необходимости помочь пережить сильные чувства;

- обсудить ценности относительно различных способов реагирования на ситуацию, рассказать о ценностях восстановительной медиации.

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

*3 фаза. Поиск вариантов выхода*

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

Обсуждаемые вопросы:

- какие выходы возможны из создавшейся ситуации и к каким последствиям эти выходы могут привести;

- пытались ли сами разрешить ситуацию, встретиться со второй стороной;

- варианты заглаживания вреда;

- в случае возмещения ущерба родителями и других трат родителей (например, на адвоката) обсудить, в чем будет конкретный вклад несовершеннолетнего в заглаживании вреда, в частности, как он будет возмещать траты родителей;

- если в ситуации участвовали несовершеннолетние, обсудить планы несовершеннолетних на будущее, поддержку этих планов со стороны родителей и ближайшего социального окружения;

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

- обсудить встречу с другой стороной как возможный вариант действия, направленного на выход из ситуации. Подчеркнуть, что главными на встрече являются стороны, а медиатор обеспечивает конструктивность и безопасность;

- предложить сформулировать перечень вопросов, которые сторона хочет обсуждать на встрече (сформировать повестку дня);

- проинформировать о юридических последствиях заключения примирительного соглашения;

- если сторона не согласна на встречу, можно выяснить причины такого несогласия. Можно предложить форму челночной медиации, а также другие программы восстановительного правосудия: Круги или семейные конференции. В случае категорического несогласия на любые формы общения

можно предложить не решать вопрос окончательно и оставить памятку и свои координаты;

- независимо от согласия на встречу обсудить, требуется ли помощь каких-то специалистов;

- если сторона согласна на встречу сторон, приступить к 4 фазе.

#### *4 фаза. Подготовка к встрече*

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

#### *Возможные действия медиатора:*

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

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

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

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

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

#### *Правила встречи*

1. Не перебивать – у каждого есть возможность быть выслушанным до конца.

2. Не оскорблять, чтобы все чувствовали себя в безопасности.

3. Конфиденциальность – не рассказывать окружающим, что происходило на встрече (только результат или подписанный договор).

4. Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, перенести продолжение встречи на другой день.

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

#### *Этап 3. Встреча сторон*

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

#### *Возможные действия медиатора:*

1. заранее подготовить место для встречи сторон;

2. поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли, если необходимо – познакомить участников друг с другом;

3. объявить цели встречи, огласить правила, обозначить позицию медиатора;

4. объявить основные пункты повестки дня.

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

*Задача:* организовать взаимопонимание в процессе диалога.

Возможные действия медиатора:

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

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

*Задачи:*

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

*4 фаза. Обсуждение будущего*

*Задача:* поддержать проектирование будущего участников.

Вопросы для обсуждения:

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

5 фаза. Заключение соглашения

*Задача:* зафиксировать достигнутые результаты и договоренности.

Возможные действия медиатора:

- фиксировать решения и четкий план их реализации;
- обсудить, что делать, если план не будет выполнен;
- зафиксировать устное соглашение или письменный договор.

*6 фаза. Рефлексия встречи*

- обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное?
- спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи.

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

Аналитическая беседа

(Может проходить через 2-3 недели)

*Задачи:*

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

Вопросы для обсуждения с подростком и его родителями:

- как развиваются ваши отношения и как выполняется договор?
- что важного для себя вы поняли в результате встречи?
- рассказали ли про медиацию друзьям, знакомым, как они к этому отнеслись?
- бывают ли у них ситуации, где нужен медиатор, посоветовали бы обратиться к медиаторам?

## *Приложение 9*

### *Основные этапы проведения процедуры медиации.*

1. Во вступительном слове объясняется, что такое медиация, принципы медиации, особое внимание обращается на конфиденциальность происходящего процесса, рассказывается о правилах поведения участников, объясняется право проводить кокусы, выясняется мнение присутствующих о том, все ли стороны, от которых зависит принятие решения, присутствуют на переговорах, и предлагается участникам подписать соглашение об участии в медиации.

Цель вступительного слова – сделать процесс медиации ясным и предсказуемым для участников переговоров, создать атмосферу доверия как к процессу, так и к самому медиатору.

Вступительная часть продолжается достаточно долго (примерно 15-20 минут). Сокращение вступительной процедуры, как правило, приводит к резкому увеличению времени, а то и к срыву всего процесса медиации. Если стороны не готовы к медиации и отказываются подписать соглашение (потому что не доверяют медиатору или боятся «потерять свое лицо» в случае неуспеха и т. д.), то лучше медиацию вообще не начинать.

2. Представление сторон. Медиатор обращается к одной из сторон (обычно к той, которая обратилась с просьбой о проведении медиации) и предлагает подробно рассказать, в чем, на ее взгляд, состоит обсуждаемая проблема. Медиатор активно слушает и в своих записях отмечает то, что ему кажется наиболее важным. В процесс рассказа он, как правило, не вмешивается, лишь переспрашивая, если ему что-нибудь непонятно. По окончании речи первой стороны медиатор задает вопрос: «Вы изложили все существенные обстоятельства дела или хотите еще что-нибудь добавить?» Затем он кратко пересказывает (эхо-повтор) услышанное. При пересказе медиатор не делает никаких оценок, ничего не интерпретирует, позволяя себе только структурировать изложение. Завершается пересказ стандартными вопросами типа: Я правильно вас понял? Я не упустил ничего существенного? После этого медиатор обращается к другой стороне и просит ее рассказать свое видение проблемы. Он также задает уточняющие вопросы и повторяет услышанное.

3. Этап «вентиляции эмоций» – сторонам предлагается обсудить услышанное и высказать свои комментарии. На этом этапе медиатор дает возможность всем участникам высказать оценки произошедшего и выразить свои чувства, которые у них при этом возникают.

Возможность откровенно и корректно говорить о своих чувствах повышает у сторон доверие к самому процессу медиации. Главная задача на этом этапе – достичь согласованной формулировки проблем, принимаемой всеми сторонами.

Если медиатор чувствует, что стороны что-то не договаривают, умышленно скрывают друг от друга, он может объявить о необходимости проведения кокусов – бесед с каждой стороной поочередно. Одна или обе стороны могут сообщить в кокусах сведения, которые, по их мнению, не должны быть известны другой стороне. Поэтому медиатор по окончании кокуса должен обязательно уточнить, что именно из сказанного может быть высказано в присутствии другой стороны при продолжении медиации.

На этапе вентиляции эмоций (в том числе в кокусах) констатируются интересы участников; при этом посредник старается выявить точки сближения или прямого пересечения позиций и интересов сторон.

4. Формирование повестки переговоров. Медиатор благодарит стороны за продуктивную работу на предшествующем этапе, фиксирует найденные точки сближения и предлагает четко сформулировать те вопросы, которые требуют разрешения на медиации. После составления повестки дня медиатор должен убедиться в том, что обе стороны утверждают ее в данной редакции и не желают в ней ничего изменить, убрать или добавить.

5. Основной этап медиации - выработка предложений. Успех работы на этом этапе во многом зависит от интеллектуальных возможностей сторон (если хотя бы одна из сторон не способна к рациональному рассуждению, медиация никогда не приведет к успеху). Также на результативность процесса влияет и искусство медиатора, помогающего генерировать конструктивные идеи.

6. Этап подготовки соглашения – проверка этих предложений на реальность, окончательное редактирование письменного текста, устраивающего в равной степени все стороны. Затем обсуждаются меры, которые могут быть приняты каждой из сторон в случае нарушения соглашения.

7. Выход из медиации - медиатор благодарит стороны за конструктивную успешную работу, выражает надежду, что и он оправдал доверие сторон и т. п. Задача этого этапа – получение медиатором обратной связи о результатах работы. Стороны оценивают, во-первых, насколько они удовлетворены достигнутым соглашением; во-вторых, насколько они удовлетворены самой процедурой переговоров с участием медиатора; и, наконец, они оценивают свое эмоциональное состояние: стало ли им легче после сеанса медиации, упало или, наоборот, возросло психологическое напряжение и т. д.

8. Этап пост – конфликта-прослеживание дальнейшего развития ситуации. На этом этапе оценивается реальная результативность медиации (действительно ли стороны стараются исполнять достигнутое соглашение?), возможность

оказания дальнейшей помощи (провести еще одну медиацию, направить в психологическую консультацию и т.п.).

## Приложение 10

### *Коммуникативные техники, используемые модератором.*

#### *Навыки слушания и ведения беседы.*

##### *Активное слушание*

Под активным слушанием понимается способ сосредоточенного внимательного слушания, почти без речевых реакций, особенно без таких, которые дают оценку сказанному. Это могут быть простейшие фразы:

– Да? – Это интересно... – Понимаю... – Можно ли поподробнее?

Невербальными средствами могут быть кивок головы, наклон корпуса к собеседнику и другие проявления поддержки и желания слушать дальше.

##### *Правила хорошего слушания*

- слушай внимательно, обращай внимание не только на слова, но и на невербальные проявления собеседника (мимика, позы, жестикуляция);
- проверяй, правильно ли ты понял слова собеседника, используя, если это необходимо, приемы активного слушания;
- не давай советов, не давай оценок.

##### *Важны:*

- высота тона, тембр голоса (низкий, спокойный, неторопливый);
- поворот тела к говорящему, открытая поза<sup>1</sup>, контакт глаз;
- громкость речи;
- длительность, частота пауз;
- скорость речи;
- наличие и характер жестов;
- интонация;
- внешний вид;
- наличие повторений и пр.

Активное слушание незаменимо для выяснения того, что скрывается за обращением или предложением партнера, особенно в эмоционально напряженных случаях.

##### *Эхо-техника*

Главная цель эхо-техники – уточнение информации. Для этого выбираются наиболее существенные моменты сообщения. При «возврате» реплики не стоит что-либо добавлять «от себя», но в тоже время фраза не должна быть буквальным повторением слов собеседника. Это повторение высказанных партнером мыслей и чувств, изложение своими словами того, что сказал собеседник, оно может быть более полным в начале, в дальнейшем – более кратким, с выделением наиболее важного. Ключевые фразы:

– Ты говоришь... – Как я понимаю... – Другими словами, ты считаешь... – Если я вас правильно понял, вы говорите, что... – Так вы сказали, что...

Эта техника обычно применяется тогда, когда речь собеседника нам кажется понятной. Часто «понятность» оказывается иллюзией, и истинного понимания не происходит. Перефразирование снимает эту проблему. Если человек говорит: «Вы поняли правильно, НО...», - значит на это самое «НО» вы недопоняли или исказили его информацию; тогда вы задаете уточняющий вопрос типа: «А как тогда было?». Кроме того, эхо-техника обладает благоприятным эмоциональным воздействием, поскольку собеседник видит, что его слушают.

#### Уточнение (выяснение)

Относится к непосредственному содержанию того, что говорит другой человек. Уточнение может быть направленным на конкретизацию и выяснение чего-либо:

– Ты сказал, что это происходит давно. Как давно это происходит? – Ты именно в четверг не хочешь идти в школу?

Уточнение может также относиться ко всему высказыванию другого человека:

– Объясни, пожалуйста, что это значит?

– Не повторишь ли еще раз? – Может быть, расскажешь про это поподробнее?

#### Резюмирование

Резюмирование используется в продолжительных беседах или переговорах. Воспроизведение ряда высказываний партнера в сокращенном, обобщенном виде, кратко формулируя самое существенное в них:

– Итак, мы договорились с тобой, что... – Твоими основными идеями являются... – Как я понял, вашими основными проблемами являются... – Итак, вы бы хотели...

Резюмирование помогает, когда обсуждение затянулось, идет по кругу или зашло в тупик. Резюмированием вы делите рассказ человека на блоки, структурируете их, как бы подводя итоги.

#### Сообщение о восприятии чувств (техника отражения)

Мы сообщаем партнеру, как мы воспринимаем его эмоциональное состояние на данный момент.

– Мне кажется, вас это очень огорчает. – Вас что-то смущает в моем предложении? – У вас счастливый вид. Если собеседник возбужден, взволнован, то стоит применять следующие высказывания: – Вас что-нибудь беспокоит? – Вы чем-то встревожены?

Важно не утверждать, что ваш собеседник испытывает чувства, а говорить о своих впечатлениях, предположениях. При этом важно избегать оценочных суждений: «Плохо, неправильно, что вы чувствуете то-то и то-то». Каждый имеет право на свои чувства и нельзя называть их неправильными. Тем более, когда человек раскрыл их перед вами. Разговор о чувствах помогает избежать «расследования» всех тонкостей произошедшего и поиска виноватого. В абсолютном большинстве случаев каждая сторона будет описывать событие по-своему, и разобраться в этом будет крайне затруднительно. Но если мы переводим разговор в плоскость чувств и последствий, то предмет разногласий

исчезает. Ведь если человек говорит, что он чувствует боль и обиду, то с этим не поспоришь. Зато появляется предмет конфликта, с которым можно начинать работу. Раз у жертвы есть некая боль и нарушитель признает ее существование, то теперь он может сделать некие действия, чтобы сгладить или совсем убрать ее.

#### Проговаривание подтекста

Проговаривание того, о чем хотел бы сказать собеседник, дальнейшее развитие мыслей собеседника.

#### Переход от клеймящего стыда к восстанавливающему стыду

Надо обсуждать не личность нарушителя, показывая, насколько он не прав, а конфликт и способы выхода из него. Помогая обидчику выразить чувство стыда (что не принято в подростковой культуре, поскольку воспринимается часто другими, как слабость), показывая, что через примирение и разрешение конфликтной ситуации он сможет «очиститься» от содеянного правонарушения.

#### Техники организации диалога переформулирования негативных высказываний (техника перефразирования)

Негативные и резко эмоционально окрашенные высказывания одной стороны ведущий «ловит» и преподносит их другой в виде прояснения чувств и потребностей стороны. Например: «Она, кажется, совсем тупая, когда она уже усвоит эту программу?! Мне надоело, что она меня дергает уже второй месяц!» Перефразируем: «Правильно ли я понимаю, что Вы хотели бы знать точный срок, к которому Ваша коллега сможет работать в программе самостоятельно?»

#### Переход от разговора с ведущим к диалогу сторон

Может применяться тогда, когда стороны готовы к диалогу. В начале стороны обычно обращаются к ведущему встречи. Но поскольку перед ведущим стоит задача организовать диалог сторон, то он начинает направлять стороны на общение между собой. Например:

– Спросите не у меня, у другой стороны. – Спросите его, согласен ли он с вами. – Давайте вы сами между собой решите этот вопрос.

Сложность в том, что если окажется, что стороны еще не готовы к диалогу и начинают ругаться, оскорблять друг друга, то необходимо вновь перехватить инициативу, взяв на себя роль «переводчика». Вообще, речь ведущего должна быть как можно короче речи сторон. В идеале, ведущий отдельными репликами и вопросами направляет разговор сторон.

#### Техника рефрейминга (изменение контекстов)

Рефрейминг – прием, позволяющий изменить точку зрения, а, следовательно, и восприятие события или предмета. Сам термин образован от слова «frame – рамка», то есть прием изначально основан на изменении обрамления, окружения, за счет чего меняется и само восприятие. Высказывание взгляда на событие с другой стороны, чем та, которую видит человек. Например: – Меня обокрали! – Зато теперь вы будете внимательнее, и больше у вас ничего украсть не смогут. Или – Это невозможно! – Давайте лучше сформулируем так «При каких условиях это могло бы получиться?» Для того чтобы изменить точку зрения участника: А) мы можем прямо сказать, что у этого события другой

смысл; Б) мы можем это событие поместить в другой контекст, и смысл тоже станет другим.

### Техника «Мозговой штурм»

Коллективное обсуждение поиска решения проблемы. Главное для группы найти как можно больше вариантов, чтобы потом из них отобрать или скомпоновать лучшее. Основное правило, что говорящего не критикуют, каким бы фантастическим не было его мнение. Медиатор в этой ситуации может расширить рамки понимания у сторон. Например, традиционное понимание, что ущерб может быть возмещен только деньгами. Но ведь это могут быть и вещи, и помощь нарушителю жертве, и другие варианты. Или мысль о том, что ребенок не может возмещать ущерб. Но, например, в одной из программ, родители выплатили деньги за разбитое десятилетним ребенком стекло, а он при этом взял на себя обязательства каждый вечер мыть дома посуду. Иногда можно приводить реальные случаи, просто чтобы стороны увидели все многообразие решения.

### Типы вопросов

Ведущий за все время проведения программы примирения фактически не произносит повествовательных или утвердительных предложений (кроме вводного и заключительного слова). Его основной инструмент – это предельно точно сформулированные вопросы.

- Открытые вопросы – это вопросы, которые требуют развернутого ответа, объяснения. Обычно начинаются со слов «Как», «Кто», «Почему»... «Каково ваше мнение?», «Что бы вы хотели в результате этого?» При этом возникает непринужденная атмосфера, но человеку бывает труднее на них отвечать.

- Закрытые вопросы – вопросы, на которые ожидается однозначный ответ «Да» или «Нет». Это убыстряет разговор, но вызывает ощущение допроса у партнера.

- Разъяснительные вопросы применяются, когда речь собеседника туманна и неточна. «Не объясните ли вы?», «Я не совсем понимаю, что вы имеете в виду?».

- Риторические вопросы не требуют прямого ответа, поскольку их цель - вызвать новые вопросы, указать на нерешенные проблемы и обеспечить поддержку позиции со стороны участников беседы путем молчаливого согласия. «Мы ведь придерживаемся одного мнения по этому вопросу?»

- Альтернативные вопросы – вопросы, в формулировке которых содержатся варианты ответов. Например: «Ты предпочитаешь начать самостоятельно, вместе с Аскарковым или привлечь еще кого-нибудь?» «Ты затрудняешься ответить, потому что не знаешь ответа, потому что ответ будет неприятным или потому что тебя просили мне пока ничего не сообщать?» «Вы предпочитаете, чтобы вам задавали вопросы по ходу вашей презентации, после нее или в виде записок?»

«Открытые» вопросы предпочтительнее, но если человек молчит, то чтобы его «разговорить», необходимы «закрытые вопросы». Кроме того, «закрытые» вопросы позволяют получить однозначный ответ. Например: «Правильно ли я понял, что вы признаете ситуацию несправедливой и хотели бы исправить ее?».

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

Настоящий Закон регулирует общественные отношения в сфере организации медиации в Республике Казахстан, определяет ее принципы и процедуру проведения, а также статус медиатора.

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

*Статья 1. Сфера применения медиации*

1. Сферой применения медиации являются споры (конфликты), возникающие из гражданских, трудовых, семейных и иных правоотношений с участием физических и (или) юридических лиц, а также рассматриваемые в ходе уголовного судопроизводства по делам об уголовных проступках, преступлениях небольшой и средней тяжести, а также тяжких преступлениях в случаях, предусмотренных частью второй статьи 68 Уголовного кодекса Республики Казахстан, если иное не установлено законами Республики Казахстан, и отношения, возникающие при исполнении исполнительного производства.

2. Процедура медиации не применяется к спорам (конфликтам), возникающим из отношений, указанных в пункте 1 настоящей статьи, в случае, если такие споры (конфликты) затрагивают или могут затронуть интересы третьих лиц, не участвующих в процедуре медиации, и лиц, признанных судом недееспособными либо ограниченно дееспособными.

3. Процедура медиации к спорам (конфликтам) с участием физических и (или) юридических лиц, когда одной из сторон является государственный орган, применяется в случаях, предусмотренных законами Республики Казахстан.

4. Процедура медиации не применяется по уголовным делам о коррупционных преступлениях и иным преступлениям против интересов государственной службы и государственного управления.

Сноска. Статья 1 с изменениями, внесенными Конституционным Законом РК от 03.07.2013 № 121-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после его первого официального опубликования); законами РК от 15.01.2014 № 164-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 03.07.2014 № 227-V (вводится в действие с 01.01.2015); от 27.12.2019 № 292-VI (порядок введения в действие см. ст.2); от 29.06.2020 № 351-VI (вводится в действие с 01.07.2021).

*Статья 2. Основные понятия, используемые в настоящем Законе*

В настоящем Законе используются следующие основные понятия:

1) соглашение об урегулировании спора (конфликта) – письменное соглашение сторон, достигнутое ими в результате медиации;

2) медиатор – независимое физическое лицо, привлекаемое сторонами для проведения медиации на профессиональной и непрофессиональной основе в соответствии с требованиями настоящего Закона;

3) ассоциация (союз) медиаторов – организация, создаваемая в целях координации деятельности организаций медиаторов, а также для защиты их прав и законных интересов;

4) организации медиаторов – некоммерческие организации, создаваемые для объединения медиаторов на добровольной основе для достижения ими общих целей по развитию медиации, не противоречащих законодательству Республики Казахстан;

5) медиация – процедура урегулирования спора (конфликта) между сторонами при содействии медиатора (медиаторов) в целях достижения ими взаимоприемлемого решения, реализуемая по добровольному согласию сторон;

6) стороны медиации – субъекты отношений, указанных в пункте 1 статьи 1 настоящего Закона, участвующие в процедуре медиации;

7) договор о медиации – письменное соглашение сторон, заключаемое с медиатором в целях разрешения спора (конфликта) до начала медиации;

8) участники медиации – медиатор и стороны медиации.

### *Статья 3. Цели медиации*

Целями медиации являются:

1) достижение варианта разрешения спора (конфликта), устраивающего обе стороны медиации;

2) снижение уровня конфликтности сторон.

### *Статья 4. Принципы проведения медиации*

Медиация проводится на основе принципов:

1) добровольности;

2) равноправия сторон медиации;

3) независимости и беспристрастности медиатора;

4) недопустимости вмешательства в процедуру медиации;

5) конфиденциальности.

### *Статья 5. Добровольность*

1. Условием участия в процедуре медиации является взаимное добровольное волеизъявление сторон, выраженное в договоре о медиации.

2. Стороны медиации вправе отказаться от медиации на любой ее стадии.

3. В ходе медиации стороны вправе по своему усмотрению распоряжаться своими материальными и процессуальными правами, увеличить или уменьшить размер требований или отказаться от спора (конфликта).

4. Стороны свободны в выборе вопросов для обсуждения вариантов взаимоприемлемого соглашения как предусмотренного законом, так и не предусмотренного законом, не нарушающего права и охраняемые законом интересы сторон и третьих лиц.

Сноска. Статья 5 с изменениями, внесенными Законом РК от 31.10.2015 № 378-V (вводится в действие с 01.01.2016).

### *Статья 6. Равноправие сторон медиации*

Стороны медиации пользуются равными правами при выборе медиатора, процедуры медиации, своей позиции в ней, способах и средствах ее отстаивания, при получении информации, в оценке приемлемости условий соглашения об урегулировании конфликта и несут равные обязанности.

*Статья 7. Независимость и беспристрастность медиатора.  
Недопустимость вмешательства в процедуру медиации*

1. При проведении медиации медиатор независим от сторон, государственных органов, иных юридических, должностных и физических лиц. Медиатор самостоятелен в выборе средств и методов медиации, допустимость которых определяется настоящим Законом.

2. Медиатор должен быть беспристрастным, проводить медиацию в интересах обеих сторон и обеспечивать сторонам равное участие в процедуре медиации. При наличии обстоятельств, препятствующих беспристрастности медиатора, он должен отказаться от проведения медиации.

3. Не допускается вмешательство в деятельность медиатора при проведении медиации со стороны лиц, указанных в пункте 1 настоящей статьи, кроме случаев, предусмотренных законами Республики Казахстан.

*Статья 8. Конфиденциальность*

1. Участники медиации не вправе разглашать сведения, ставшие известными им в ходе медиации, без письменного разрешения стороны медиации, предоставившей эту информацию.

2. Медиатор не может быть допрошен в качестве свидетеля о сведениях, ставших ему известными в ходе медиации, за исключением случаев, предусмотренных законами Республики Казахстан.

3. Разглашение участником медиации сведений, ставших ему известными в ходе медиации, без разрешения стороны медиации, предоставившей эту информацию, влечет ответственность, установленную законами Республики Казахстан.

Глава 2. Правовое положение медиаторов и организаций, обеспечивающих проведение медиации

*Статья 9. Требования, предъявляемые к медиаторам*

1. Медиатором может быть независимое, беспристрастное, не заинтересованное в исходе дела физическое лицо, выбранное по взаимному согласию сторон медиации, включенное в реестр медиаторов и давшее согласие на выполнение функции медиатора.

2. Деятельность медиатора может осуществляться как на профессиональной основе (профессиональный медиатор), так и на непрофессиональной основе.

3. Осуществлять деятельность медиатора на непрофессиональной основе могут:

1) лица, достигшие сорокалетнего возраста и состоящие в реестре непрофессиональных медиаторов;

2) судьи при проведении примирительных процедур в суде в соответствии с Гражданским процессуальным кодексом Республики Казахстан и Административным процедурно-процессуальным кодексом Республики Казахстан.

4. Осуществлять деятельность медиатора на профессиональной основе могут:

1) лица, имеющие высшее образование, достигшие двадцатипятилетнего возраста, имеющие документ (сертификат), подтверждающий прохождение обучения по программе подготовки медиаторов, утверждаемой в порядке, определяемом Правительством Республики Казахстан, и состоящие в реестре профессиональных медиаторов;

2) судьи в отставке.

5. Деятельность медиатора не является предпринимательской деятельностью.

6. Лица, осуществляющие деятельность медиатора, вправе также осуществлять любую иную деятельность, не запрещенную законодательством Республики Казахстан.

7. Медиатором не может быть лицо:

1) уполномоченное на выполнение государственных функций и приравненное к нему;

2) признанное судом в установленном законом порядке недееспособным или ограничено дееспособным;

3) в отношении которого осуществляется уголовное преследование;

4) имеющее не погашенную или не снятую в установленном законом порядке судимость.

8. Соглашением сторон медиации могут быть установлены дополнительные требования к медиатору.

Сноска. Статья 9 с изменениями, внесенными законами РК от 31.10.2015 № 378-V (вводится в действие с 01.01.2016); от 29.06.2020 № 351-VI (вводится в действие с 01.07.2021).

*Статья 10. Права и обязанности медиатора*

1. Медиатор вправе:

1) в ходе медиации проводить встречи как со всеми сторонами одновременно, так и с каждой из сторон в отдельности и предоставлять им устные и письменные рекомендации по разрешению спора (конфликта);

2) информировать общественность об осуществлении своей деятельности с соблюдением принципа конфиденциальности.

2. Медиатор обязан:

1) при проведении медиации действовать только с согласия сторон медиации;

2) до начала медиации разъяснить сторонам медиации ее цели, а также их права и обязанности.

3. Профессиональный медиатор обязан соблюдать Кодекс профессиональной этики медиаторов, утверждаемый ассоциацией (союзом) медиаторов, а также представлять ежемесячный отчет о проделанной работе по требованиям, установленным организацией медиаторов.

4. Медиатор имеет также другие права и несет другие обязанности, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

Сноска. Статья 10 с изменениями, внесенными Законом РК от 31.10.2015 № 378-V (вводится в действие с 01.01.2016).

*Статья 11. Права и обязанности сторон медиации*

1. Стороны медиации вправе:

1) добровольно выбирать медиатора (медиаторов);

2) отказаться от медиатора;

3) в любой момент медиации отказаться от участия в ней;

4) участвовать в проведении медиации лично или через представителей, полномочия которых основаны на доверенности, оформленной в установленном законом порядке;

5) при неисполнении или ненадлежащем исполнении соглашения об урегулировании спора (конфликта) обратиться в суд или орган, ведущий уголовный процесс, в производстве которого находится дело, в связи с которым осуществлялась медиация, в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

2. Стороны медиации обязаны исполнять соглашение об урегулировании спора (конфликта) в порядке и в сроки, предусмотренные этим соглашением.

3. Стороны медиации имеют также другие права и несут другие обязанности, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

#### *Статья 12. Отвод медиатора*

1. Стороны медиации по взаимному согласию вправе выбрать другого медиатора.

При проведении медиации в ходе гражданского, административного или уголовного судопроизводства стороны обязаны уведомить об этом суд либо орган уголовного преследования.

2. В случае возникновения обстоятельств, препятствующих медиатору осуществлять свои функции в соответствии с принципами медиации, медиатор обязан незамедлительно заявить самоотвод.

3. Медиатор вправе отказаться от проведения медиации, если, по его мнению, дальнейшие усилия в процессе ее проведения не приведут к разрешению спора (конфликта) между сторонами, либо прекратить медиацию с согласия сторон, закрепленного в письменной форме.

Сноска. Статья 12 с изменением, внесенным Законом РК от 29.06.2020 № 351-VI (вводится в действие с 01.07.2021).

#### *Статья 13. Организации медиаторов*

1. Организации медиаторов являются некоммерческими, негосударственными, самофинансируемыми и самоуправляемыми организациями, созданными по инициативе медиаторов в организационно-правовых формах, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О некоммерческих организациях».

2. Организация медиаторов создается в целях обеспечения материальных, организационно-правовых и иных условий оказания медиаторами услуг по проведению медиации.

3. Организации медиаторов вправе проводить профессиональную подготовку и повышение квалификации медиаторов с выдачей документа (сертификата) о прохождении соответствующей подготовки по медиации.

4. В целях координации своей деятельности, разработки и унификации стандартов (правил) профессиональной деятельности медиаторов, порядка

(регламента) проведения медиации, порядка выплаты сторонами медиации вознаграждения медиаторам организации медиаторов вправе объединяться в ассоциацию (союз).

5. Вступление в организацию медиаторов или ассоциацию (союз) медиаторов осуществляется на добровольной основе. При этом взимание вступительных взносов организацией медиаторов или ассоциацией (союзом) медиаторов не допускается.

6. Ассоциация (союз) медиаторов вправе разрабатывать и утверждать Кодекс профессиональной этики медиаторов.

#### *Статья 14. Ведение организацией медиаторов реестра профессиональных медиаторов*

1. Каждая организация медиаторов ведет свой реестр профессиональных медиаторов, осуществляющих медиацию на территории Республики Казахстан.

2. Для включения в реестр профессиональных медиаторов медиаторам необходимо представить в организацию медиаторов копию удостоверения личности (нотариально засвидетельствованную копию в случае непредставления оригинала удостоверения личности для сверки), медицинские справки из медицинских организаций, оказывающих наркологическую помощь, и психоневрологической организации, выданные по месту жительства претендента, справку об отсутствии судимости, копии диплома о высшем образовании и документа (сертификата), подтверждающего прохождение специальной подготовки по медиации.

3. Реестр профессиональных медиаторов содержит:

- 1) фамилию, имя и отчество (при его наличии) медиатора;
- 2) юридический адрес медиатора;
- 3) контактные данные медиатора (почтовый адрес или адрес электронной почты либо номер телефона или телефакса);
- 4) сведения об области медиации, в которой медиатор специализируется;
- 5) сведения о языке, на котором медиатор способен осуществлять медиацию;
- 6) сведения о наличии документа (сертификата), подтверждающего прохождение обучения по программе подготовки медиаторов;
- 7) сведения о приостановлении деятельности медиатора.

4. Медиаторы включаются организацией медиаторов в реестр профессиональных медиаторов в уведомительном порядке в течение десяти дней со дня получения соответствующего заявления при условии соответствия требованиям пункта 3 настоящей статьи и статьи 9 настоящего Закона.

В случае невключения медиатора в реестр профессиональных медиаторов организация медиаторов обязана в течение десяти дней со дня получения соответствующего заявления дать мотивированный ответ в письменном виде о причинах отказа.

5. Исключен Законом РК от 27.12.2019 № 292-VI (порядок введения в действие см. ст.2).

6. Реестр профессиональных медиаторов должен быть размещен на интернет-ресурсе организации медиаторов на казахском и русском языках и

обновляться по мере включения в него медиаторов. Организации медиаторов вправе опубликовывать реестр профессиональных медиаторов в периодических печатных изданиях.

В целях информирования потребителя о наличии действующих субъектов досудебного урегулирования потребительских споров организация профессиональных медиаторов по мере обновления реестра направляет информацию о медиаторах (фамилию, имя и отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность) медиатора, юридический адрес, контактные данные медиатора (почтовый адрес или адрес электронной почты либо номер телефона или телефакса), сведения об области медиации, в которой медиатор специализируется, сведения о языке, на котором медиатор способен осуществлять медиацию) в Единую информационную систему защиты прав потребителей.

7. В случае нарушения медиатором требований настоящего Закона стороны, участвующие в процедуре медиации, вправе обратиться с соответствующим заявлением в организацию медиаторов. При подтверждении нарушения организация медиаторов приостанавливает деятельность медиатора с указанием об этом в реестре профессиональных медиаторов сроком на шесть месяцев.

8. Решение организации медиаторов об отказе во включении, исключении из списка профессиональных медиаторов, о приостановлении деятельности медиатора может быть обжаловано в суд.

Сноска. Статья 14 с изменениями, внесенными законами РК от 27.12.2019 № 292-VI (порядок введения в действие см. ст.2); от 25.06.2020 № 346-VI (вводится в действие с 01.01.2021).

#### *Статья 15. Проведение медиации членами местного сообщества*

1. Наряду с медиаторами, осуществляющими свою деятельность на непрофессиональной основе, медиацию могут проводить избираемые собранием (сходом) местного сообщества для этих целей члены местного сообщества, имеющие большой жизненный опыт, авторитет и безупречную репутацию.

2. Протокол собрания (схода) местного сообщества об избрании членов местного сообщества в качестве непрофессиональных медиаторов в течение десяти рабочих дней направляется уполномоченному органу для включения в реестр непрофессиональных медиаторов с приложением документов, предусмотренных пунктом 2 статьи 16, а также сведений в соответствии с пунктом 3 статьи 16 настоящего Закона.

*Статья 16. Ведение акимом района (города областного значения), района в городе, города районного значения, поселка, села, сельского округа реестра непрофессиональных медиаторов*

Сноска. Заголовок статьи 16 в редакции Конституционного Закона РК от 03.07.2013 № 121-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после его первого официального опубликования).

1. Реестр непрофессиональных медиаторов, осуществляющих медиацию на территории Республики Казахстан на непрофессиональной основе, ведет аким

района (города областного значения), района в городе, города районного значения, поселка, села, сельского округа (далее – уполномоченный орган).

2. Медиаторы, осуществляющие медиацию на непрофессиональной основе, обязаны обратиться в уполномоченный орган для включения в реестр непрофессиональных медиаторов с приложением копий удостоверений личности (нотариально засвидетельствованную копию в случае непредставления оригинала удостоверения личности для сверки), медицинских справок из медицинской организации, оказывающей наркологическую помощь, и психоневрологической организации, выданных по месту жительства претендента, справки об отсутствии судимости.

3. Реестр непрофессиональных медиаторов содержит:

- 1) фамилию, имя и отчество (при его наличии) медиатора;
- 2) юридический адрес медиатора;
- 3) контактные данные медиатора (почтовый адрес или адрес электронной почты либо номер телефона или телефакса);
- 4) сведения об области медиации, в которой медиатор специализируется;
- 5) сведения о языке, на котором медиатор способен осуществлять медиацию;
- 6) сведения о приостановлении деятельности медиатора.

4. Медиаторы включаются уполномоченным органом в реестр непрофессиональных медиаторов в уведомительном порядке в течение десяти дней со дня получения соответствующего заявления при условии соответствия требованиям пункта 2 настоящей статьи и статьи 9 настоящего Закона.

В случае невключения медиатора в реестр непрофессиональных медиаторов уполномоченный орган обязан в течение десяти дней со дня получения соответствующего заявления дать мотивированный ответ в письменном виде о причинах отказа.

5. Исключен Законом РК от 27.12.2019 № 292-VI (порядок введения в действие см. ст.2).

6. Реестр непрофессиональных медиаторов должен быть размещен на интернет-ресурсе уполномоченного органа на казахском и русском языках либо в доступных для общественности местах и обновляться по мере включения в него медиаторов.

Уполномоченный орган вправе опубликовывать реестр непрофессиональных медиаторов в периодических печатных изданиях.

Сноска. Статья 16 с изменениями, внесенными Конституционным Законом РК от 03.07.2013 № 121-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после его первого официального опубликования); Законом РК от 27.12.2019 № 292-VI (порядок введения в действие см. ст.2).

Глава 3. Проведение медиации

*Статья 17. Порядок проведения медиации*

1. Медиация проводится по согласованному сторонами порядку, не противоречащему требованиям настоящего Закона.

2. С согласия сторон может применяться порядок (регламент) проведения медиации, утвержденный организациями медиаторов.

### *Статья 18. Место и время проведения медиации*

1. Стороны могут по своему усмотрению договориться о месте проведения медиации.

2. С согласия сторон медиатор определяет дату и время проведения медиации.

### *Статья 19. Язык проведения медиации*

Стороны могут по своему усмотрению договориться о языке или языках, которые будут использоваться в ходе проведения медиации.

### *Статья 20. Условия проведения медиации*

1. Проведение медиации осуществляется по взаимному согласию сторон и при заключении между ними договора о медиации.

2. Медиация при урегулировании споров, возникающих из гражданских, трудовых, семейных и иных правоотношений с участием физических и (или) юридических лиц, может быть применена как до обращения в суд, так и после начала судебного разбирательства.

3. Судьи и должностные лица органов, осуществляющих уголовное преследование, не вправе в какой-либо форме принуждать стороны к медиации.

4. Предложение стороне обратиться к медиации может быть сделано по просьбе другой стороны, судом или органом уголовного преследования.

5. Проведение медиации начинается со дня заключения сторонами медиации договора о медиации.

6. Если одна из сторон направила в письменной форме предложение об обращении к медиации и в течение десяти календарных дней со дня его направления или в течение иного указанного в предложении разумного срока не получила согласие другой стороны на применение медиации, такое предложение считается отклоненным.

7. Для проведения медиации стороны по взаимному согласию выбирают одного или нескольких медиаторов.

8. Организация медиаторов может рекомендовать кандидатуру медиатора (медиаторов), если стороны направили в указанную организацию соответствующее обращение.

9. Сроки проведения медиации определяются договором о медиации с учетом требований пункта 1 статьи 23 и пункта 4 статьи 24 настоящего Закона.

Если медиация осуществляется вне рамок гражданского, административного либо уголовного процесса, медиатор и стороны должны принимать все возможные меры для того, чтобы указанная процедура была прекращена в срок не более тридцати календарных дней. В исключительных случаях в связи со сложностью разрешаемого спора (конфликта), с необходимостью получения дополнительной информации или документов срок проведения медиации может быть увеличен по договоренности сторон медиации и при согласии медиатора, но не более чем на тридцать календарных дней.

Сноска. Статья 20 с изменениями, внесенными законами РК от 31.10.2015 № 378-V (вводится в действие с 01.01.2016); от 29.06.2020 № 351-VI (вводится в действие с 01.07.2021).

### *Статья 21. Форма и содержание договора о медиации*

1. В случае взаимного согласия сторон о разрешении спора (конфликта) путем медиации составляется договор о медиации, оформленный в письменной форме.

2. Существенными условиями договора о медиации являются:

- 1) дата, время и место составления договора о медиации;
- 2) наименование сторон спора (конфликта), фамилии и инициалы, должности их представителей с указанием полномочий;
- 3) предмет спора (конфликта);
- 4) сведения о медиаторе (медиаторах), который (которые) выбран (выбраны) сторонами медиации;
- 5) условия, порядок и размер расходов, связанных с проведением медиации, а в случае осуществления медиации на профессиональной основе – выплаты вознаграждения медиатору (медиаторам) за проведение медиации;
- 6) язык проведения медиации;
- 7) обязательство сторон о конфиденциальности проведения медиации и последствия неисполнения такого обязательства;
- 8) основания и объем ответственности медиатора, участвующего в урегулировании спора (конфликта) сторон медиации, за действия (бездействие), повлекшие убытки (ущерб) для сторон медиации;
- 9) реквизиты сторон (данные, удостоверяющие личность, место жительства, контактные телефоны);
- 10) срок проведения медиации;
- 11) порядок проведения медиации.

3. Соглашением сторон могут быть установлены дополнительные требования к медиаторам.

4. Стороны могут договориться о том, что условия, порядок и размер выплаты сторонами медиации вознаграждения медиатору за проведение медиации устанавливаются в порядке (регламентом), утвержденном организациями медиаторов.

#### *Статья 22. Расходы, связанные с проведением медиации*

1. Расходы, связанные с проведением медиации, включают:

- 1) вознаграждение медиатора;
- 2) расходы, понесенные медиатором в связи с проведением медиации, в том числе расходы на оплату проезда к месту рассмотрения спора, проживание и питание.

2. Профессиональные медиаторы осуществляют медиацию как на платной, так и на бесплатной основе.

3. Размер вознаграждения профессионального медиатора (медиаторов) определяется по соглашению сторон с медиатором (медиаторами) до начала медиации.

4. Если иное не установлено соглашением сторон, расходы, связанные с проведением медиации, уплачиваются сторонами совместно в равных долях.

5. Если медиатор отказывается от проведения медиации в силу обстоятельств, препятствующих его беспристрастности, он обязан возратить выплаченные ему сторонами денежные суммы.

6. Непрофессиональным медиаторам возмещаются расходы, понесенные ими в связи с проведением медиации, указанные в подпункте 2) пункта 1 настоящей статьи.

*Статья 23. Особенности медиации в сфере гражданских, трудовых, семейных и иных правоотношений с участием физических и (или) юридических лиц*

1. Медиация при урегулировании споров, возникающих из гражданских, трудовых, семейных и иных правоотношений с участием физических и (или) юридических лиц, должна быть завершена не позднее тридцати календарных дней со дня заключения договора о медиации. В случаях необходимости по взаимному решению сторон срок проведения медиации может быть продлен до тридцати календарных дней, но не более шестидесяти календарных дней в совокупности.

2. Медиация при урегулировании споров, вытекающих из гражданских, трудовых, семейных и иных правоотношений с участием физических и (или) юридических лиц, находящихся на рассмотрении суда, должна быть завершена не позднее тридцати календарных дней со дня заключения договора о медиации. В случае необходимости срок проведения медиации может быть продлен сторонами до тридцати календарных дней, но не более шестидесяти календарных дней в совокупности с последующим направлением ими суду совместного письменного уведомления.

3. Договор о медиации по урегулированию споров, вытекающих из гражданских, трудовых, семейных и иных правоотношений с участием физических и (или) юридических лиц, находящихся на рассмотрении суда, является основанием для приостановления производства по делу.

4. При прекращении медиации, проводимой в рамках гражданского или административного процесса, стороны обязаны незамедлительно направить суду, в производстве которого находится дело:

1) в случае подписания соглашения об урегулировании спора - указанное соглашение;

2) в иных случаях – письменное уведомление о прекращении медиации с указанием оснований, предусмотренных статьей 26 настоящего Закона.

Сноска. Статья 23 с изменениями, внесенными законами РК от 17.02.2012 № 565-IV (вводится в действие с 01.07.2012); от 29.06.2020 № 351-VI (вводится в действие с 01.07.2021).

*Статья 24. Особенности медиации, проводимой в ходе уголовного судопроизводства*

1. Заключение сторонами договора о медиации не приостанавливает производство по уголовному делу.

2. Факт участия в медиации не может служить доказательством признания вины участником судопроизводства, являющимся стороной медиации.

3. Если при проведении медиации одна из сторон является несовершеннолетним, участие педагога или психолога, или законных представителей несовершеннолетнего обязательно.

4. Медиация в ходе уголовного судопроизводства должна быть осуществлена в установленные уголовно-процессуальным законом сроки досудебного и судебного производства.

5. Отказ от подписания соглашения об урегулировании конфликта не может ухудшить положение участника судопроизводства, являющегося стороной медиации.

6. При прекращении медиации, проводимой в рамках уголовного процесса, стороны обязаны незамедлительно направить органу, ведущему уголовный процесс, в производстве которого находится уголовное дело:

1) в случае подписания соглашения об урегулировании конфликта – указанное соглашение;

2) в иных случаях – письменное уведомление о прекращении медиации с указанием оснований, предусмотренных статьей 26 настоящего Закона.

Сноска. Статья 24 с изменениями, внесенными Конституционным Законом РК от 03.07.2013 № 121-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после его первого официального опубликования).

#### *Статья 25. Особенности медиации в сфере семейных отношений*

1. Посредством медиации могут разрешаться разногласия между супругами относительно продолжения брака, осуществления родительских прав, установления места жительства детей, вклада родителей в содержание детей, а также любые другие разногласия, возникающие в семейных отношениях.

2. При проведении медиации медиатор должен учитывать законные интересы ребенка.

3. Если в ходе медиации устанавливаются факты, которые подвергают или могут подвергнуть опасности нормальный рост и развитие ребенка или наносят серьезный ущерб его законным интересам, медиатор обязан обратиться в орган, осуществляющий полномочия по защите прав ребенка.

#### *Статья 26. Прекращение медиации*

Медиация прекращается в случаях:

1) подписания сторонами соглашения об урегулировании спора (конфликта) – со дня подписания такого соглашения;

2) установления медиатором обстоятельств, исключающих возможность разрешения спора (конфликта) путем медиации;

3) письменного отказа сторон от медиации в связи с невозможностью разрешения спора (конфликта) путем медиации - со дня подписания сторонами письменного отказа;

4) письменного отказа одной из сторон от продолжения медиации - со дня направления медиатором письменного отказа;

5) истечения срока проведения медиации - со дня его истечения с учетом положений статей 23 и 24 настоящего Закона.

#### *Статья 27. Соглашение об урегулировании спора (конфликта)*

1. Соглашение об урегулировании спора (конфликта), достигнутое сторонами медиации при проведении медиации, заключается в письменной форме и подписывается сторонами.

2. Соглашение должно содержать данные о сторонах медиации, предмете спора (конфликта), медиаторе (медиаторах), а также согласованные сторонами условия соглашения, способы и сроки их исполнения и последствия их неисполнения или ненадлежащего исполнения.

3. Соглашение об урегулировании спора (конфликта) подлежит исполнению сторонами медиации добровольно в порядке и сроки, предусмотренные этим соглашением.

4. Соглашение об урегулировании спора (конфликта), заключенное до рассмотрения дела в суде, представляет собой сделку, направленную на установление, изменение или прекращение прав и обязанностей сторон. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения такого соглашения сторона медиации, нарушившая соглашение, несет ответственность в порядке, установленном законами Республики Казахстан.

5. Соглашение об урегулировании спора (конфликта), достигнутое сторонами при проведении медиации в ходе гражданского или административного процесса, незамедлительно направляется судье, в производстве которого находится дело. Соглашение об урегулировании спора (конфликта) утверждается судом в порядке, установленном Гражданским процессуальным кодексом Республики Казахстан и Административным процедурно-процессуальным кодексом Республики Казахстан.

При этом уплаченная государственная пошлина подлежит возврату плательщику в порядке, предусмотренном Кодексом Республики Казахстан «О налогах и других обязательных платежах в бюджет» (Налоговый кодекс).

6. Соглашение об урегулировании конфликта, достигнутое сторонами при проведении медиации в ходе уголовного процесса, представляет собой соглашение об урегулировании конфликта путем заглаживания причиненного потерпевшему вреда и примирения лица, совершившего уголовное правонарушение, с потерпевшим.

7. Указанное соглашение незамедлительно направляется органу, ведущему уголовный процесс, в производстве которого находится уголовное дело, и в случаях, предусмотренных Уголовно-процессуальным кодексом Республики Казахстан, является обстоятельством, исключающим либо позволяющим не осуществлять уголовное преследование.

8. Соглашение об урегулировании конфликта вступает в силу в день его подписания сторонами.

9. В случае уклонения от исполнения соглашения заинтересованная сторона вправе обратиться в суд с заявлением об исполнении обязательства по соглашению в порядке упрощенного письменного производства.

Сноска. Статья 27 с изменениями, внесенными законами РК от 17.02.2012 № 565-IV (вводится в действие с 01.07.2012); от 03.07.2014 № 227-V (вводится в действие с 01.01.2015); от 31.10.2015 № 378-V (вводится в действие с 01.01.2016); от 29.06.2020 № 351-VI (вводится в действие с 01.07.2021).

#### Глава 4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

*Статья 28. Порядок введения в действие настоящего Закона*

Настоящий Закон вводится в действие по истечении шести месяцев после его первого официального опубликования.

## *Приложение 12*

### *Стандарты восстановительной медиации*

Стандарты восстановительной медиации разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации 17 марта 2009 г.131.

#### Вводная часть

Настоящие стандарты разработаны в качестве руководства и источника информации для медиаторов, руководителей и специалистов служб примирения и органов управления различных ведомств, а также других специалистов и организаций, заинтересованных в развитии восстановительной медиации в России.

Данные стандарты медиации призваны способствовать поиску новых идей и разнообразию форм организации и проведения медиации при сохранении основных принципов восстановительной медиации и с учетом региональных условий.

Основой восстановительной медиации является концепция восстановительного правосудия, которая разрабатывается и реализуется в форме различных практик во многих странах мира. Восстановительное правосудие – это новый подход к тому, как обществу необходимо реагировать на преступление, и практика, построенная в соответствии с этим подходом.

Идея восстановительного правосудия состоит в том, что всякое преступление должно повлечь обязательства правонарушителя по заглаживанию вреда, нанесенного жертве.

Государство и социальное окружение жертвы и правонарушителя должны создавать для этого необходимые условия.

Восстановительный подход предполагает вовлечение и активное участие жертвы и обидчика (а также всех затронутых преступлением людей) в работу по решению возникших в результате преступления проблем с помощью беспристрастной третьей стороны – медиатора. Такие программы проводятся только при условии добровольного согласия сторон.

Восстановительный подход противостоит подходу, ориентированному на наказание.

Значение идеи и практики восстановительного правосудия шире, чем реагирование на преступление. Восстановительное правосудие (точнее, восстановительный подход) кроме криминальных ситуаций может применяться в системе общего, профессионального и дополнительного образования, системе социальной защиты, МВД, судебной системе и семейно-бытовой сфере для преодоления негативных последствий конфликтов.

Настоящие стандарты восстановительной медиации опираются на имеющиеся международные и зарубежные документы: Декларация Генеральной Ассамблеи ООН 2002/12 «Об основных принципах использования программ

восстановительного правосудия в уголовных делах», «Рекомендация № R (99) 19 Комитета Министров Совета Европы государствам – членам Совета Европы, посвященная медиации в уголовных делах» (принята Комитетом Министров 15 сентября 1999 года на 679-й встрече представителей Комитета), «Рекомендуемые стандарты к программам медиации ровесников, реализуемым в рамках среднеобразовательных учебных заведений», разработанные Ассоциацией по разрешению конфликтов США, «Национальные стандарты для связанных с судом программ медиации» Центра по разрешению споров и Института судебной администрации, а также другие стандарты медиации. Также были учтены существующие модели медиации: медиация интересов, трансформативная медиация, нарративная медиация.

Стандарты восстановительной медиации разработаны и приняты Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации.

Данные стандарты относятся к широкому кругу восстановительных практик: медиация между сторонами «лицом к лицу», «Семейные конференции», «Круги сообществ», «Школьные конференции» и другие практики, в основе которых лежат ценности и принципы восстановительного подхода.

При разработке стандартов учтен опыт работы по проведению программ восстановительного правосудия в различных регионах России в течение 12 лет.

#### Понятие восстановительной медиации

Под медиацией обычно понимается процесс, в рамках которого участники с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают конфликт.

Восстановительная медиация – это 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.

В ходе восстановительной медиации важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации. Восстановительная медиация включает предварительные встречи медиатора с каждой из сторон по отдельности и общую встречу сторон с участием медиатора.

#### Основные принципы восстановительной медиации

- *добровольность участия сторон*

Стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо.

Стороны вправе отказаться от участия в медиации как до ее начала, так и в ходе самой медиации.

- *информированность сторон*

Медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях.

- *нейтральность медиатора*

Медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если медиатор чувствует, что не может сохранять

нейтральность, он должен передать дело другому медиатору или прекратить медиацию. Медиатор не может принимать от какой-либо из сторон вознаграждения, которые могут вызвать подозрения в поддержке одной из сторон.

- *конфиденциальность процесса медиации*

Медиация носит конфиденциальный характер. Медиатор или служба медиации обеспечивает конфиденциальность медиации и защиту от разглашения касающихся процесса медиации документов.

Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена.

Медиатор передает информацию о результатах медиации в структуру, направившую дело на медиацию.

Медиатор может вести записи и составлять отчеты для обсуждения в кругу медиаторов и кураторов служб примирения. При публикации имена участников должны быть изменены.

- *ответственность сторон и медиатора*

Медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

- *заглаживание вреда обидчиком*

В ситуации, где есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве.

- *самостоятельность служб примирения*

Служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

### Процесс и результат медиации

Основой восстановительной медиации является организация диалога между сторонами, который дает возможность сторонам лучше узнать и понять друг друга. Диалог способствует изменению отношений: от отношений конфронтации, предубеждений, подозрительности, агрессивности к позитивным взаимоотношениям. Медиатор помогает выразить и услышать точки зрения, мнения, чувства сторон, что формирует пространство взаимопонимания.

Важнейшим результатом восстановительной медиации являются восстановительные действия (извинение, прощение, стремление искренне заглаживать причиненный вред), то есть такие действия, которые помогают исправить последствия конфликтной или криминальной ситуации.

Не менее важным результатом медиации может быть соглашение или примирительный договор, передаваемый в орган, направивший случай на медиацию. Примирительный договор (соглашение) может учитываться данным органом при принятии решения о дальнейших действиях в отношении участников ситуации.

Восстановительная медиация ориентирована на процесс коммуникации, она направлена, в первую очередь, на налаживание взаимопонимания, обретение способности к диалогу и способности решить ситуацию. Достижение соглашения становится естественным результатом такого процесса.

#### Деятельность служб примирения

Программы восстановительной медиации могут осуществляться в службах примирения.

Службы примирения при исполнении своих функций должны быть независимыми и самостоятельными. Деятельность служб примирения должна получить официальный статус в рамках структур, в которых она создается.

Службы примирения могут создаваться как по ведомственному принципу (в системе образования, молодежной политики, социальной защиты, судебных, правоохранительных органов и пр.), так и носить межведомственный, надведомственный (службы при муниципалитетах, КДНиЗП и пр.) или территориальный характер.

Медиаторы, руководители служб и кураторы должны пройти специальную подготовку.

Служба примирения использует разные программы: медиацию, круги сообществ, школьную конференцию, а также может разрабатывать свои оригинальные программы, основанные на принципах восстановительной медиации.

Служба примирения ведет мониторинг и собирает статистику по поступившим запросам и проведенным медиациям.

Службы примирения должны обладать достаточной самостоятельностью при исполнении своих функций.

#### Особенности деятельности служб примирения в рамках органов и учреждений системы профилактики правонарушений и безнадзорности несовершеннолетних.

Программы восстановительной медиации могут реализовываться на базе учреждений системы образования, социальной защиты, молодежной политики и иных, осуществляющих социальную помощь по территориальному (муниципальному) принципу. В территориальные (районные, муниципальные) службы случаи могут поступать из КДНиЗП, административных органов, учреждений социальной защиты, правоохранительных органов, суда, образовательных учреждений, от граждан.

Территориальная служба примирения должна разработать положение, утвержденное администрацией учреждения. Также возможно внесение дополнений о службе примирения в устав учреждения, должностные инструкции реализующих восстановительные программы специалистов и другие документы.

Территориальные службы могут реализовывать разные программы: медиацию, круги сообществ, школьные конференции, круги заботы, семейные конференции (при условии прохождения подготовки по методике их проведения специалистами службы).

Руководитель (координатор, куратор) территориальной (муниципальной) службы примирения имеет подготовку в качестве медиатора, осуществляет общее руководство службой, планирует развитие и продвижение службы, организует порядок и контроль реализации программ, ведет мониторинг и анализ реализации программ в учреждении, выстраивает взаимодействие с заинтересованными учреждениями и ведомствами. По согласованию с КДНиЗП служба может осуществлять мониторинг реализации программ медиации на территории муниципального образования.

В территориальной (муниципальной) службе примирения медиаторами (при условии прохождения специальной подготовки по медиации) могут быть:

а) сотрудники данного учреждения;

б) взрослые (студенты, сотрудники общественной организации и т. д.) по согласованию с администрацией учреждения. При территориальной (муниципальной) службе примирения могут быть созданы детские волонтерские объединения по типу школьных служб примирения.

Специалисты территориальной службы примирения могут вести работу в следующих направлениях.

1. Проводить медиацию по конфликтным и криминальным делам из КДНиЗП, судов, школ, по обращению граждан.

2. Осуществлять методическое сопровождение деятельности служб примирения на территории.

3. Осуществлять подготовку медиаторов и кураторов служб примирения.

4. Осуществлять мониторинг и анализ деятельности служб примирения на территории.

Методисты территориальной службы примирения должны иметь подготовку в качестве медиатора и тренера, опыт проведения программ. Методист может осуществлять методическое сопровождение медиаторов различных служб примирения на территории муниципального образования, проводить обучение медиаторов, в том числе учащихся образовательных учреждений, супервизию, консультирование, давать экспертную оценку.

Программа примирения в территориальной (муниципальной) службе примирения может проводиться между несовершеннолетними, несовершеннолетним(и) и взрослым(и), между взрослыми в ситуации определения дальнейшей судьбы несовершеннолетнего.

Допускается, чтобы стороны конфликта были направлены на предварительную встречу с медиатором (где проясняется ситуация конфликта и рассказывается о медиации), но сама медиация проходит только добровольно. Если участниками программы являются несовершеннолетние, то медиатору рекомендуется получить разрешение родителей на участие их детей в восстановительной программе или пригласить родителей участвовать в программе.

Результаты проведенной восстановительной программы могут быть учтены при обсуждении семьи или ребенка в судебном заседании или на административном заседании КДНиЗП, вынесении решения о дальнейшей судьбе участников программы.

#### Особенности службы примирения в системе образования.

В системе образования программы восстановительной медиации могут осуществляться на базе общеобразовательных учреждений всех типов (7- и 8-го видов – в исключительных случаях), учреждений дополнительного образования, учреждений среднего профессионального образования, вузов.

В школьную службу примирения (ШСП) обязательно входят учащиеся-медиаторы и взрослый куратор.

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

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

Возможно совместное ведение медиации взрослым и ребенком.

Куратором службы примирения может быть взрослый, прошедший подготовку в качестве медиатора и готовый осуществлять систематическую поддержку и развитие службы примирения. Куратор должен иметь доступ к информации о происходящих в образовательном учреждении конфликтах.

Задача куратора – организовать работу службы примирения и обеспечить получение службой примирения информации о конфликтах и криминальных ситуациях.

Это может быть заместитель директора по учебно-воспитательной работе, психолог, социальный педагог (заместитель директора по социальной работе), уполномоченный по правам ребенка и прочее.

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

Допускается, чтобы стороны конфликта были направлены администратором на предварительную встречу с медиатором (где проясняется ситуация конфликта и рассказывается о медиации), но встреча между сторонами проходит только добровольно.

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

Служба примирения должна разработать положение, которое должно быть утверждено администрацией образовательного учреждения. Также возможно внесение дополнений о службе примирения в устав образовательного учреждения и другие документы.

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

По аналогии службы примирения могут создаваться в общежитиях, спецшколах и так далее.

Особенности служб, проводящих медиацию по уголовным делам, находящимся в судебном производстве.

Работа службы медиации по уголовным делам, находящимся в судебном производстве, осуществляется на основании документов, легитимирующих ее взаимодействие с судом (это могут быть законы, программы взаимодействия с судом и др.) и не противоречащих российскому законодательству. В них указываются правовые и организационные основы взаимодействия служб примирения с судами, в частности:

- механизм передачи на медиацию информации о криминальных ситуациях;
- юридические последствия медиации;
- категории случаев, передаваемых на медиацию.

В силу того, что в российском уголовном и уголовно-процессуальном законодательстве отсутствует институт медиации, ее юридические последствия тождественны юридическим последствиям «примирения», «заглаживания вреда», «исправления осужденного» (понятия, имеющиеся в отечественном законодательстве).

Необходимо проведение систематических встреч сотрудников служб, проводящих медиацию, с судьями, а также другими структурами и специалистами, связанными с медиацией, для уточнения механизмов взаимодействия, информационно-правовой базы и обсуждения новых возможностей проведения медиации на различных стадиях уголовного судопроизводства.

Положения настоящего раздела могут применяться в качестве основы при использовании медиации на стадии предварительного расследования, а также в мировой юстиции при рассмотрении не только уголовных, но и гражданских и некоторых административных дел.

#### Особенности медиации по уголовным делам

Особенность медиации по уголовным делам состоит в том, что центральным ее пунктом является вопрос о заглаживании вреда, причиненного преступлением. Заглаживание вреда не ограничивается возмещением материального ущерба, а включает более широкий спектр восстановительных действий.

Медиация обеспечивает субъективное право сторон на примирение и возможна на всех этапах судопроизводства, независимо от тяжести преступления, а также на этапе исполнения наказания. В зависимости от категории преступления и момента проведения медиации, в результате которой достигнуто соглашение о примирении и заглаживании вреда, предусматриваются разные юридические последствия.

Отправной точкой для проведения медиации должно служить признание обвиняемым основных фактических обстоятельств дела, а не только признание вины в юридическом смысле. Участие в медиации не должно использоваться при дальнейшем разбирательстве в качестве доказательства признания вины.

Медиатор создает условия для обсуждения сторонами вопроса о заглаживании вреда, разработки механизмов и процедур заглаживания вреда, сроков и условий выполнения договоренностей по заглаживанию вреда. Медиатор должен отказаться от проведения встречи сторон в случае, если он сомневается в возможности обеспечения безопасности участников.

Медиация проводится беспристрастно. Это означает, что медиатор не принимает чью-либо позицию, но стремится помочь сторонам активно участвовать в процессе медиации, чтобы они извлекли из нее пользу для себя.

В нейтральности медиатора по уголовным делам есть. Первая состоит в том, что, оставаясь беспристрастным к сторонам, медиатор не безразличен к факту правонарушения. Это означает, что стороны для него «не равны» в том смысле, что обязанности по заглаживанию вреда возлагаются на правонарушителя. С другой стороны, требования пострадавших к правонарушителю должны быть ограничены в случае их несоразмерности тяжести совершенного деяния.

Процедура медиации должна сопровождаться соблюдением правовых гарантий. Медиация носит исключительно добровольный характер как для потерпевшего, так и для обвиняемого.

Прежде чем дать согласие на медиацию, стороны должны быть проинформированы о своих правах, о сущности процесса медиации и о возможных юридических последствиях принятого решения. Медиация может повлечь юридические последствия для сторон, например, прекращение уголовного дела за примирением сторон. Эта возможность не должна приводить к тому, что медиатор дает гарантии по поводу того или иного исхода дела. Разрешение уголовно-правового конфликта является полномочием официальных органов, медиация в уголовном процессе обеспечивает участие сторон в решении проблем, возникших в связи с преступлением, и вопросов о заглаживании вреда, но окончательное решение по делу принимает суд (только в делах частного обвинения суд обязан прекратить дело в случае примирения сторон).

При подготовке к медиации важно выявить и пригласить к участию не только официально признанного потерпевшего, но и других лиц, фактически пострадавших в результате преступления.

В силу ограниченности сроков судебного разбирательства и в отсутствие специальной законодательной нормы о приостановлении производства по делу до окончания медиации, передача случая из суда на медиацию должна осуществляться как можно раньше (до назначения дела к слушанию) в целях обеспечения наилучших условий для проведения всех необходимых этапов медиации до начала судебного разбирательства.

Если к моменту начала судебного разбирательства медиация не завершена, в суд передается информация о той стадии, на которой находится процесс.

В случае достижения соглашения между сторонами, по результатам медиации заключается примирительный договор. В ходе судебного заседания стороны ходатайствуют о его приобщении к материалам дела.

В соответствии с принципом конфиденциальности медиатор может передавать в суд информацию только о результатах медиации. Суду должна быть предоставлена полная информация об организации, проводящей медиацию. Суд вправе исследовать мотивы, послужившие основанием для примирения сторон, для исключения давления на потерпевшего со стороны заинтересованных лиц.

Особенности медиации по уголовным делам в отношении несовершеннолетних.

Важно рассматривать медиацию с точки зрения лучшего обеспечения интересов ребенка (в соответствии с Конвенцией ООН о правах ребенка и Европейской конвенцией о правах детей).

Когда медиация встроена в правоприменительную практику в отношении несовершеннолетних, медиатор осуществляет свою деятельность во взаимодействии со специалистами социальных и психологических служб.

Желательно, чтобы медиатор изучил социально-психологические аспекты личности правонарушителя, его социальной ситуации и окружения, предоставленные в отчетах других служб.

Отчет о результатах медиации предоставляется в суд вместе с отчетом социального работника или педагога-психолога. Допускается, что это может быть единый документ.

Юридические последствия медиации в отношении несовершеннолетних правонарушителей дополняются (по сравнению со взрослыми) возможностью использования норм, касающихся применения принудительных мер воспитательного воздействия.

Медиатор обязан учитывать юридические особенности, связанные с несовершеннолетием участников медиации.

В частности, медиатор приглашает к участию или заручается согласием на проведение медиации законного представителя несовершеннолетнего, а также информирует его о сущности, задачах, юридических последствиях медиации.

При принятии решения о передаче дела на медиацию необходимо учитывать обстоятельства, ставящие стороны в особенное (неравное) положение. Это может происходить из-за явного несоответствия возраста, зрелости и интеллектуальных способностей сторон. В этом случае медиатору необходимо создать условия для полноценного участия в медиации данных лиц либо принять решение о введении ограничений.

В случае медиации криминальных конфликтов с участием несовершеннолетних для процесса медиации приобретает особую значимость вопрос о ресоциализации, воспитательном эффекте и о том, «что нужно сделать, чтобы подобного не повторилось».

Медиатор, помимо наличия общей подготовки по медиации, должен быть компетентен в юридических вопросах в отношении той категории случаев, с которой он работает.

Подготовка и повышение квалификации медиаторов, тренеров и кураторов.

Медиатор не обязательно должен иметь специальное образование (педагога, психолога и т. п.), но обязательно должен пройти подготовку в качестве медиатора.

Основные этапы подготовки взрослых медиаторов должны включать в себя:

- теоретическое обучение медиации, включая специфику восстановительной медиации и знание настоящих стандартов;
- прохождение тренингового курса по освоению основных навыков медиации;

– самостоятельное проведение серии медиаций и последующую супервизию с более опытными медиаторами или в кругу других медиаторов, а также написание отчетов по проведенным медиациям.

Формы подготовки медиаторов службы медиации могут разрабатывать самостоятельно.

Медиатор должен знать специфику работы с обидчиками и пострадавшими в той области, в которой он работает.

Тренер по медиации должен быть практикующим медиатором.

Куратор службы должен пройти обучение в качестве медиатора.

*Распространение восстановительной медиации в обществе.*

Необходимо стремиться к организации и развитию сообществ восстановительной медиации.

Продвижение восстановительной медиации способствует расширению возможностей использования восстановительного способа реагирования на конфликтные и криминальные ситуации и тем самым содействует укреплению позитивных социальных связей в обществе.

Для продвижения стандартов восстановительной медиации рекомендуется:

1. Распространять информацию о целях и задачах восстановительной медиации, положительных ее аспектах, процедурах и результатах среди всех заинтересованных лиц.

2. Развивать методическую и нормативно-правовую базу.

3. Организовать обучение ведущих и координаторов программ восстановительной медиации.

Необходимо стремиться к внедрению восстановительной медиации в деятельность различных ведомств, в различные сферы общественной жизни.

## Содержание

Введение.....	3
1 Международный опыт развития школьной медиации.....	7
2 Особенности проведения медиации в разрешении конфликтных ситуаций в организациях образования	22
3 Методические рекомендации по функционированию и развитию школьной медиации в организациях образования	37
Заключение	59
Список использованной литературы	62
Приложения	65

**Служба медиации: государственная политика в сфере охраны прав детей  
в части развития школьной медиации и разрешения конфликтов  
(Методические рекомендации)**

Подписано в печать 06.06.2022 г. Формат 60×84 1/16.  
Бумага офсетная. Печать офсетная.  
Шрифт Times New Roman. Усл. п.л. 8