

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ (ПРИМИРЕНИЯ)

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок создания и деятельности Службы медиации (примирения) (далее – Служба) в МБДОУ «Детский сад №5 «Радуга» (далее – ДОУ).

1.2. Правовой и методической основой создания и деятельности Службы медиации является:

- Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»;
- Стратегия развития воспитания в Российской Федерации, на период до 2025 года, утв. распоряжением Правительства Российской Федерации от 29.05.2015 № 996-р;
- Методические рекомендации по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций, утв. Минобрнауки РФ от 26.12.2017 № 07-7657;
- Стандарты восстановительной медиации, разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации, 17.02.2009;
- Письмо Минпросвещения России от 28.04.2022 г. № ДГ-375/07 «О направлении методических рекомендаций (вместе с Методическими рекомендациями по развитию служб медиации (примирения) в образовательных организациях и в организациях для детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей).

1.3. Настоящее Положение определяет цели и задачи, регламентирует порядок работы Службы в ДОУ, устанавливает порядок формирования данных служб и организацию деятельности в ДОУ, а также определяет документы Службы.

1.4. Служба объединяет педагогов и других участников образовательного процесса, заинтересованных в разрешении конфликтов и развитии практики восстановительной медиации в ДОУ с участием в качестве посредника независимого лица – медиатора, содействия развитию партнерских деловых отношений и формированию этики делового оборота, гармонизации социальных отношений.

1.5. Служба является альтернативой другим способам реагирования на споры, конфликты, противоправное поведения. Метод медиации позволяет ДОУ и семье воспринимать друг друга как партнеров, стремящихся к одной цели, и объединить их усилия для обеспечения безопасности и благополучия ребенка.

1.6. Служба является приоритетным способом реагирования на разрешение конфликтов. Сторонам конфликта предлагается обратиться в службу примирения, а при отказе или невозможности решить конфликт путем переговоров и проведения процедуры медиации ДОУ обращается к Комиссии по урегулированию споров для применения других способов решения конфликта и/или меры воздействия.

1.7. Медиация (от лат. *mediare* – посредничать) – это способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.

1.8. Медиатор — это независимый посредник, которого привлекают для урегулирования споров или конфликтов, нейтральный по отношению к ситуации человек, который помогает наладить коммуникацию между спорящими участниками в образовательной организации.

1.9. В процессе медиации конфликтующие (или обидчик и жертва) встречаются для переговоров, а ведущий (медиатор) создает условия для взаимопонимания всех участников и для достижения договоренности о приемлемых для них вариантах разрешения проблемы.

1.10. Служба медиации - эта служба, состоящая из работников дошкольной образовательной организации.

2. Цели и задачи Службы.

2.1. Цель Службы - формирование благополучного, гуманного и безопасного пространства для полноценного развития и социализации воспитанников, в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций, включая вступление их в конфликт с законом; принятие участниками образовательных отношений позиции активного участия соизмеримости с собственными возможностями вклада по отношению к развитию благоприятной среды для духовно-нравственного развития, воспитания и социализации воспитанников.

2.2. Задачи Службы:

- формирование группы, состоящей из участников образовательных отношений, готовых использовать техники и инструменты, применяемые в работе Службы при разрешении конфликтных ситуаций, возникающих между участниками образовательных отношений;

- информационно-просветительская деятельность с участниками образовательных отношений с использованием процедуры медиации и восстановительного подхода системы профилактической и коррекционной работы;

- снижение деструктивного влияния возникающих конфликтов между участниками образовательных отношений;

- содействие профилактике агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений среди воспитанников, профилактика преступности среди несовершеннолетних;

- координация усилий родителей (законных представителей, близких родственников и иных лиц) и ДОУ с целью предотвращения неблагоприятных сценариев развития жизни воспитанников;

- повышение уровня социальной и конфликтной компетентности всех участников образовательных отношений;

- повышение уровня психологической компетентности участников образовательного процесса, в том числе в сфере эффективной коммуникации в конфликте;

- интеграция медиативных принципов в систему образовательных отношений.

3. Принципы Службы.

3.1. Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие в организации работы Службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе. Допускается направление сторон конфликта и их законных представителей на предварительную встречу с медиатором, после которой стороны могут участвовать или не участвовать в программе восстановительного разрешения конфликта.

3.2. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство Службы примирения не разглашать полученные в процессе медиации сведения за исключением примирительного договора (по согласованию с участниками встречи и подписанный ими). Также исключение составляет ставшая известной медиатору информация о готовящемся

преступлении.

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

3.4. Принцип информированности сторон, заключающийся в обязанности медиатора предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях.

3.5. Принцип ответственности 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.

3.6. Принцип самостоятельности. Служба самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

4. Порядок формирования Службы.

4.1. Для организации Службы заведующий ДОУ приказом утверждает состав Службы, в том числе назначает руководителя Службы.

4.2. Руководителем Службы (куратор) может быть заместитель заведующего, педагог-психолог или другой педагогический работник ДОУ, на которого возлагаются обязанности по руководству Службы приказом заведующего ДОУ.

4.3. Проводить процедуру медиации может только сотрудник Службы, прошедший обучение проведению процедуры медиации.

4.4. В состав Службы включаются педагогические работники ДОУ и родители.

5. Порядок работы Службы в ДОУ.

5.1. Служба ДОУ может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от администрации ДОУ, членов данной Службы, педагогов, родителей (законных представителей) воспитанников.

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

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

5.4. Переговоры с родителями (законными представителями) и должностными лицами проводит руководитель (куратор) Службы.

5.5. Служба ДОУ самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.

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

5.7. При необходимости Служба ДОУ передает копию примирительного договора ДОУ.

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

5.9. При необходимости Служба ДОУ информирует участников примирительной программы о возможностях помощи других специалистов (педагога-психолога, специалистов учреждений социальной сферы, психолого-педагогических центров).

5.10. Деятельность Служба ДОУ фиксируется в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами Службы.

5.11. Руководитель Службы (куратор) обеспечивает мониторинг проведенных программ.

5.12. Служба ДОУ и другие восстановительные практики не являются психологической процедурой и потому не требуют обязательного согласия со стороны родителей. Однако куратор старается, по возможности, информировать и привлекать родителей в примирение.

5.13. Служба ДОУ рекомендует участникам конфликта на время проведения процедуры примирения воздержаться от обращений в вышестоящие инстанции, средства массовой информации или судебные органы.

5.14. По согласованию с ДОУ и руководителем Службы могут проводиться медиации по конфликтам между педагогами и администрацией, конфликтам родителей и их детей, а также по семейным конфликтам и спорам.

5.15. При необходимости Служба ДОУ получает у сторон разрешение на обработку их персональных данных в соответствии с законом № 152-ФЗ «О персональных данных».

6. Организация деятельности Службы.

6.1. Служба ДОУ предоставляет помещение для сборов и проведения примирительных программ, а также возможность использовать иные ресурсы ДОУ (оборудование, оргтехнику, канцелярские принадлежности, средства информации и другие).

6.2. Поддержка и сопровождение Службы ДОУ может осуществляться социально-психологическими центрами или общественными организациями, имеющими обученных и практикующих медиаторов, по договору на возмездной или безвозмездной основе.

6.3. Должностные лица ДОУ оказывают Службе содействие в распространении информации о деятельности службы среди педагогов и воспитанников.

6.4. Служба ДОУ в рамках своей компетенции взаимодействует с другими специалистами ДОУ.

6.5. Администрация содействует Службе ДОУ в организации взаимодействия с педагогами ДОУ, а также социальными службами и другими организациями. Администрация поддерживает обращения педагогов и родителей (законных представителей) в Службу ДОУ, а также содействует освоению ими навыков восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

6.6. Администрация ДОУ поддерживает участие руководителя (куратора) Службы в собраниях сообщества медиаторов, супервизиях и в повышении их квалификации.

6.7. В случае если примирительная программа проводилась по факту, по которому возбуждено уголовное дело, администрация ДОУ может ходатайствовать о приобщении к материалам дела примирительного договора, а также иных документов в качестве материалов, характеризующих личность обвиняемого, подтверждающих добровольное возмещение имущественного ущерба и иные действия, направленные на заглаживание вреда, причиненного потерпевшему.

6.8. Служба ДОУ может вносить на рассмотрение администрации предложения по снижению конфликтности в дошкольной образовательной организации.

6.9. Деятельность Службы осуществляется с учетом:

- добровольного согласия сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в его разрешении при содействии специалистов Службы;
- конфиденциальности сведений, полученных на встречах со специалистом Службы;
- нейтрального отношения Службы ко всем участникам конфликта (в том числе руководящего состава ДОУ).
- 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 специалистов Службы;
- ответственного отношения к принятию решения по урегулированию конфликта, пониманию последствий принятого решения по урегулированию конфликта, пониманию последствий принятого решения и его исполнения.

6.10. Для эффективного функционирования Службы рекомендуется осознанное понимание представителями администрации ДОУ, контролирующих организаций, органов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних (комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органы опеки и попечительства и др.) важности независимой позиции Службы.

6.11. Специалисты Службы получают информацию о случаях конфликтов от педагогических работников, администрации ДОУ, родителей (законных представителей), которые фиксируются в журнале учета обращений.

6.12. Специалисты Службы принимают решение о возможности или невозможности осуществления процедуры медиации в конкретном случае самостоятельно.

6.13. Время проведения процедуры осуществляется в срок не более чем в течение 60 дней, при этом в исключительных случаях, в связи со сложностью разрешаемого спора, с необходимостью получения дополнительной информации или документов срок проведения процедуры медиации может быть увеличен по договоренности сторон и при согласии медиатора.

6.14. Сторонами в соглашении устанавливается порядок проведения процедуры медиации в соответствии с правилами проведения процедуры медиации, утвержденными в ДОУ, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации.

6.15. В правилах проведения процедуры медиации должны быть указаны:

- виды споров, урегулирование которых проводится в соответствии с данными правилами;
- порядок выбора и назначения медиаторов;
- сведения о стандартах и правилах профессиональной деятельности медиаторов;
- порядок проведения процедуры медиации, в том числе права и обязанности сторон при проведении процедуры медиации, особенности проведения процедуры при урегулировании отдельных категорий споров, иные условия проведения процедуры медиации.

6.16. Медиатор не вправе вносить, если стороны не договорились об ином, предложения об урегулировании споров.

6.17. В течение всей процедуры медиации медиатор может встречаться

поддерживать связь со всеми сторонами вместе, так и каждой из них в отдельности.

6.18. Процедура медиации прекращается в связи со следующими обстоятельствами:

- заключение сторонами медиативного соглашения – со дня подписания такого соглашения;
- заключение соглашения сторон о прекращении процедуры медиации без достижения согласия по имеющимся разногласиям – со дня подписания такого соглашения;
- заявление медиатора в письменной форме, направленное сторонами после консультаций с ними по поводу прекращения процедуры медиации ввиду нецелесообразности ее дальнейшего проведения – в день направления данного заявления;
- заявление в письменной форме одной, нескольких или всех сторон, направленное медиатору, об отказе от продолжения процедуры медиации - со дня получения медиатором данного заявления;
- истечение срока проведения процедуры медиации.

7. Функционирование и развитие Службы.

7.1. Служба в целях реализации восстановительного подхода помогает участникам образовательных отношений в конфликтной/проблемной ситуации укрепить сотрудничество и ответственную позицию, вместе найти решение и согласованно его реализовать.

7.2. Значимость медиации/примирения:

- принятие самими участниками конфликтной ситуации на себя ответственности по ее урегулированию, исключаяющей насилие и дальнейшее причинение вреда;
- восстановление у участников конфликта способности понимать последствия ситуации для себя, своих родных, второй стороны;
- прекращение взаимной вражды и нормализация отношений;
- помощь близких и уважаемых сторонами конфликта людей в актуализации нравственных ориентиров и ценностей, поддержка ими позитивных изменений и выполнение заключенного примирительного договора (плана).

8. Документы Службы.

8.1. В целях организации работы Службы утверждается:

- план работы;
- заявка на участие в восстановительной программе;
- регистрационная карточка;
- журнал регистрации конфликтных ситуаций;
- медиативное соглашение;
- настоящее Положение о службе медиации (примирения).

8.2. Соглашение о проведении процедуры медиации заключается в письменной форме.

8.3. Соглашение о проведении процедуры медиации содержит следующие сведения:

- предмет спора, конфликта и т.д.;
- о медиаторе, медиаторах или об организации, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации;
- о порядке проведения процедуры медиации;
- об условиях участия сторон в расходах, связанных с проведением процедуры медиации;
- о сроках проведения процедуры медиации.

8.4. Медиативное соглашение подлежит исполнению на основе принципов добровольности и добросовестности сторон.

9. Заключительные положения.

9.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом, принимается на Совете детского сада и утверждается (либо вводится в действие) приказом заведующего ДОУ.

9.2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии действующим законодательством Российской Федерации.

9.3. Положение принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Положению принимаются в порядке, предусмотренном п.9.1. настоящего Положения.

9.4. После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции, предыдущая редакция утрачивает силу.

Журнал регистрации конфликтных ситуаций

[illegible]

Медиативное соглашение

Участники примирительной программы, процедуры медиации, круга примирения, семейной конференции (подчеркнуть форму программы) в лице:

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

и пришли к следующим выводам (договоренностям):

Проверять выполнение условий соглашения и уведомлять медиаторов об успешном завершении будет

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

Чтобы в дальнейшем подобно не повторилось, мы договорились сделать следующее:

«Мы понимаем, что копия данного соглашения может быть передана администрации и другим заинтересованным в решении ситуации лицам. При этом происходящее на встрече медиатор никому сообщать не будет. Если это соглашение не будет выполнено и у нас останутся проблемы, мы согласны вернуться на медиацию».

Фамилии, имена и подписи участников встречи. Дата

План работы Службы медиации на 2025-2026 учебный год

Цель Службы примирения (медиации) - формирование благополучного, гуманного и безопасного пространства (среды) для полноценного развития и социализации детей, в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций, включая вступление их в конфликт с законом.

Основные задачи:

- сократить общее количество конфликтных ситуаций, в которые вовлекаются дети, а также их остроту;
- повысить эффективность ведения профилактической и коррекционной работы, направленной на снижение проявления асоциального поведения воспитанников;
- сократить количество правонарушений, совершаемых несовершеннолетними, в том числе повторных;
- повысить квалификацию работников ДОУ по защите прав и интересов детей;
- обеспечить открытость деятельности ДОУ в части защиты прав и интересов детей;
- создать условия для участия общественности в решении актуальных проблем и задач в части профилактики правонарушений несовершеннолетних;
- оптимизировать взаимодействие с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;
- оздоровить психологическую обстановку в ДОУ.

№	Мероприятия	Целевая группа	Сроки проведения	Ответственные
1. Создание нормативно-правовой базы документов службы медиации				
1.1.	Издание приказа о создании службы медиации	Педагоги, родители	Ноябрь	Заведующий
1.2.	Разработка и утверждение локальных актов по работе службы медиации	Педагоги, родители	Ноябрь	Служба медиации
1.3.	Информирование участников образовательного процесса о задачах и работе службы медиации на родительских собраниях	Педагоги, родители воспитанников	Ноябрь	Служба медиации, воспитатели
1.4.	Приказ об утверждении плана работы службы медиации на учебный год	Педагоги	Ноябрь	Заведующий
1.5.	Доработка и принятие документов (на основе типовых), регламентирующих работу службы примирения (примирительный договор, заявка, регистрационная карточка и пр.)	Педагоги, родители воспитанников	В течение года	Администрация ДОУ
2. Проведение информационно-просветительской работы				
2.1.	Информация о понятии и сути медиации в образовании. Информация о разнообразии конфликтов и способах их разрешения.	Родители (буклеты, сайт)	Декабрь	Служба медиации

2.2.	Информация о разнообразии конфликтов и способах их разрешения.	Родители (буклеты, сайт)	Декабрь	Служба медиации
2.3.	Взаимоотношения родителей и педагогов, решение конфликтных ситуаций	Родители, педагоги	В течение года	Служба медиации
2.4.	Участие в семинарах, совещаниях, направленных на повышение квалификации и представление опыта работы в сфере деятельности службы медиации	Педагоги, родители	В течение года	Служба медиации, педагоги
2.5.	Разработка памяток, консультаций для педагогов и родителей (законных представителей)	Педагоги, родители	В течение года	Служба медиации
2.6.	Проведение родительских собраний с включением в повестку сообщения на тему: «Знакомство со службой медиации», «Разрешение конфликтных ситуаций в ДОУ»	Родители	Май	Служба медиации, воспитатели, зам. заведующего
3. Проведение профилактической работы				
3.1.	Анкетирование родителей с целью выявления причин конфликтных ситуаций	Родители, педагоги	Ноябрь	Воспитатели
3.2.	Сотрудничество с учреждениями по профилактике правонарушений	Члены службы медиации	В течение года	Служба медиации
3.3.	Информация о конфликтах и способах реагирования на конфликты (число конфликтных ситуаций, число административных вмешательств, отношении педагогов к конфликтам)	Родители, педагоги, администрация	В течение года	Служба медиации
3.4.	Разработка методических материалов по проведению мероприятий, связанных с воспитанием толерантности, профилактикой экстремизма	Педагоги	В течение года	Члены медиации
4. Проведение программ восстановительной медиации				
4.1.	Восстановительные программы	Родители, педагоги	По необходимости	Служба медиации
4.2.	Профилактика конфликтных ситуаций среди детей дошкольного возраста с использованием восстановительных практик	Педагоги, воспитанники	В течение года	Служба медиации
5. Организационно-методическая работа				
5.1.	Подведение итогов работы службы медиации, разработка мероприятий по улучшению работы службы медиации, составление плана работы на следующий учебный год	Руководитель Служба медиации Педагоги	Май	Служба медиации
6. Работа с воспитанниками				
6.1.	Разработка и проведение цикла игровых занятий с использованием восстановительных практик для воспитанников детского сада по профилактике конфликтов среди	Служба медиации, медиаторы, педагоги	В течение года	Служба медиации, педагоги, специалисты

	детей дошкольного возраста («Круг доброты», «Круг дружбы» и т.д.)			
6.2.	Мероприятия в рамках декады толерантности воспитанников «Дети разных народов». Формирование доброжелательного отношения друг к другу, отзывчивости и справедливости (средние, старшие подготовительные, группы)	Воспитанники	Ноябрь	Педагоги
6.3.	Мероприятия к Международному дню инвалидов «Уроки правах людей с добра»	Воспитанники	Декабрь	Педагоги

Заявка на участие в восстановительной программе

Ф.И.О. _____
Возраст _____
Семейное положение _____
Адрес _____
Телефон _____
Место работы (учебы) _____

Должность _____
Обращение первичное/повторное (нужное подчеркнуть) _____
Направлен(а) на восстановительную программу _____
Я ознакомлен(а) с восстановительной программой. Условия проведения и последствия
моего участия в данной программе мне разъяснены и мною поняты. _____
Я не возражаю, что ведущим восстановительной программы будет _____

Я беру на себя ответственность за все решения, которые буду принимать в ходе
восстановительной программы, а также по выполнению примирительного договора в

« _____ » _____ 20 ____ г.

подпись

Ф.И.О.

РЕГИСТРАЦИОННОЙ КАРТОЧКИ

Дата _____

1. Ведущий программы _____

Источник информации об участниках конфликтной ситуации:

1. личное обращение
2. свидетели ситуации
3. родители (законные представители), другие члены семьи
4. «почтовый ящик»
5. информация из другого учреждения
6. информация из ОВД
7. другое

Ф.И.О., передавшего информацию _____

2. Информация об участниках конфликта

«Обидчик»

«Жертва»

Ф.И.О.

Возраст

Адрес, телефон

Место работы

Другие участники ситуации

Ф.И.О. _____

Отношение к ситуации _____

Контакт, информация _____

3. Тип конфликта (можно выбрать только один вариант):

- несовершеннолетний (н/л) - н/л
- родитель-родитель, родственник (внутри семейный конфликт)
- воспитатель-специалист
- специалист-родитель
- специалист-группа родителей
- родитель-администрация учреждения
- группа родителей-администрация учреждения
- другое

4. Характер конфликта:

некриминальные (обида, недопонимание, ссора и т.п.)

5. Тип программы (можно выбрать только один вариант):

1. программа примирения (не между родственниками)
2. программа примирения в семье
3. семейная конференция (с участием членов расширенной семьи)
4. программа заглаживания вреда
5. «Круг заботы» (с участием специалистов)
6. Опыт проведения восстановительных программ для сторон конфликта (можно выбрать только один вариант):
 - ни для одной из сторон восстановительная программа не проводилась (до этого)
 - для одной из сторон восстановительная программа проводилась (до этого)
 - для разрешения конфликта между этими сторонами восстановительная программа проводилась (до этого).

7. Информация о ситуации

Дата ситуации _____

Дата передачи дела ведущему _____

Фабула ситуации _____

Попытки решения ситуации, последствия ситуации

Дополнительная информация для ведущего

8. Результат программы:

- примирение сторон:
- разрешение ситуации без примирительной встречи
- ситуация не изменилась
- углубление конфликта

9. Причина, по которой восстановительная программа не имела

положительного результата

(т.е. ситуация не изменилась либо произошло углубление конфликта):

- участники ситуаций отказались от участия в восстановительной программе
- участники ситуаций отказались от участия в примирительной встрече
- иные причины

Порядок работы службы медиации (примирения)

1. Обращение (устное и/или письменное)
2. Определение статуса возникшей ситуации
3. Регистрация в Журнале регистрации конфликтных ситуаций
4. Проведение программы примирения (воспитанник-педагог, педагог-родитель, воспитанник-группа и др.)
5. Подписание (или устное) соглашение
6. Отслеживание исполнения договором сторон конфликта
7. Руководитель: анализирует информацию и исполненные программы

Процесс медиации

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

1. Подготовительный этап.
2. Предварительные встречи.
3. Примирительная встреча.
4. Выполнение примирительного договора.
5. Профилактический этап.

1. Подготовительный этап

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

Задачи:

- получение информации о конфликте, оценка конфликта с точки зрения эффективности применения к нему посредничества;
- получение представления о содержании произошедшего конфликта с словесных участников,
- получение согласия на проведение медиации.

Критерии готовности участников к переходу на следующий этап

- признание участниками случившегося;
- признание негативных последствий, которые несет конфликт;
- желание обсудить, существующую проблему с другими участниками.

2. Предварительные встречи

Целью данного этапа является подготовка к проведению примирительной встречи. Задачи:

- установление доверительных отношений со сторонами конфликта;
- принятие переживаний участников ситуации;
- обсуждение предложений по разрешению ситуации;
- подготовка сторон к участию в примирительной встрече (информирование о вопросах, которые будут обсуждаться на примирительной встрече, о правилах поведения).

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

Работа ведется по следующей схеме:

- ведущий, используя метод активного слушания, проясняет для себя версии конфликтующих сторон о произошедшем, затем выясняет причины совершенных действий;
- ведущий побуждает конфликтующие стороны самостоятельно найти правомерные и ненасильственные пути выхода из конфликта.

Критерии готовности участников к переходу на следующий этап

- признание своей ответственности; искреннее желание совершить какие-либо действия для изменения ситуации;
- уверенность каждого в своей готовности встретиться «лицом к лицу» с противоположной стороной для обсуждения конкретных действий по выходу из сложившейся ситуации.

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

3. Примирительная встреча.

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

Задачи:

- организация диалога сторон, направленного на восстановление картины и последствий ситуации;
- составление примирительного соглашения сторон, учитывающего согласованные решения сторон и механизм его выполнения.

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

Ход примирительной встречи

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

Правила проведения встречи

- Короткий перерыв может попросить любая сторона в любой момент.
- Нельзя перебивать говорящего.
- Слушать и говорить следует с уважением друг к другу.
- Стороны могут выдвинуть свои особые условия.
- Обе стороны должны дать согласие по порядку проведения встречи.

Обязанности ведущего

- Беспристрастная работа на пользу обеих сторон.
- Соблюдение конфиденциальности.
- Ведущий не может предлагать решения, он может только помочь сторонам найти свои собственные решения.

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

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

- конфликт можно было бы считать разрешенным;
- нанесенный вред можно было бы считать компенсированным;
- обе стороны выиграли бы от заключения договора.

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

- составить его абсолютно точным и конкретным языком, так, чтобы оно воспринималось однозначно обеими сторонами;
- прописать только реалистичные, удовлетворяющие интересам обеих сторон действия;
- сформулировать соглашение нейтрально, без оскорбления личного достоинства;
- указать, каким образом будут разрешаться вопросы, которые могут возникнуть в будущем.

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

Ожидаемый положительный результат - подписание медиативного соглашения.

4. Выполнение медиативного соглашения.

Цель – создание условий, содействующих выполнению договора участниками конфликта.

Задачи:

- проверить выполнение договора;
- организовать при необходимости дополнительную встречу;
- провести анализ эффективности реализации программы примирения.

Ожидаемый положительный результат – налаживание взаимодействия между участниками конфликтной ситуации.

5. Профилактический этап.

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

Задача:

- организация психолого-педагогического и социально-педагогического сопровождения участников конфликтной ситуации;
- проведение индивидуальной профилактической работы с детьми, имеющими выраженные конфликтные особенности;
- реализация психолого-педагогических программ, направленных на групповое сплочение детских коллективов.

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

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

Технологии медиации:

1. Управление процессом коммуникации с помощью тщательной проработки повестки дня и регламента переговоров;

разработка карты вопросов для каждого партнера, разъяснение партнерам техники постановки вопросов, использование карты вопросов на каждом этапе переговоров.

- С помощью профессионально заданных вопросов медиатор должен побуждать

стороны к анализу конфликтной ситуации, помогать им отделить эмоции от существа дела, предложить переговорщикам шире взглянуть на возникшую проблему, постараться понять точку зрения партнера, объективно оценить свои претензии.

Эффективны такие вопросы и предложения, заставляющие думать партнеров по переговорам:

- Попробуй ты рассмотреть вопрос с другой стороны.
- Предположим, это так, но давай те взвесим все плюсы и минусы.
- Как вы считаете, насколько реально выполнение ваших требований партнером?
- Что, на ваш взгляд, может предложить в сложившейся ситуации ваш партнер?
- Почему партнер так резко отреагировал на ваши слова?

2. Управление дискуссией на переговорах с помощью объяснения партнерам правил рационального ведения спора, преодоления непонимания и улучшения коммуникации благодаря отказу партнеров от методов нерациональной дискуссии.

Медиатор объясняет партнерам, что при любых обстоятельствах договариваемся оставаться спокойными. Чтобы перенаправить конфликт в мирное русло, важно избегать ответной агрессии: не отвечать грубостью на грубость, поскольку это ведет к эскалации агрессии.

Используется следующий прием: во время спора в начале согласиться с любым тезисом стороны ("Допустим, это так...") или лишь затем опровергнуть его ("...но давайте посмотрим на ситуацию с другой стороны...").

Медиатор должен убедить обе стороны выслушать друг друга спокойно. Для того чтобы охладить эмоции, важно периодически уточнять позиции сторон, задавая вопросы, при этом необходимо отказать от эмоциональных оценок. Каким бы ни был исход дискуссии, медиатору важно завершить ее достойно.

Подводя итоги дебатов во время переговоров, он должен обязательно озвучить, по каким пунктам партнерам удалось достигнуть соглашения.

3. Выявление в позициях сторон логических ошибок и аргументации, во время индивидуальных встреч (кокусов) - разъяснение каждому из партнеров их ошибок в доказательствах и помощь в их исправлении с использованием основных правил теории аргументации.

Медиатор помогает переговорщикам разыскать необходимую информацию по существу вопроса, если сведения, которыми располагают стороны, неполны или неверны, допускают различные толкования. Например, он может дать сторонам совет прочесть формулировку необходимого юридического документа. Однако медиатор не вправе сам интерпретировать этот документ, он может лишь рекомендовать в случае непонимания обратиться к юристу.

4. Психологическая поддержка медиатором любых позитивных действий каждой из сторон, что достигается с помощью фиксации внимания на моментах единства и согласия; психологическое воодушевление партнеров на позитивные результаты, содействует тому, чтобы обе стороны совместно торжественно отметили любые позитивные результаты переговоров.

5. Использование технологий сближения позиции сторон: перефразирование посредником аргументов сторон с целью их сближения, подведение промежуточных итогов каждой встречи с целью поисков элементов согласия, постепенное объединение частных соглашений в более общие, предложение обобщающих формулировок, уточнение достигнутых соглашений.

Медиатор использует техники активного слушания и перефразирования, что помогает прояснить спорные моменты и уточнить детали. Во время кокуса медиатор должен перефразировать все рассказанное ему и дать возможность участнику конфликта услышать свой собственный рассказ из уст посредника, попутно сглаживая все острые моменты, некорректные замечания и эмоциональные оценки. Другими словами, медиатор выполняет функцию своеобразного переводчика с эмоционального языка на рациональный, отслеживая при этом, чтобы смысл сказанного стороны понимали одинаково.

Консультация для педагогов

Главная цель медиации – превратить детский сад в безопасное, комфортное пространство для всех участников образовательного процесса (воспитанников, воспитателей, родителей и т.д.).

Служба медиации нужна для мирного решения проблем, снижения уровня агрессии в д/саду и сохранения добрых отношений. В мировой практике это один из способов разрешения споров, в котором нейтральная сторона, называемая медиатором, способствует выработке внесудебного решения.

Зачем медиация нужна родителям?

Медиация позволяет разрешать конфликт, выявляя его причину и движущую силу, предотвращать конфликты, оберегать детей от агрессивного, порой отвергающего воздействия окружающей среды, корректировать поведение тех, кто уже оступился.

Кроме того, медиация – это инструмент помощи в разрешении конфликтов между детьми-детьми, между детьми и взрослыми.

Зачем медиация нужна детям?

В процессе медиации каждый участник, как ребенок, так и взрослый, как обидчик, так и «жертва», может рассчитывать на то, что будет выслушан, услышан, его постараются понять, он сможет высказать свою позицию и видение ситуации, а также может предложить свою альтернативу разрешения конфликта. Такое общение в доверительной, уважительной обстановке, создается необходимое чувство безопасности, где может создаваться разрешение спора, где стороны могут прийти к соглашению, которое, скорее всего, будут склонны реализовывать, так как непосредственно участвовали в его создании.

Процедура медиации можно условно разбить на несколько этапов:

1. Вступительное слово медиатора. Выработка общих правил общения, проверка на добровольность вступления в процедуру,
2. Презентация сторон. Каждой стороне отводится равное количество времени.
3. Дискуссия,
4. Выработка решений,
5. Принятие решения, соглашение.

Вобщем, можно сказать следующее: чтобы дети умели сами выходить из трудной ситуации, нужно, чтобы им дали возможность на равных участвовать в разрешении конфликтов, прислушивались к их мнению. Конфликт в детском саду, как и в обществе, неизбежен, это одно из условий развития мира. Но надо учиться решать его мирным путем. Медиация, конечно, не волшебная палочка, которая мигом уладила бы все конфликты. Однако благодаря медиации можно хотя бы в какой-то мере снизить уровень конфликтов. Можно разрешать споры и конфликты, не доводя их до более тяжких последствий. То есть можно на ранних стадиях помочь детям, чтобы они не стали преступниками или не попали в сложную жизненную ситуацию.

Памятка службы медиации.

Служба медиации это:

1. Разрешение конфликтов силами детского сада.
2. Изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации.
3. Профилактика ранней дезадаптации.

Если вы решили обратиться в службу, то вам надо подойти к руководителю службы медиации. После этого с каждым из участников встретится ведущий программы примирения для обсуждения его отношения к случившемуся и желания участвовать во

встрече.

В случае добровольного согласия сторон, ведущий программы проводит примирительную встречу, на которой обсуждаются следующие вопросы:

- каковы последствия ситуации для обеих сторон;
- каким образом разрешить ситуацию;
- как сделать, чтобы этого не повторилось.

При необходимости составляется план возмещения ущерба социально-психологической реабилитации сторон.

На встрече выполняются следующие правила:

1. Поскольку каждый человек имеет право высказать свое мнение, то перебивать говорящего человека нельзя. Слово будет дано каждому участнику.

2. На встрече нужно воздержаться отруганий и оскорблений.

3. Чтобы не было сплетен после встречи, вся информация происходящем на встрече не разглашается.

4. Вы в любой момент можете прекратить встречу или просить индивидуального разговора с ведущим программы.

Перечень ситуаций и применение восстановительной программы

Ситуация	Восстановительная программа
Конфликт между воспитанниками, в том числе с участием их родителей (законных представителей). Пример: воспитанники их родители изначально не хотят мириться. Настроены жаловаться, враждовать и так далее	Восстановительная медиация
Конфликт между родителем воспитанника и педагогом	Круг сообщества
Многосторонний конфликт с участием большинства воспитанников. Конфликт среди группы родителей воспитанников. Группа «поделилась» на враждующие группы или большая часть группы объединилась против одного (травля)	Профилактические восстановительные программы
Отсутствие партнерства ДОУ и родителей. Развитие группы как команды. Профилактика возможных конфликтов.	Восстановительная медиация
Конфликт между педагогами	Восстановительная медиация
Конфликт на стадии эскалации с большим числом участников. В конфликт включились группы родителей воспитанников, представители администрации образовательной организации, средств массовой информации, иногда уполномоченный по правам ребенка, правоохранительные органы	Совет детского сада
Конфликт в семье	Восстановительная медиация
Отсутствие взаимопонимания между родителями и ребенком, семья находится в социально-опасном положении и т.д.	Семейная совет
Напряженные отношения в педагогическом коллективе	Круг сообщества

Примечание: рекомендовано членам службы медиации работать в сотрудничестве с территориальными службами примирения.