

КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА ЧЕЛЯБИНСКА  
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Средняя общеобразовательная школа № 115 г. Челябинска»  
(МБОУ «СОШ № 115 г. Челябинска»)

Комсомольский пр., д. 55а, г. Челябинск, 454014  
тел./факс (351) 741-04-10, e-mail: [mou1115@mail.ru](mailto:mou1115@mail.ru), web-сайт: [115школа.рф](http://115школа.рф)  
ОКПО 36920733; ОГРН 1027402544839; ИНН/КПП 7448026090/744801001

ПРИНЯТО:  
Педагогический Совет  
МБОУ «СОШ № 115  
г. Челябинска»  
Протокол № 01 от 28.08.2025

УТВЕРЖДАЮ:  
директор МБОУ «СОШ № 115  
г. Челябинска»  
\_\_\_\_\_  
Н.Б. Пикатова  
Приказ № 336 от 28.08.2025

ПРОГРАММА

«Школьная служба примирения восстановительной медиации»

Составитель:  
куратор СШМ, СШП, педагог-психолог:  
Иванова О.В.

Челябинска

2025

## Пояснительная записка

Школьная жизнь – это сложный процесс, включающий в себя не только учебные ситуации, но и совершенно разные уровни взаимодействия большого количества людей: родителей, педагогов, учащихся. В ходе этих отношений нередко возникают конфликтные ситуации. Рост общего уровня конфликтности современного общества определяет направление поисков систем работы с участниками разнообразных школьных конфликтов и подготовки учеников к грамотному поведению в сложной ситуации с целью предотвращения острой конфронтации, улучшения межличностного взаимодействия, что является необходимой составляющей успешности педагогического процесса.

1.1. Рабочая программа МБОУ «СОШ №115 г.Челябинска» по развитию школьной службы медиации (примирения) восстановительной медиации разработана в соответствии с Федеральным законом № 273-ФЗ от 29.12.2012 года «Об образовании в Российской Федерации» с изменениями на 26 февраля 2026 года, Федеральным законом №193-ФЗ от 27.07.2010 года «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» с изменениями на 26 июля 2019 года, письмо Министерство просвещения Российской Федерации от 28 апреля 2020 г. №ДГ-375/07 «Методические рекомендации по развитию сети служб медиации (примирения) в образовательных организациях и в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей», письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18.11.2013 года №ВК-844/07 «О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации», а также другими нормативными правовыми актами Российской Федерации, регламентирующими деятельность организаций, осуществляющих образовательную деятельность и предназначена для того, чтобы создать условия, где две конфликтующие смогли бы снова понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем.

Служба примирения – эта служба, созданная в образовательной организации и состоящая из работников образовательной организации, учащихся и их родителей, прошедших необходимую подготовку и обучение основам

метода школьной медиации и медиативного подхода. 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. Медиация позволяет разрешать конфликт, выявляя его причину и движущую силу, предотвращать конфликты, оберегать детей и подростков от агрессивного, порой отвергающего воздействия окружающей среды, корректировать поведение тех, кто уже оступился. Кроме того, медиация — это инструмент помощи в разрешении конфликтов между детьми-школьниками, между детьми и взрослыми.

Конфликт в школе, как и в обществе неизбежен, это одно из условий развития мира. Но надо учиться решать его мирным путем. В общем можно сказать следующее: чтобы дети сами умели выходить из трудной ситуации, нужно, чтобы им дали возможность на равных участвовать в разрешении конфликтов, прислушивались к их мнению. Благодаря медиации, можно в какой-то мере снизить или не допустить уровень подростковой преступности. Можно разрешать споры и конфликты, не доводя их до более тяжелых последствий. То есть можно на ранних стадиях помочь детям, чтобы они не стали преступниками или не попали в трудную жизненную ситуацию. Таким образом, основная задача медиатора – не только помирить стороны, а создать такие условия для сторон и их диалога, в которых они сами смогут прийти к важному восстановительному эффекту примирения и заключению договора.

Цель: содействие профилактике правонарушений и социальной реабилитации участников конфликтных ситуаций, распространение среди учащихся, родителей и педагогов цивилизованных форм разрешения конфликтов; 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).

Задачи:

1. Задача школьной службы примирения – сделать так, чтобы максимальное число конфликтов разрешалось восстановительным способом. Восстановительный подход к разрешению конфликтов позволяет избавиться от обиды, ненависти и других негативных переживаний самостоятельно разрешить ситуацию (возместить ущерб, договориться извиниться, простить); избежать повторения подобного в будущем.

2. Создание безопасной среды, благоприятной для развития личности с активной гражданской позицией, умеющей принимать решения и отвечать за свои поступки;

3. Информирование учеников и педагогов о принципах и ценностях восстановительной медиации.

Сроки и этапы реализации программы.

Подготовительный (2019г). Разработка Положения о Школьной службе примирения как социальной службе, действующей на добровольных началах на основании законодательства и устава школы. Презентация проекта «Школьная

Основные принципы службы примирения

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 (примирения) 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 медиации (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 медиации (примирения)

Служба медиации (примирения) самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

### Порядок формирования службы медиации (примирения).

Руководителем службы может быть социальный педагог, психолог или иной педагогический работник школы, на которого возлагаются обязанности по руководству службой примирения приказом директора школы.

### Порядок работы службы примирения.

- Служба медиации (примирения) может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от педагогов, обучающихся, администрации школы, членов службы примирения. Служба медиации (примирения) принимает решение о возможности или невозможности

примирительной программ в каждом конкретном случае самостоятельно. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица школы.

- Примирительная программа начинается в случае согласия конфликтующих сторон на участие в данной программе. Если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как правонарушение, для проведения программы также необходимо согласие родителей.

- В случае если примирительная программа планируется на этапе дознания или следствия, то о её проведении ставится в известность администрация школы и при необходимости производится согласование с соответствующими органами внутренних дел.

- Переговоры с родителями и должностными лицами проводит руководитель службы медиации (примирения).

- В случае, если конфликтующие не достигли 10-летнего возраста, примирительная программа проводится с согласия классного руководителя.

- Примирительная программа не может проводиться по фактам правонарушений, связанных с употреблением наркотиков и крайними проявлениями жестокости. В примирительной программе не могут участвовать лица, имеющие психические заболевания.

- Служба медиации (примирения) самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.

- В случае если в ходе примирительной программы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты фиксируются в примирительном договоре.

- При необходимости служба примирения передает копию примирительного договора администрации школы.

- Служба медиации (примирения) осуществляет контроль над выполнением обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном договоре, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств, служба примирения помогает сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.

- При необходимости служба примирения содействует в предоставлении участникам примирительной программы доступа к услугам по социальной реабилитации.

Нормативно-правовое обеспечение работы Школьной службы примирения.

Федеральный закон №193-ФЗ от 27.07.2010 года «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» с изменениями на 26 июля 2019 года (извлечение)

Статья 1 Предмет регулирования и сфера действия настоящего Федерального закона:

1. Настоящий Федеральный закон разработан в целях создания правовых условий для применения в РФ альтернативной процедуры урегулирования споров с участием в качестве посредника независимого лица – медиатора (процедуры медиации), содействия развитию партнерских деловых отношений и формированию этики делового оборота, гармонизации социальных отношений.

Статья 2. Основные понятия, используемые в настоящем Федеральном законе. Для целей настоящего Федерального закона используются следующие основные понятия:

1. Стороны – желающие урегулировать спор с помощью процедуры медиации субъекты отношений, указанных в статье 1 настоящего ФЗ;

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

3. Медиатор, медиаторы – независимое физическое лицо, независимые физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулирование спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора;

4. Организация, осуществляющая деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации – юридическое лицо одним из основных видов деятельности, которого является деятельность по организации проведения процедуры медиации, а также осуществление иных предусмотренных настоящим Федеральным законом действий;

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

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

Федеральный закон № 273-ФЗ от 29.12.2012 года «Об образовании в Российской Федерации» с изменениями на 26 февраля 2026 года,) (Извлечение)

Статья 3. Основные принципы государственной политики и правового регулирования отношений в сфере образования.

Государственная политика и правовое регулирование отношений в сфере образования основываются на следующих принципах:

1. Признание приоритетности образования;
2. Обеспечение права каждого человека на образование, недопустимость дискриминации в сфере образования;
3. Гуманистический характер образования, приоритет жизни и здоровья человека, прав и свобод личности, свободного развития личности, воспитание взаимоуважения, трудолюбия, гражданственности, патриотизма, ответственности, правовой культуры, бережного отношения к природе и окружающей среде, рационального природопользования.

10. Демократический характер управления образованием, обеспечение прав педагогических работников, обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся на участие в управлении образовательными организациями;

12. Сочетание государственного и договорного регулирования отношений в сфере образования.

Статья 51. Правовой статус руководителя образовательной организации. Руководитель образовательной организации несет ответственность за

руководство образовательной, научной, воспитательной работой и организационно-хозяйственной деятельностью образовательной организации.

Статья 26 Управление образовательной организацией.

1. Управление образовательной организацией осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации с учетом особенностей, установленных настоящим Федеральным законом.

Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (от 24.07.98 N 124-ФЗ, редакция от 20.02.2026 № 36-ФЗ) (Извлечение)

Статья 9. Меры по защите прав ребенка при осуществлении деятельности в области его образования.

1. При осуществлении деятельности в области образования ребенка в семье или в организации, осуществляющей образовательную деятельность, не могут ущемляться права ребенка.

2. Органы управления организациями, осуществляющими образовательную деятельность, не вправе препятствовать созданию по инициативе обучающихся в возрасте старше восьми лет общественных объединений, учреждаемых либо создаваемых политическими партиями, детских религиозных организаций.

3. Обучающиеся организаций, осуществляющих образовательную деятельность, за исключением обучающихся по образовательным программам дошкольного и начального общего образования, вправе самостоятельно или через своих выборных представителей обращаться в комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.

Система организации контроля над реализацией Программы

В состав координационного совета входят:

Заместитель директора по воспитательной работе

Социальный педагог

Педагоги-психологи

Успешность и эффективность реализации можно будет отследить по степени удовлетворенности учащихся, педагогов МБОУ «СОШ №115

г. Челябинска» (по итогам проведения итоговой рефлексии: опросники, анкетирование, др.)

#### Ожидаемые результаты

1. Создаётся безопасная среда для учащихся, благоприятная для их становления и развития, позволяющая избежать конфликта поколений, защитить всех, кто участвует в образовательном процессе.

2. Изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации.

3. Профилактика школьной дезадаптации.

4. Снижение числа повторных правонарушений несовершеннолетних.

5. Подросток, совершивший проступок, может осознать причины своего поведения и его последствия, принести извинения, загладить причиненный вред, вернуть себе уважение и восстановить отношения. Пострадавший избавляется от негатива и желания мести. Родители и учителя помогают ребенку в трудной ситуации, развивают у него чувство ответственности.

1. Взаимоотношения между взрослыми и детьми строятся на принципах добровольности, открытости, принятия, уважения друг к другу.

2. Формируется умение предупреждать конфликты или разрешить их мирным путём.

#### Чем служба медиации может помочь родителям

- Родители могут обратиться в службу в случае конфликта со своими детьми, чтобы лучше понять их и уметь договориться с ним

- Родители могут обратиться в службу в случае конфликта с учителем.

- 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.

#### Педагоги и школьная служба медиации

#### Чем служба медиации может помочь педагогам

- Появляется возможность конструктивно управлять школьными конфликтами.

- Конфликты используются в качестве воспитательной ситуации, которая при правильной организации может помочь развитию школьников.

- Происходит восстановление душевного равновесия в ходе «кругов сообщества», применяемых для работы с профессиональным выгоранием педагогов.

- Приобретаются новые знания и практические навыки в области примирения, выстраивания межличностных отношений в детской и детско-взрослой среде, происходит развитие методов и форм гражданского образования и воспитания, социализации школьников.

- Осваиваются новые педагогические инструменты для разрешения трудных ситуаций и конфликтов.

- Происходит освоение восстановительного подхода для поддержания порядка в детской среде.

- Укрепляется роль школьного самоуправления.

Школьники и школьная служба медиации

Чем служба медиации может помочь школьникам

- Научиться конструктивно общаться со сверстниками и взрослыми.
- Научиться убеждать других словами, а не силой.
- Участвовать в интересной «взрослой» и общественно - полезной (волонтерской) деятельности.

- Научиться самоорганизации, стать более ответственными и культурными.

- Научиться конструктивно выходить из конфликта, ссоры, обиды, чтобы конфликты не перерастали в правонарушения.

- Помогать другим мириться (своим друзьям, сверстникам и родителям).

- Начать осваивать новую профессию – медиатор, получить уникальные навыки и опыт миротворческой деятельности.

- Лучше понимать сверстников и взрослых.

- Школьникам, пострадавшим от правонарушений, почувствовать себя в безопасности и поверить, что справедливость восстановлена и нет враждебности и угрозы со стороны других ребят.

- У детей-обидчиков в ходе медиации появляется возможность понять другую сторону, помириться, проявить раскаяние, по-настоящему возместить 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.

- Детям-правонарушителям восстановительная программа дает возможность не чувствовать себя «хулиганами» или людьми, которыми взрослые всегда недовольны, восстановить хорошее отношение со стороны ребят, родителей и педагогов, планировать для себя такое будущее, которое поможет избежать попадания в ситуации острых конфликтов или правонарушений.

## **ПЛАН РАБОТЫ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ (ПРИМИРЕНИЯ) на 2025-2026 учебный год**

Цель: Создание условий успешной социализации обучающихся, снижение количества правонарушений через внедрение модели реализации восстановительных технологий в систему профилактики правонарушений несовершеннолетних.

Основные задачи:

- Сокращение общего количества конфликтных ситуаций, в которые вовлекаются дети, а также их остроту;
- Повышение эффективности ведения профилактической и коррекционной работы, направленной на снижение проявления асоциального поведения учащихся;
- Сокращение количества правонарушений, совершаемых несовершеннолетними, в том числе повторных;
- Повышение квалификации работников образовательной организации по защите прав и интересов детей;
- Обеспечение открытости в деятельности образовательной организации в части защиты прав и интересов детей;
- Создание условий для участия общественности в решении актуальных проблем и задач в части профилактики правонарушений несовершеннолетних;
- Оптимизация взаимодействия с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;

- Оздоровление психологической обстановки в образовательной организации.

п/п	Мероприятия	Сроки проведения	Ответственные лица
1.	Организационно – методическая работа: Решение организационных вопросов деятельности службы: корректировка плана работы, определение режима работы	Сентябрь	Заместитель по воспитательной работе Верховых Е.А. Куратор ШСМ, СШП Иванова О.В.
2.	Информационно – методическое информирование классных руководителей о деятельности ШСМ, ШСП	Сентябрь	Куратор ШСМ, СШП Иванова О.В.
3.	Формирование состава школьной службы примирения (детей, родителей)	Сентябрь	Куратор СШП Иванова О.В.
4.	Информирование обучающихся школы о работе ШСМ, СШП	в течении года	Куратор ШСМ, СШП Иванова О.В. обучающиеся
5.	Информирование родителей о работе ШСМ, СШП	Сентябрь (родительские собрания)	Куратор Иванова О.В., классные руководители
6.	Участие в конкурсе «Медиатор-ровесник»	приказ Комитета образования	Куратор СШП Иванова О.В. обучающиеся
7.	Мероприятия в рамках недели психологии	2 раза в год по приказу Комитета образования	Заместитель по воспитательной работе Верховых Е.А. Куратор ШСМ, СШП Иванова О.В., педагоги-психологи, классные руководители
8.	Разработка серии занятий по обучению работе по восстановительным программам	Январь-май.	Куратор ШСМ, СШП Иванова О.В.
9.	Обновление информации на стенде и сайте школы о ШСП, информационная кампания о работе ШСП	Январь – май	Куратор ШСМ, СШП Иванова О.В.
10.	Диагностика на выявление отклоняющегося поведения у обучающихся	Сентябрь январь	Классные руководители, педагоги-психологи
11.	Анкета «Насколько вы конфликтный человек» для обучающихся 7-11 классов	Декабрь	Классные руководители, педагоги-психологи
12.	Методика «Личностная агрессивность и	Декабрь	Классные

	конфликтность»		руководители, педагоги-психологи
13.	Проведение обучающих семинаров для участников ШСМ, СШП и всех учеников школы	Май	Куратор ШСМ, СШП Иванова О.В.
14.	Консультации со специалистами других служб примирения	По мере необходимости	Соц. педагог, педагог-психолог
15.	Сбор заявок, случаев для рассмотрения ШСП	В течение учебного года	Соц. педагог, педагог-психолог члены ШСМ, СШП
16.	Проведение восстановительных программ	в течение учебного года по запросам	члены ШСМ, СШП
17.	Сотрудничество с Советом профилактики, возможность проведения внеплановых заседаний, с подачи членов Совета профилактики	в течение учебного года	Зам.директор по УВР, члены ШСМ, СШП
18.	Мониторинг деятельности ШСМ, СШП за 2025-2026 учебный год	май	члены ШСМ, СШП

Восстановительная медиация (примирения) реализуется в различных формах. В зависимости от особенностей произошедшего конфликта, количества его участников выбор медиаторов может остановиться на одной из существующих программ примирения:

- «Программа примирения»;
- «Круг сообщества»;
- «Семейная конференция»;
- «Школьная конференция».

«Программа примирения»

Принципы восстановительного подхода к урегулированию конфликтов и реагированию на правонарушения несовершеннолетних:

1. Восстановление у участников конфликта/правонарушения способности понимать последствия конфликта или криминальной ситуации для себя, своих близких и для второй стороны, прекращение вражды между участниками конфликта/правонарушения.

2. Ответственность обидчика перед жертвой (если в ситуации был правонарушитель), состоящая в заглаживании причиненного вреда силами

самого обидчика (насколько это возможно и как это реализовать, обсуждается на восстановительной программе).

3. Исцеление жертвы (если в ситуации была жертва) в процессе заглаживания нарушителем причиненного жертве вреда и ответа на волнующие жертву вопросы со стороны обидчика и его родных.

4. Принятие самими участниками конфликтной ситуации (если стороны конфликта «равны») на себя ответственности по ее урегулированию, исключаящее насилие или дальнейшее причинение вреда.

5. Планирование сторонами конфликта будущего, позволяющего избежать повторения подобных ситуаций в дальнейшем, формирование более ответственного поведения. Предотвращение «навешивания ярлыков» на участников конфликта или правонарушения.

6. Восстановление у участников ситуации с помощью уважаемых ими людей ценностных установок (ориентиров) мирного проживания в сообществе. Поддержка со стороны родных и близких позитивных изменений у сторон конфликта, а также самоконтроля у несовершеннолетних при выполнении договора. Восстановление конструктивной родительской позиции по отношению к проступку несовершеннолетнего.

Сам процесс урегулирования конфликта и/или разрешения трудной ситуации проходит по определенным этапам, подробнее ознакомиться с которыми можно в изданиях Центра «Судебно-правовая реформа».

- Принципы организации процесса проведения восстановительных программ:

Добровольность участия сторон. Стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в восстановительной программе, как до ее начала, так и в ходе самой программы.

Информированность сторон. Ведущий восстановительных программ обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути восстановительной программы, ее процессе и возможных последствиях их участия или неучастия в программе.

Нейтральность ведущего восстановительных программ. Ведущий восстановительных программ в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если ведущий чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому ведущему (медиатору) или прекратить медиацию. Ведущий нейтрален к сторонам, но не нейтрален к факту причинения вреда, то есть контролирует, что на встрече стороны должны обсудить заглаживание обидчиком причиненного вреда.

Конфиденциальность в восстановительных программах. Ведущий программ и служба примирения сохраняет конфиденциальность происходящего в ходе восстановительной программы и предупреждает о важности сохранения конфиденциальности участников. Ведущий восстановительной программы может передать согласованную со сторонами информацию о ее результатах в структуру, направившую дело на медиацию (как правило, это подписанный сторонами договор, в котором зафиксированы результаты, которые стороны согласны передать в вышестоящие организации).

Ответственность сторон и ведущего. Ведущий восстановительных программ отвечает за безопасность участников на совместной встрече в восстановительной программе, а также за соблюдение принципов и стандартов восстановительной медиации. Ответственность за результат программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций несут участвующие в ней стороны конфликта. Ведущий не может рекомендовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

Этапы восстановительной программы.

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 конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта без применения насилия. Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примете решение, будете ли вы в ней участвовать. Наш разговор конфиденциален, то есть я не буду разглашать никакую информацию кроме вашего решения участвовать или не участвовать в наших программах. Исключение составляет ситуация, если мне станет известно о готовящемся преступлении, в этом случае я обязан сообщить в компетентные органы.

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

Вопросы для обсуждения с подростком и его родителями:

- как развиваются ваши отношения и как выполняется договор?
- что важного для себя вы поняли в результате встречи?

- рассказали ли про медиацию друзьям, знакомым, как они к этому отнеслись?
- бывают ли у них ситуации, где нужен медиатор, посоветовали бы обратиться к медиаторам?

#### Тематический план

№	Темы	Кол. часов
1.	Предварительная встреча с администрацией ОО и педагогами, имеющими отношение к сложившейся ситуации.	1
2.	Предварительная встреча с каждой из сторон конфликта по отдельности (предварительные встречи)	3
3.	Примирительная встреча	1,5
4.	Аналитическая беседа, обратная связь	0,5
5	Написание отчета	1
	Итого	

#### «Круг сообщества»

Круг сообщества – одна из восстановительных программ, которая, в отличие от медиации, проводится тогда, когда в конфликте участвуют более четырех человек или когда в коллективе/группе есть аутсайдеры/изгои.

Само название программы говорит о форме и участниках её проведения. Сообществом может быть любая группа людей, объединенных общими интересами или видами деятельности, например, классный, родительский или педагогический коллективы; отряд в летнем лагере или др.

Поскольку в ходе разговора по преодолению конфликта или сложной ситуации члены сообщества сидят в круге, данная восстановительная программа называется «Кругом сообщества».

Следует учитывать, что не любой разговор в круге можно назвать Кругом сообщества. Важным отличием данной восстановительной программы является её технологичность (наличие определенных принципов, этапов с заданной целью и правилами), а также добровольное принятие на себя ответственности каждым членом Круга за выдвинутое им самим предложение по улучшению ситуации. Важнейшей особенностью Кругов сообщества является привлечение к обсуждению проблемы всех заинтересованных людей, что обеспечивает их активное участие в принятии решения и разделение ответственности за его

выполнение

Круг – не новая форма решения проблем и выхода из конфликтов. Исторически эта форма существовала и существует у всех народов (совет старейшин на поляне перед языческими идолами на Руси, совет старейшин у индейских племен и т.п.).

Можно вспомнить семейные советы, когда все члены семьи усаживаются вокруг стола и в ходе совместного обсуждения пытаются решить сложившуюся в семье сложную ситуацию.

Можно вспомнить Круги, которые проводились в колониях А.С. Макаренко. Никто из провинившихся воспитанников не хотел идти на Круг, страшась выслушать мнение о себе и своем проступке от своих товарищей, но всегда шел на него, так как дорожил их мнением и уважением. Круги Макаренко помогали воспитанникам стать лучше, стать настоящими людьми и ответственными гражданами.

Технология проведения Кругов сообщества, как способа решения конфликтов и восстановления отношений, описана в книге Кей Пранис, Барри Стюарта, Марка Уэджа «Круги примирения: от преступления к сообществу». Не стоит начинать проведение Кругов сообщества без специального обучения и не прочитав данную книгу.

Чтобы понять, что даёт Круг сообщества подросткам, достаточно вспомнить особенности данного возраста и потребности подростков.

Во-первых, в этот период своего взросления школьники ориентированы на мнение ровесников, а иногда и более взрослых подростков. Большинство учителей и для многих – родители в этом возрасте не являются референтной группой. Во-вторых, подростковый возраст – время социальных проб, и не всегда эти пробы имеют положительный результат. В-третьих, нужно помнить о максимализме и упрямстве подростков. В-четвертых, следует учитывать особенности нашего времени: нарушение эмоциональных связей в семье, занятость родителей и, как следствие, необходимость решать сложные проблемы подросткового возраста самими подростками, не имеющими такого опыта, а часто и образца в семье или школе. И, наконец, налицо проблема дефицита общения между подростками, замена его суррогатом общения через социальные

сети. И все это на общем фоне роста конфликтов в мире, обществе, малом социуме.

Поэтому Круг сообщества – это арена для разговора, форма сплочения, возможность высказаться, услышать ровесников и быть услышанным ими. Подобный потенциал Круги сообщества представляют и для взрослых – педагогов, родителей.

Основной принцип Круга – опора на ценности.

Опыт проведения Кругов в разных странах и в разных ситуациях показывает, что в независимости от времени, эпохи, ситуации участники Кругов называют сходные ценности: любовь, уважение, доверие, ответственность и пр. Это универсальные ценности, ценности морали и этики, не меняющиеся веками. Круг сообщества дает возможность подросткам услышать, что в век прагматизма эти ценности живы, они заявляются вслух, им следуют, и именно они определяют нормы взаимоотношений между людьми и гарантируют решение конфликтов. Подростки не привыкли озвучивать эти ценности, но, когда, сидя в Круге, они слышат их от других, они начинают задумываться, называть свои ценности, переоценивать некоторые свои прежние ценности.

Одним из условий успешности Круга является личность ведущего. От того, какой тон задаст ведущий, какие слова он подберет, зависит успех Круга. Если ведущий искренне называет первым универсальную человеческую ценность, значимую для него, и объясняет, почему он её выбрал для себя, можно быть уверенным, что и подростки раскроют свою душу сверстникам и будут искренни.

Опыт проведения Кругов в школе показал, что для разных Кругов, в зависимости от темы, ценности могут быть разными. Если же Круги проводятся регулярно в одном сообществе, раунд ценностей можно пропустить, потому что участники Круга уже договорились и имеют свод ценностей данного сообщества. Круг сообщества, как восстановительная программа, имеет свои правила:

- уважать символа слова;
- говорить от всего сердца;
- говорить с уважением;
- слушать с уважением;
- оставаться в Круге до его завершения;

- соблюдать конфиденциальность;
- ход можно пропустить, но лучше высказаться.

Символ слова может быть одним для всех Кругов сообщества, но мы бы порекомендовали иметь несколько символов слова, так как темы Кругов могут быть разными. Участники Круга могут предложить символ слова или сами принести предмет, который, как они считают, подойдет для определенного Круга. Символ слова – не просто предмет, который передается по кругу, чтобы обозначить говорящего, защитить его от вмешательства других членов Круга (т.к. только имеющий символ слова может говорить в Кругу), успокоить его через тактильный контакт. Это и символ темы Круга, и символ ценностей данного Круга. После проведения Круга он наполняется энергией именно этого Круга, и при последующем использовании в том же сообществе может привести элемент формальности, вызвать прежние ассоциации, спровоцировать дискомфорт.

Нами уже усомнилась зависимость успеха Круга от личности ведущего. Им должен быть уважаемый школьниками человек, человек открытый и искренний, готовый выслушать всех и обеспечить комфортность и безопасность для всех членов Круга, личность.

Обязанности ведущего Круга:

- готовить Круг;
- следить за соблюдением правил Круга;
- обеспечивать безопасное пространство для диалога;
- следить за регламентом;
- обеспечивать диалог в Круге;

Ход программы Круг сообщества:

1. Приветствие участников Круга сообщества. Оглашение правил проведения Круга сообщества, темы Круга, символа Круга, правила пользования символом Круга. Тема Круга «Преодоление конфликтов в детской школьной среде»

2. Раунд 1. «Жизненные ценности».

Вопрос ведущего: «Моя ценность и как я ее транслирую учащимся, родителям учащихся, коллегам?» (ответы участников фиксируются на доске\*).

### 3. Раунд 2. «Ситуация».

Вопросы ведущего: «Что происходит сейчас? Каковы отношения между детьми? Что Вы чувствуете?»(ответы участников фиксируются на доске\*).

### 4. Раунд 3. Рассмотрение возможных вариантов решения проблемы.

Вопросы ведущего: «Что можно сделать, чтобы привести ситуацию к позитивным изменениям? Что готовы сделать вы лично?» (ответы участников фиксируются на доске\*).

### 5. Раунд 4 Вопрос ведущего: «Что дал Вам Круг?».

### 6. Оглашение результатов Круга сообщества.

7. Закрытие Круга. Благодарность за участие в Круге. (\*т.к одним из правил Круга является конфиденциальность, нами не приводятся зафиксированные ценности, обозначенные в раунде 2 признаки имеющейся ситуации и ответственность членов Круга за предложенные ими меры преодоления конфликтов из раунда 3).

## «Семейная конференция»

«Семейная конференция» проводится, когда в проблемную ситуацию включена семья ребенка. Это может быть совершенное ребенком правонарушение, кражи внутри семьи, конфликтные внутрисемейные отношения, негативно сказывающиеся на ребенке, угроза лишения родительских прав и др.

Суть семейной конференции заключается в передаче семье ответственности за разработку плана по ее выходу из проблемной ситуации. Программа нацелена на создание условий для выработки семьей такого плана. На семейную конференцию приглашается максимально широкий состав семьи: родители, бабушки, дедушки, дяди, тети, братья, сестры и другие родственники. Важно, что план семья составляет самостоятельно, специалисты (психологи, представители полиции или КДНиЗП) в этом не участвуют. Они могут высказать свою озабоченность сложившейся ситуацией и предложить профессиональные услуги: рассказать, какую помощь готовы оказать семье. Составленный семьей план и его реализация обсуждается дальше с участием заинтересованных людей (педагогов, специалистов и пр.). Вероятность выполнения плана, составленного членами семьи для самих себя, значительно выше, чем, если бы план (реабилитационную программу) составляли другие люди (специалисты). Семья

имеет право на безоговорочное одобрение плана со стороны специалистов, если он безопасен и не противоречит закону.

Семейная конференция состоит из трех этапов

- обмен информацией, где координатор приветствует и представляет всех участников, создает доброжелательную атмосферу, говорит о проблемной ситуации, напоминает о правилах и этапах, рассказывает о возможностях специалистов (которые могут выдвинуть минимальные требования к плану);

- частное время семьи, когда специалисты и координатор удаляются, и семья составляет согласованный план выхода из проблемной ситуации, а также отвечает на вопросы по реализации плана: кто и что будет делать для его выполнения, когда, каким образом и кем его выполнение будет оценено, что нужно делать в случае, если план не будет выполнен. Для семьи важно обсудить это самостоятельно, поскольку ответственность за проблему и ее решение должна нести именно семья; члены семьи могут в своем кругу говорить свободнее, особенно о предметах и темах, которые они не хотели, бы выносить вовне; отвести обсуждению столько времени, сколько необходимо;

- принятие плана. План выносится на обсуждение с участием специалистов и координатора, которые могут попросить прояснить его пункты. План семьи принимается, если только не будет доказано, что он представляет угрозу безопасности детей или юридически неправомерен, или не отвечает минимальным требованиям. Затем обсуждается, каким образом будет оцениваться успешность реализации плана, и кто будет проводить эту оценку.

Семейные конференции: принципиальное отличие восстановительного подхода от реабилитационного

Реабилитационный подход предполагает активность специалистов, которые работают с человеком, находящимся в трудной жизненной ситуации. Они проводят диагностику ситуации клиента, на основе чего вырабатывают план по исправлению (программу «социальной реабилитации» или «социального сопровождения») и затем предоставляют ребенку/семье услуги по обеспечению выполнения этого плана. Разрабатывая программу реабилитации, специалисты берут на себя функцию определения мер, применение которых необходимо для клиента. Таким образом, специалист решает за клиента, что тому делать.

Фактически ответственность в решении проблемы клиента ложится на специалиста. Отсюда возникает понятие «немотивированного клиента» – в итоге, специалисты начинают привлекать органы опеки и попечительства, КДНиЗП для контроля за исполнением клиентом реабилитационной программы.

Восстановительный подход строится на осознании самим клиентом ситуации и ее последствий и включении в эту работу ближайшего социального окружения, которое становится активным субъектом в изменении ситуации. Работающий в восстановительном подходе специалист помогает клиенту определить круг проблем и пути выхода из сложившейся ситуации. В процессе восстановительной программы специалист оказывает помощь и поддержку в осуществлении намеченного ребенком и его семьей плана выхода из проблемной ситуации. Иными словами, в восстановительной модели план исправления ситуации и программа изменения вырабатываются самими ее участниками, а социальное сопровождение осуществляют их ближайшее окружение и значимые люди (родственники, друзья семьи, переживающие за ребенка члены сообщества и т. д.). В этом случае важными задачами специалиста являются сбор всех заинтересованных людей и организация между ними коммуникации, в ходе которой участники разделят между собой ответственность по социальному сопровождению ребенка в рамках выработанного ими плана.

Восстановительный подход выдвигает такие требования

К специалисту, как умение находить контакт, организовывать коммуникацию, умение слушать, понимать и анализировать ситуацию вместе с людьми, передавать им ответственность за выработку решения и его реализацию, удерживаться на безоценочной позиции и т. д.

Для успешного решения проблем желательно наличие значимых и уважаемых людей, готовых поддержать семью в сложной ситуации. Сейчас многие молодые семьи живут отдельно от старшего поколения, что препятствует бабушкам и дедушкам (уже имеющим опыт в воспитании детей) участвовать в воспитании внуков. Восстановительный подход может помочь сплочению семьи и активизации ее потенциала для разрешения трудных жизненных ситуаций.

#### «Школьные восстановительная конференции»

Довольно часто в школах конфликтная или криминальная ситуация

затрагивает большое количество участников. В школьной медиации примирительные встречи в этом получили название школьные конференции. Сторонами в конференции выступают группы или человек и группа. Достаточно стандартным поводом для проведения школьных конференций являются драки, унижения или издевательства. Они могут проводиться также в случае угрозы исключения ученика из учебного заведения в связи с систематическим срывом занятий или наличием у него прогулов. Школьная служба примирения в состоянии предложить лучший выход при практическом решении сложных дисциплинарных проблем, чем исключение из школы или отстранение от занятий «трудных» подростков. Здесь появляется возможность выявить проблемы ученика (часто семейные и, в некоторых ситуациях, настолько сложные и запущенные, что существует риск социального сиротства) и наметить пути их решения силами сверстников, специалистов школы, родителей.

Школьные конференции помогают также при разрешении затяжных конфликтов между классами, между учеником и классом, классом и учителем (учителями).

Важную роль школьные конференции могут сыграть для преодоления ситуации отвержения (остракизма) ребёнка в классе. В определённых случаях предметом насмешек являются те или иные физические недостатки. В других - сам отверженный провоцирует своим поведением негативную реакцию других детей. Неумение ребёнка строить отношения со сверстниками, психологическая травма, которая начинает проявляться в его поведении, те или иные невротические наклонности вызывают отторжение со стороны части класса. Обычно дети достаточно жестоко реагируют на нарушение сложившихся групповых норм, и нередко начинается травля этого ребёнка. Учителя в подобных случаях пытаются выявить зачинщиков и начинают их «прорабатывать», что мало помогает: те сами нуждаются в коррекции поведения. Ведущий конференции, напротив, апеллирует к здоровому ядру класса, которые в силу специфики детского возраста могут просто не замечать проблем отвергаемого ученика, а иногда невольно провоцировать конфликтные ситуации.

Конференции позволяют ребятам обратить внимание на собственное поведение и наметить пути изменения. Участники получают возможность высказать друг другу свои претензии и «выговориться», обсудить факторы, вызывающие враждебность, и сделать шаг к взаимопониманию. Одновременно фактически идёт обучение конструктивному способу разрешения конфликта.

Для проведения «Школьной конференции» должно быть подготовлено помещение, в котором можно рассадить всех участников по кругу, чтобы во время общего разговора все могли видеть всех, что способствует открытому общению и достижению взаимопонимания (при большом стечении участников возможно использование спортивного или актового зала).

Ход предварительной встречи (отдельно с каждой из сторон конфликта)

1. Приветствие, знакомство, представление целей школьной конференции.

2. Ведущий предлагает участникам принять правила поведения в кругу: говорить о себе, о своих чувствах, о своей точке зрения, не допускать обвинительных высказываний, после окончания встречи сохранять конфиденциальность и т.д. Участники обсуждают эти и другие правила и принимают их.

3. Каждый участник высказывает свое мнение о ситуации, отвечая на вопросы: в чем состоит ситуация, как развивался конфликт, каков вклад каждой стороны в возникновение и развитие конфликта, каковы последствия для их жизни, какие чувства вызывает эта ситуация. В ходе этой беседы ведущий помогает участникам прояснять их чувства, скрытые потребности, истинные стремления, применяя приемы активного слушания: отражение чувств, перефразирование, резюмирование.

4. Ведущий обобщает все высказывания, делает выводы.

5. Участники высказывают свое мнение о возможностях разрешения конфликта, о том, что может сделать каждая сторона для этого, а также о том, как будет проходить обмен мнениями и предложениями во время конференции между сторонами. Ведущий делает акцент на том, что на общей встрече представители каждой стороны не только будут иметь возможность высказать

свое мнение, но и должны это сделать. Ведущий информирует ребят о своей нейтральной позиции в отношении правоты или неправоты сторон конфликта, а также о своей главной миссии - помощь в возникновении и осуществлении подлинного диалога между участниками.

6. Ведущий обобщает все высказывания, делает выводы, благодарит участников и завершает встречу.

Ход школьной конференции

1. Приветствие ведущего, представление целей начавшейся встречи.

2. Знакомство. Каждый участник называет свое имя и цель своего участия во встрече.

3. Ведущий предлагает участникам принять правила поведения в кругу: говорить о себе, о своих чувствах, о своей точке зрения, не допускать обвинительных высказываний, после окончания круга сохранять конфиденциальность и т.д. Группа обсуждает эти и другие правила и принимает их.

4. Каждый участник высказывает свое мнение о ситуации, отвечая на вопросы: в чем состоит ситуация, как развивался конфликт, каков вклад каждой стороны в возникновение и развитие конфликта, каковы последствия для их жизни, какие чувства вызывает эта ситуация. В ходе этой беседы ведущий помогает участникам прояснять их чувства, скрытые потребности, истинные стремления, применяя приемы активного слушания: отражение чувств, перефразирование, резюмирование.

5. Ведущий обобщает все высказывания, делает выводы.

6. Участники высказывают свое мнение о возможностях разрешения конфликта, о том, что может сделать каждая сторона для этого.

7. Ведущий обобщает все высказывания, делает выводы и проверяет, насколько они совпадают с мнением членов круга.

8. Ведущий предлагает участникам поделиться своими впечатлениями о прошедшей встрече, участники делают это по желанию.

9. Ведущий благодарит всех за участие и завершает встречу.

Задачи ведущего во время «Школьной конференции»

- Организация коммуникации;

- Оказание поддержки участникам в ситуациях, когда они испытывают негативные чувства (плачут, молчат в ответ на вопросы, слышат в свой адрес критику и т.д.);
- Выдерживание темы разговора, если он уходит в области, не относящиеся к целям, поставленным перед участниками;
- Недопущение критики, обвинений, клеймения участников в адрес друг друга;
- Постоянное ориентирование участников на то, чтобы, говоря, они обращались не к ведущему (что гораздо легче в подобной ситуации), а к тому человеку, для кого предназначено высказывание, т.е. Не «он(а) сказал(а)...», а «ты сказал(а)...»;
- Поддержка ведущим инициатив, направленных на личностный рост конфликтующих сторон. Например, если дети начинают выработать цивилизованные правила поведения в группе, следует поддержать эту инициативу и дать возможность высказаться всем участникам. Одновременно важно выяснить факторы, мешающие диалогическим формам взаимодействия учеников и учителей.

Ведущему необходимо уметь работать уже не только с отдельными подростками, но и с подростковыми (детскими) компаниями (сообществами). В противном случае есть опасность, что конференция воспроизведёт обычный режим групповых взаимодействий, где фактически лишь получают подтверждения «властные полномочия» лидеров. Исключительно важна роль того, кто в дальнейшем поддержит всё положительное, что может укрепить нормальные отношения между участниками конференции (в этой роли могут выступать социальные работники, учителя, школьные психологи). Освоение и использование программ примирения и школьных конференций отвечает наболевшим вопросам школьной жизни, таким, как:

- 1) обеспечение новыми способами работы классных руководителей, социальных педагогов и школьных психологов и тем самым повышение неформального статуса работников, осуществляющих воспитательную работу в школе, а также повышение степени управляемости поведением подростков;
- 2) совершенствование взаимодействия родителей и педагогов в

воспитательной работе и тем самым повышения доверия к школе со стороны населения.

## Литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст] учебник для вузов /А. Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – СПб.: Питер, 2016. – 528 с.
2. Бюллетень Федерального Института Медиации. 2013 год // Научный редактор Ц. А. Шамликашвили – М.: Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2015. В 2-х т. Т. I. – 334 с.;
3. Бюллетень Федерального Института Медиации. 2013 год // Научный редактор Шамликашвили Ц.А. – М.: Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2015. В 2-х т. Т. II. – 148 с.;
4. Гришина, Н. В. Давайте договоримся. Практическое пособие для тех, кому приходится разрешать конфликты [Текст] / Н. В. Гришина. – СПб.: Сова, 1993. – 88 с.
5. Жигулина, М. Л. Разработка муниципальных программ поддержки школ, функционирующих в неблагоприятных социальных условиях [Текст]. – Екатеринбург: ГАОУ ДПО СО «ИРО», 2017 - 65 с.
6. Зачем нужны службы школьной медиации? [Электронный ресурс] // Портал «Слово». - 10 февраля 2014 г. ([http://portal-slovo.ru/topic/47714.php?sphrase\\_id=89012](http://portal-slovo.ru/topic/47714.php?sphrase_id=89012))
7. Зер, Х. Восстановительное правосудие: новый взгляд на преступление и наказание [Текст]. Перевод с английского / общая редакция Л. М. Карнозовой. - М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформ», 2002. – 350 с.
8. Карнозова, Л. М. Введение в восстановительное правосудие (медиация в ответ на преступление) [Текст] / Л. М. Карнозова. - М.: Проспект, 2014. – 264 с.
9. Коновалов А.Ю. Школьные службы примирения и восстановительная культура взаимоотношений. [Текст] Практическое руководство / под общей редакцией Л. М. Карнозовой - М.: МОО «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.
10. Максудов Р.Р. Программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций: от уникальных эпизодов к заживлению социальной ткани [Текст] /под общей редакцией Н. В. Путинцевой /М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.
11. Методические рекомендации по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательных организациях [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://fedim.ru/wp-content/uploads/2014/10/Metodicheskie-Rekomendatsii\\_Sluzhby-SHM.pdf](http://fedim.ru/wp-content/uploads/2014/10/Metodicheskie-Rekomendatsii_Sluzhby-SHM.pdf) (дата обращения 13.10.2018 0
12. Методические рекомендации по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательных организациях [Электронный ресурс] // Федеральный институт медиации. – Режим доступа: <http://fedim.ru/wp->

[content/uploads/2014/10/Methodicheskie-Rekomendatsii\\_Sluzhby-SHM.pdf](content/uploads/2014/10/Methodicheskie-Rekomendatsii_Sluzhby-SHM.pdf) (дата обращения 26.10.2018)

13. Общая психология: Учеб. для студентов пед. ин-тов [Текст] / Под ред. А. В. Петровского/ – М.: Просвещение , 1976. – 479 с.

14. Создание и поддержка служб примирения в регионах (сборник материалов). Ч. 1/Сост. Л.М. Карнозова, А.Ю. Коновалов.– Режим доступа: <http://sprc.ru/wp-content/uploads/2017/12/sbornik-1-2016.pdf> (дата обращения 14.10.2018)

15. Создание и поддержка служб примирения в регионах (сборник материалов)[Электронный ресурс]. Ч. 2 /Сост. Л. М. Карнозова. – Режим доступа: <http://sprc.ru/wp-content/uploads/2017/12/sbornik-2-2017.pdf> (дата обращения 14.10.2018)

16. Суетина А. И., Усова О.В. Теоретические и методические основы медиации. Методические рекомендации [Текст] / А. И. Суетина, О. В. Усова. – Екатеринбург, ГАОУ ДПО СО «Институт развития образования», 2016. 68 с.

17. Шамликашвили, Ц. А. Причины споров между детьми и действенные способы их урегулирования с точки зрения сотрудников образовательных учреждений [Текст] / Ц. А. Шамликашвили, С. В. Харитонов и др. // Вестник Федерального института медиации. - 2017. - № 2. - С. 22 - 27.

18. Шамликашвили, Ц. А., Почему ребенку трудно учиться и как ему помочь? [Текст] / Ц. А. Шамликашвили, О. А. Семенова М.: МЦУПК, 2010. - 400 с.

19. Шамликашвили, Ц. А., Хазанова М.А. Метод «школьная медиация» как способ создания безопасного пространства и его психологические механизмы [Текст] / Ц. А. Шамликашвили, М. А. Хазанова // Психологическая наука и образование. - 2014. – № 2. - С. 26 - 33.

#### Электронные ресурсы

30. Федеральный институт медиации [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://fedim.ru/> (дата обращения 14.2018).

31. Информационно-правовой портал «Гарант» [Электронный ресурс] –Режим доступа: <http://www.garant.ru/> (дата обращения 14.2018).

Согласие на участие в восстановительной программе  
(процедуре медиации)

Медиация является добровольным и конфиденциальным процессом, в котором нейтральный третий человек (медиатор) помогает сторонам найти взаимоприемлемый вариант решения проблемы, которая возникла.

Во время проведения процедуры медиации все стороны должны помнить определенные правила и обязанности, которых необходимо придерживаться – основные принципы медиации:

- добровольность;
- разделение ответственности;
- конфиденциальность;
- равноправие сторон;
- нейтральность и беспристрастность медиатора;
- прозрачность;
- каждая из сторон имеет возможность покинуть примирительную встречу (желательно с объяснением причин).

Правила проведения медиации:

1. Выслушать друг друга
2. Уважать друг друга
3. Не перебивать
4. Не оскорблять другую сторону
5. Придерживаться правил медиации

Мы, \_\_\_\_\_  
и \_\_\_\_\_

подписывая этот документ, свидетельствуем о том, что мы ознакомлены с правилами и принципами восстановительной программы (медиации), а также обязуемся их выполнять. Мы совместно берем на себя ответственность за принятие решения и его исполнение.

Дата

Подпись

Служба медиации (примирения) МБОУ «СОШ №115г. Челябинска»  
(наименование учреждения)

СОГЛАШЕНИЕ

о проведении примирительной процедуры.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Инициатором проведения процедуры является \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. сотрудника Службы медиации)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., статус) ,именуемый (-ая) в дальнейшем «Сторона 1», с одной стороны, и

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., статус) именуемый (-ая) в дальнейшем «Сторона 2», с другой стороны, а вместе именуемые «Стороны» заключили настоящее соглашение о нижеследующем:

Предмет соглашения

2. В целях урегулирования возникшего между Сторонами спора Стороны в соответствии с настоящим соглашением дают свое согласие на участие в примирительной процедуре.

3. Предмет спора: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ кр

аткое описание существа спора, который стороны готовы разрешить с использованием процедуры медиации

Лицо, обеспечивающее проведение процедуры примирения

4. Стороны согласились с предложенной кандидатурой посредника

5. Примирительная процедура будет осуществляться в соответствии с Регламентом Службы Медиации МБОУ «СОШ №115 г.Челябинска», Положением о Службе Медиации МБОУ «СОШ №115 г.Челябинска», утвержденными в учреждении.

Расходы, связанные с проведением процедуры примирения

6. Все расходы по организации и проведению процедуры примирения оплачиваются за счет средств учреждения.

Срок (сроки) проведения процедуры примирения

7. Предельный срок окончания примирительной процедуры

\_\_\_\_\_ Права и обязанности сторон

8. Стороны принимают личное участие в примирительной процедуре.

9. Каждая сторона обязуется предпринять, по крайней мере, одну встречу ссотрудником Службы медиации (примирения).

10. Стороны обязуются в отношениях друг с другом и в отношении с сотрудником Службы медиации воздерживаться от действий или поведения, которые могут серьезно осложнить процесс примирения или создать препятствия для достижения соглашения, выслушивать аргументы другой стороны.

11. Любая информация, полученная Сторонами в процедуре медиации,



Примирительный договор

Участники восстановительной программы (медиации, круга примирения, школьной конференции, семейной конференции) в лице: \_\_\_\_\_

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

и пришли к следующим выводам (договоренностям):

Проверять выполнение условий договора и уведомлять ведущих Программы примирения об их успешном завершении будет \_\_\_\_\_

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

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

«Мы понимаем, что копия данного договора 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 работает, а у нас останутся проблемы, мы согласны вернуться на медиацию».

Фамилии, имена и подписи участников \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Примирительный договор делает полученные договоренности осязаемыми, более определенными, дает возможность сторонам конфликта увидеть реальные сроки окончания конфликта, что значительно облегчает эмоциональное состояние конфликтующих, дает возможность понять обиженному, что ситуация изменится, обидчику, что его не отталкивают как нарушителя моральных, этических, правовых норм, что в него верят, дают возможность исправить положение. В то же время договор делает достигнутые соглашения обязательными для обеих сторон.

Регистрационная карточка

Дата \_\_\_\_\_

1). Ведущий программы \_\_\_\_\_

2). 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 ПДН ОВД
7. другое

Ф.И.О., передавшего информацию \_\_\_\_\_

3). Информация об участниках конфликта

«Обидчик»	«Жертва»
Ф.И.О. , класс	Ф.И.О., класс
Возраст	Возраст
Адрес, телефон	Адрес, телефон

4). Другие участники ситуации

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Отношение к ситуации \_\_\_\_\_

Контакт, информация \_\_\_\_\_

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

- несовершеннолетний (н/л) - н/л
- н/л - родитель, родственник (внутрисемейный конфликт)
- н/л - учитель, специалист
- н/л - другой взрослый
- н/л - группа н/л
- группа н/л - группа н/л
- группа н/л - учитель
- учитель, специалист - родитель
- учитель, специалист - группа родителей
- родитель - администрация учреждения
- группа родителей - администрация учреждения
- другое

6). Характер конфликта:

- не криминальные (обида, недопонимание, ссора и т.п.)

- криминальные

7). Форма 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. школьная конференция
6. «круг заботы» (с участием специалистов) и т.д.

8). Опыт проведения восстановительных программ для сторон конфликта(можно выбрать только один вариант):

- ни для одной из сторон восстановительная программа не проводилась (доэтого)
- для одной из сторон восстановительная программа проводилась (до этого)
- для разрешения конфликта между этими сторонами восстановительная программа проводилась (до этого).

9). Информация о ситуации

Дата ситуации \_\_\_\_\_

Дата передачи дела ведущему \_\_\_\_\_

Фабула ситуации

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Попытки решения ситуации, последствия ситуации \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Дополнительная информация для ведущего \_\_\_\_\_

10). Результат программы:

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

11). 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

Форма отчета по восстановительной программешкольной службы медиации  
(примирения)

1. Общая и количественная информация:

1. Указать общую информацию: город, регион, тип и номер образовательной организации (школа, детский дом, техникум и т.п.), ФИО куратора (руководителя) ШСП.

2. Год, дата поступления дела в службу примирения и\или медиатору, порядковыйномер отчета.

3. Фабула случая - краткое название и описание ситуации (ФИО участников можно изменить).

4. Тип ситуации: конфликтная или криминальная

5. Источник информации (директор, обращение сторон, КДНиЗП и т.д.)

6. Была ли проведена восстановительная программа, если «нет», то по какой причине?

7. Если НЕ БЫЛА ПРОВЕДЕНА, то дальнейшие действия службы примирения после отказа от участия в совместной встрече одной или обеих сторон.

8. Если БЫЛА ПРОВЕДЕНА, то ФИО участников программы:

Количество медиаторов, работающих с данным случаем (указать взрослые медиаторы и\или «медиаторы-ровесники»).

Количество взрослых участников программы. Количество несовершеннолетнихучастников.

9. Какая восстановительная программа была проведена («Восстановительная медиация», «Круг сообщества», «Школьная конференция» и т.д.)? Если было проведено несколько программ, то сколько и какие?

10. Была ли программа завершена успешно (договор, устное соглашение, иное)? Кратко – в чем суть договора?

11. Административные и юридические последствия конфликта в зависимости от результата восстановительной программы (рассмотрение на педсовете, рассмотрение в КДН, прекращение дела за примирением сторон, отказ пострадавшего от подачи заявления и т.д.)

12. Какие еще реабилитационные услуги были оказаны сторонам в дополнение квосстановительной программе? (если есть).

13. Особенности работы со случаем: находки; трудности;

проблемы; идеи, возникшие в результате работы (если есть).

## 2. Качественная информация:

Таблица 1. Реализация принципов восстановительного подхода.

Принципы восстановительного подхода	Реализация (в чем и как проявилось)
Восстановление способности людей понимать друг друга.	
Участие социального окружения (родных, друзей, заинтересованных педагогов).	
Ответственность обидчика перед жертвой (если в ситуации был обидчик или правонарушитель)	
Исцеление жертвы (если в ситуации была жертва)	
Принятие участниками конфликта на себя ответственности по его урегулированию.	
Что сделано/важно сделать, чтобы подобное не повторилось.	
Иной принцип (если есть)	

Таблица 2. Реализация принципов работы медиатора (специалиста службы медиации (примирения) по восстановительным программам)

Удалось ли соблюсти принципы проведения программ	Да	Нет	Частично
Обеспечение конфиденциальности процесса медиации.			
Нейтральность медиатора (равная поддержка сторон и их стремления в разрешении конфликта).			
Информирование сторон о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях того или иного их выбора.			
Добровольность участия сторон в совместной встрече.			
Обеспечение безопасной атмосферы на встрече.			

Комментарии к таблице 1 и 2 (если есть)

---

---

---

## 3. «Обратная связь» от участников

### 1. Анкета участникам:

Если бы Ваш друг/подруга (знакомый/знакомая) попал в аналогичную ситуацию (конфликтную, проблемную, правонарушения - выбрать), посоветовали ли бы Вы ему принять участия в такой программе службы

примирения? Обведите один из вариантов ответа:

ДА    НЕТ

Если ДА, то почему? Как бы Вы кратко объяснили, зачем стоит попробовать принять участие в такой программе?

---

---

---

---

Если НЕТ, то почему?

---

---

---

---

Что, с Вашей точки зрения, стоило бы изменить, чтобы улучшить программу?

---

---

---

---

---

2.    Что изменилось в результате проведенной восстановительной программы?

Мнение сторон и их окружения на рефлексивной встрече через 2-4 недели после проведенной программы (если проводилась):

2.    Что изменилось в результате проведенной восстановительной программы?  
Мнение сторон и их окружения на рефлексивной встрече через 2-4 недели после проведенной программы (если проводилась):

---

---

---

---

---



**ЖУРНАЛ УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ  
В ШКОЛЬНУЮ СЛУЖБУ МЕДИАЦИИ (ПРИМИРЕНИЯ)**

№ п\п	Дата обращения	Статус обратившегося	Предполагаемая причина конфликта*	Тип конфликта**	Итог обращения***	Итог встречи (если состоялась)	ФИО принявшего обращение \ медиатора

2025-20\_\_ год

**\* причины конфликтов**

- разные интересы, потребности (1)
- недостаток информации, недоразумения (2)
- нарушенные отношения (3)
- внутриличностные проблемы (комплексы, страхи и т.д.) (4)
- разные ценности (у ученика – свобода, у учителя - порядок) (5)
- пространственная близость (полдня рядом люди вынужденно находятся рядом) (6)
- иное (6, указать, что)
- причина не ясна (7)

**\*\* Тип конфликта**

- ученик - ученик (1)
- ученик – учитель (2)
- ученик – родитель (3)
- учитель – родитель (4)
- родитель – родитель (5)
- ученик – взрослый (не учитель и не родитель) (6)
- ученик – группа учеников (7)

- учитель – группа учеников (8)
- группа учеников – группа учеников (9)
- родитель – администрация (10)
- родитель – группа родителей (11)
- группа родителей – администрация (12)
- группа родителей – учитель (13)
- другое (14, указать что)

**\*\*\* Итог обращения**

- назначена предварительная встреча по определению медиальности (целесообразности и возможности проведения медиации) (1)
- ситуация урегулирована в день обращения (2)
- обращение переадресовано в комиссию по урегулированию споров (3)
- проведена беседа с обратившимся, примирительная встречи не потребовалось (4)
- назначена встреча сторон (дата, время) (5)
- иное (указать) (6)
- если определен медиатор, указать ФИО