

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ДЛЯ ПЕДАГОГОВ  
«ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ  
УЧРЕЖДЕНИИ»

Автор:  
Г.В. Солдатова  
доцент кафедры психологи  
ГБУ ДПО СПб АППО

Санкт-Петербург

2022

Введение	3
1. Школьная медиация как направление воспитательной работы в образовательной организации	4
2. Структура школьной службы медиации	7
3. Организация службы медиации в образовательном учреждении: основные этапы и технологии	8
Заключение	14
Литература	15
Приложения	17
Приложение 1. Перечень документов школьных служб медиации	17
Приложение 2. Требования к странице школьной службы медиации на сайте образовательной организации	18
Приложение 3. Примерная документация школьных служб медиации	20

Методические рекомендации посвящены описанию этапов и процедур, связанных с организацией школьных служб медиации. Предназначены для педагогических работников, являющихся специалистами школьных служб медиации.

## **Введение**

Школьные службы медиации были внедрены в жизнь общеобразовательных организаций согласно «Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 гг.» (принятой Указом Президента РФ № 761 от 1 июня 2012 г.).

На данный момент «развитие инструментов медиации для разрешения потенциальных конфликтов в детской среде и в рамках образовательного процесса, а также при осуществлении деятельности других организаций, работающих с детьми» относится к числу правовых механизмов реализации «Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года» (распоряжение Правительства Российской Федерации от 29 мая 2015 г. № 996-р).

Данные методические рекомендации созданы по заказу Комитета по Образованию Санкт-Петербурга (план НИР ГБУ ДПО СПб АППО на 2022 г., п. 3.2.10) и базируются на:

- методических рекомендациях, посвященных деятельности школьных служб медиации, разработанных Министерством Просвещения Российской Федерации;
- опыте практического внедрения технологии медиации в образовательных организациях Санкт-Петербурга (с 2012 г.);
- результатах исследовательской деятельности, в частности, ежегодного мониторинга деятельности школьных служб медиации Санкт-Петербурга (с 2017 г.).

В методических рекомендациях рассмотрен ряд практических вопросов, таких, как специфика школьной медиации, структура и организация школьных служб медиации.

## **1. Школьная медиация как направление воспитательной работы в образовательной организации**

Школьная медиация является одним из направлений воспитательной работы, проводящейся специалистами образовательной организации (в основном, заместителем директора по воспитательной работе, а также школьной службы сопровождения – педагогом-психологом и социальным педагогом, с привлечением других педагогических работников).

Основным контингентом работы школьных служб медиации являются обучающиеся средних и старших классов. Также в сферу деятельности специалистов школьных служб медиации могут входить: педагоги, родители, административные работники образовательной организации.

«Мета-целью» школьной медиации является развитие у всех участников образовательного процесса «культуры диалога» (или «цивилизованного урегулирования конфликта»), элементами которой являются готовность и способность конфликтующих сторон:

- принять участие в переговорах с соблюдением базовых принципов медиации (добровольности, равенства, конфиденциальности, нейтральности медиатора);
- в процессе переговоров соблюдать базовые этические принципы взаимодействия (сводя к минимуму вероятность несправедливости и насилия над личностью);
- в результате переговоров принять ответственное, осознанное и самостоятельное решение, которое удовлетворит их либо полностью (консенсус), либо частично (компромисс).

Данные стратегии поведения способствуют наиболее эффективной социализации личности в гуманистической парадигме её развития.

Необходимо понимать, что медиация, как разновидность переговорной стратегии, является только одним из вариантов урегулирования конфликтов, выбор стратегии которого зависит от конкретной ситуации. Не всякий конфликт может быть решен посредством медиации, в связи с чем необходимо оценить степень его медиабельности.

Практическая цель внедрения служб медиации в жизнь образовательной организации заключается в создании психологически комфортного пространства, безопасной образовательной среды.

Основными *сферами деятельности специалистов* школьной медиации являются:

- проведение просветительской и профилактической работы среди учеников, их

родителей и педагогического состава образовательной организации;

- урегулирование возникающих конфликтов между участниками образовательных отношений;

- формирование коммуникативных компетенций у обучающихся, а также их родителей и педагогов (совершенствование навыков культуры диалога, конструктивного решения конфликтов, ненасильственных стратегий поведения).

Кроме перечисленных задач, медиация может использоваться как инструмент профилактической и коррекционной направленности в решении других проблем (в частности, в отношении девиантного поведения).

На данный момент существует две модели реализации поставленных задач:

- медиативный подход, основанный на принципах классической (фасилитативной) медиации, предполагающий исходно равный статус конфликтующих сторон (при отсутствии ущемления одной из них в правах);

- восстановительный подход (основан на принципах «восстановительной» медиации, спецификой которой является урегулирование конфликтов между сторонами с разным статусом - «жертвы» и «обидчика» с целью восстановления отношений, доверия, материального и морального ущерба)<sup>1</sup>.

Следовательно, медиативный подход наиболее целесообразно использовать при решении обычных межличностных конфликтов, тогда как восстановительный – в работе с конфликтом с элементами правонарушения и насилия.

Указанным моделям соответствуют два типа служб, которые могут быть созданы в образовательных организациях:

- медиативной модели – школьные службы медиации;

- восстановительной модели – школьные службы примирения.

С учетом специфики образовательной организации (особенностей обучающегося в ней контингента, характера типичных конфликтных ситуаций, организационной культуры учреждения) её руководство имеет право выбрать ту или иную траекторию развития.

Как свидетельствуют результаты мониторингов, в рамках образовательных организаций Санкт-Петербурга доминирующим является медиативный подход. Это не исключает проведения в рамках образовательной организации восстановительных процедур в случае возникновения такой необходимости.

---

<sup>1</sup> Методические рекомендации по развитию сети служб медиации (примирения) в образовательных организациях и в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей от 28.04. 2020 г. N ДГ-375/07

Ключевым моментом в реализации медиативного подхода является возможность осуществления воспитательной работы, основанных на принципах медиации, без проведения медиации как полноценной процедуры. Следовательно, специалисты школьных служб медиации могут осуществлять деятельность преимущественно профилактической направленности (особенно это касается учреждений, в которых обучаются лица с ограниченной дееспособностью).

В работе школьных служб медиации необходимо ориентироваться на соблюдение ряда важных принципов «классической» медиации, в частности:

1) Добровольности участия.

Данный принцип предполагает, что ни одна из сторон не может быть принуждена к участию в переговорах (и может отказаться от них в любой момент до заключения соглашения) или же мероприятиях, посвященных медиации.

2) Конфиденциальности информации.

Со стороны специалистов школьных служб медиации разглашение информации о конфликте и персональных данных конфликтующих сторон считается недопустимым. В связи с этим, ряд документов (тексты договоров, карточка конфликта и т.п.) не предоставляются для проверки (за исключением случаев, связанных с угрозой жизни и здоровью несовершеннолетних).

3) Равноправия сторон.

Каждой из конфликтующих сторон должны быть предоставлены одинаковые права в ходе переговоров, в случае дисбаланса статусов должны быть предприняты меры для их «выравнивания» (в частности, в случае конфликта «педагог – учащийся» целесообразно участие медиатора-ровесника в качестве ко-медиатора).

Как свидетельствуют результаты мониторинга, в большинстве случаев (60%) служба медиации рассматривает конфликты между обучающимися, которые являются конфликтами между условно равными сторонами.

4) Нейтральности медиатора.

Реализация данного принципа предполагает отсутствие личной заинтересованности медиатора в достижении определенных результатов переговорного процесса, а также зависимости от административного ресурса. В случае сложности его достижения существует достаточно распространенная практика обращения к внешним специалистам (в частности, специалистов ГБУ ДО ЦППМСП районов).

## 2. Структура школьной службы медиации

Школьная служба медиации состоит из педагогических работников образовательной организации, обученных данной технологии (в объеме не менее 72 ч.).

Наиболее часто «ядро» школьных служб медиации составляют педагоги-психологи, заместители директора по воспитательной работе и социальные педагоги («кураторы службы»).

Участие родителей в работе школьных служб медиации возможно, если у них есть необходимый уровень квалификации в данной области (высшее психологическое, конфликтологическое образование или прохождение специальных обучающих курсов).

Также в качестве членов службы медиации могут выступать учащиеся, обученные данной технологии на уровне, который дает возможность принимать участие в процедуре медиации в качестве ко-медиатора («медиаторы-ровесники»). На данный момент вопрос, касающийся объема подготовки учащихся, еще не решен. Однако существуют основания полагать, что он должен составлять не менее 30-36 ч.

Команда кураторов школьной службы медиации должна включать специалистов следующего профиля:

- руководитель службы школьной медиации (назначается директором на добровольной основе, а в его обязанности входит: планирование и организация работы, ведение документации);

- практикующие медиаторы – специалисты, проводящие медиации и другие мероприятия (конкурсы, переговорные игры и т.п.);

- медиатор-тренер – специалист, который будет обучать учащихся методу медиации, в данном случае крайне желательно прохождение специального обучения (подготовка в качестве тренера по школьной медиации).

Совмещение двух и более позиций в одном лице – крайне нежелательно, т.к. каждый из видов деятельности предполагает достаточно большой объем нагрузки.

Курировать деятельность школьной службы медиации должен специалист районного центра психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи, осуществляющий руководство данным направлением и возглавляющий районное методическое объединение руководителей школьных служб медиации.

В свою очередь, руководитель районного методического объединения должен быть членом городского методического объединения руководителей школьных служб медиации.

Ключевая роль в создании и функционировании службы школьной медиации принадлежит ее *руководителю*. Сфера его функциональных обязанностей – достаточно широка.

Требования к руководителю службы школьной медиации:

- прохождение обучения методу школьной медиации (не менее 72 ч.);
- осуществление взаимодействия со специалистом центра психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи, отвечающим за направление «школьная медиация»;
- искренняя заинтересованность в данной технологии и практическая возможность для занятий этим родом деятельности.

Администрация образовательной организации должна предоставить руководителю службы медиации возможность участвовать в семинарах, курсах повышения квалификации, конференциях по тематике школьной медиации.

Руководитель школьной службы медиации, как и остальные его члены, должны проводить постоянную работу по формированию «группы поддержки» данной технологии среди педагогического состава, обучающихся и их родителей.

### **3. Организация службы медиации в образовательном учреждении:**

#### **основные этапы и технологии**

Организация школьной службы медиации включает в себя этапы ее создания, подготовки к работе и осуществления полноценной деятельности по целому ряду направлений.

Рассмотрим их содержание.

*Этап 1. Создание школьной службы медиации.*

Данный этап включает в себя следующие мероприятия:

- 1) Оформление приказа об организации службы школьной медиации с указанием её руководителя и других сотрудников из числа педагогических работников (при корректировке кадрового состава приказ следует обновлять);
- 2) Проведение руководителем школьной службы медиации согласований относительно ее деятельности с администрацией и другими заинтересованными лицами;
- 3) Создание команды специалистов школьной службы медиации, разграничение полномочий;
- 4) Осуществление командой специалистов самоопределения (выбор варианта развития службы);



5) Разработка документальной базы, утверждение положения о школьной службе медиации администрацией образовательной организации.

*Этап 2. Подготовка к работе школьных служб медиации.*

Данный этап включает в себя следующие мероприятия:

1) Формирование руководителем школьной службы медиации плана работы на ближайшие годы;

2) Проведение собраний сотрудников школьной службы медиации с целью ознакомления с нормативной базой, знакомства с функциональными обязанностями, их разграничения, доработки положения о школьной службе медиации с учетом Устава образовательной организации (в дальнейшем – проводить собрания не реже раза в квартал, с регистрацией присутствующих и ведением протокола);

3) Обучение специалистов технологии педагогической медиации в учреждениях дополнительного профессионального образования для педагогов в объеме не менее 72 ч. (администрация образовательных организаций должна предоставить возможность повышения квалификации в данной сфере);

В процессе обучения специалистов школьных служб медиации целесообразно применение различных методов (обучающие семинары, учебные медиации, круглые столы по обмену опытом, обсуждению проблем школьных служб медиации, мастер-классы по отработке процедуры медиации и методов обучения медиаторов-ровесников, педагогические мастерские, направленные на развитие медиативных компетенций, тренинги по развитию медиативных компетенций и др.).

4) Проведение сотрудниками школьных служб медиации исследовательской работы в рамках изучения проблематики (уровень конфликтности образовательной организации, отношения к посредничеству как способу урегулирования конфликтов, готовности к использованию услуг службы медиации);

5) Информирование членов образовательной организации о создании и деятельности школьных служб медиации:

- размещение на стендах и сайте образовательной организации информации о создании и возможностях службы медиации с указанием ее сотрудников и необходимых контактов (в дальнейшем – регулярное обновление информации, отражающей проведенные мероприятия, посвященные школьной медиации);

- проведение информационно-просветительских мероприятий, посвященных технологии медиации и работе школьной службы медиации для всех категорий участников образовательных отношений – педагогического состава школы, обучающихся (в формате

классных часов), их родителей (на родительских собраниях).

б) Организация взаимодействия службы школьной медиации с внешними организациями:

- со специалистом центра психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи, отвечающим за направление «школьная медиация»;

- в случае необходимости – с комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав, органами и организациями системы профилактики безнадзорности и правонарушений, опеки и попечительства;

*Этап 3. Полноценная работа школьных служб медиации.*

Данный этап включает в себя следующие мероприятия:

1) Проведение просветительской и профилактической работы среди учеников, их родителей и педагогического состава образовательной организации:

- информирование учеников и их родителей о существовании школьной службы медиации (ведение ее странички на сайте образовательной организации, информационные стенды и т.п.);

- в ходе различных информационных мероприятий «реклама» участия в школьных службах медиации (волонтерская деятельность);

- информирование общественности образовательной организации о результатах работы школьной службы медиации (с соблюдением принципа конфиденциальности);

2) Урегулирование возникающих конфликтов между участниками образовательных отношений:

- отслеживание передачи конфликтных ситуаций в службу примирения, нахождение более эффективных способов обращения в нее, «уговаривание» потенциальных клиентов;

- проведение специалистами школьных служб медиации процедур медиации и других мероприятий (индивидуальные консультации и т.п.) с ведением отчетности (журнала регистрации обращений, регистрационной карточки конфликта, отчетов по работе со случаем);

3) Формирование коммуникативных и медиативных компетенций у педагогов (в перспективе – родителей):

- проведение тренингов педагогической (родительской) коммуникации;

- обучение педагогов технологии медиации (посредством игровых, учебных медиаций);

- участие в районных и городских конкурсах для педагогических работников, посвященных школьной медиации;

4) Формирование коммуникативных и медиативных компетенций у всего массива

обучающихся средних и старших классов (в формате классных часов, внеурочной деятельности):

- создание и корректировка программ обучения детей и подростков методу школьной медиации;
- проведение занятий (преимущественно практической направленности, в частности, переговорных игр);
- проведение конкурсов и проектной деятельности, стимулирующих интерес к данной технологии (создание эмблемы школьной службы медиации, рекламного буклета, видеоролика, мультфильма, посвященных школьной медиации и т.п.);

5) Формирование медиативных компетенций у обучающихся средних и старших классов, изъявивших желание пройти углубленное обучение данной технологии в формате дополнительного образования (в объеме 30-36 ч., результатом которой возможность работы в качестве ко-медиатора):

- проведение занятий (преимущественно практической направленности, в частности, коммуникативных и переговорных тренингов) в формате дополнительного образования;
- участие в районных и городских конкурсах для обучающихся, посвященных школьной медиации;

В процессе обучения медиаторов-ровесников целесообразно использование различные педагогические технологии, такие как:

- на уровне образовательной организации: проблемные лекции и семинары, деловые (переговорные) игры, учебные медиации с их анализом, тренинги для обучающихся по формированию медиативных компетенций, анализ различных произведений (художественной литературы, мультфильмов, фильмов с тематикой конфликта), анализ кейсов, проектная деятельность и т.п.;
- на уровне районных центров психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи: деловые (переговорные) игры, учебные медиации, их супервизия, конкурсы/турниры/фестивали школьных команд медиаторов, тренинги по формированию медиативных компетенций, конкурсы, посвященные рекламе школьной медиации (на лучший буклет, стенгазету, рекламный видеоролик службы школьной медиации) и др.

б) Формирование группы «медиаторов-ровесников»:

- по результатам углубленного обучения технологии медиации отбор обучающихся, готовых к осуществлению деятельности медиатора (по критериям их компетентности, направленность на данный вид деятельности, психической и личностной зрелости);
- предоставление возможности проведения процедур медиации в качестве ко-

медиатора, с обязательным последующим ее анализом;

- участие медиаторов-ровесников в мероприятиях информационно-просветительского свойства для обучающихся, педагогов и родителей;

- участие медиаторов-ровесников (со стажем практической работы) в обучении учащихся базовым сведениям о медиации, в последующем – будущих медиаторов-ровесников;

7) Проведение работы, направленной на развитие школьной службы медиации:

- анализ командой службы состояния службы медиации, перспектив ее развития;

- обсуждение с администрацией и педагогами результатов работы службы, путей ее улучшения и влияния на климат в образовательной организации;

- осуществление мониторинга эффективности работы службы медиации (анкетирование учеников, «срезы» количества конфликтов в образовательной организации и способов реагирования на них, обращений в службу и т.п.);

- осуществление планирования перспективного развития службы, актуальных задач ее работы, формирование отчетов о проделанной работе (не реже раза в год);

- повышение специалистами служб своей профессиональной квалификации в сфере школьной медиации;

- презентация опыта работы в педагогическом сообществе (выступления и публикации на конференциях, семинарах и участие в других формах повышения профессиональной квалификации педагогов).

**Основными показателями («доказательствами») реального существования и эффективной работы школьных служб медиации на данный момент являются следующие:**

- наличие документов о прохождении специального обучения у всех специалистов службы (в объеме не менее 72 ч.);

- участие в работе районного методического объединения руководителей школьных служб медиации;

- наличие локальных актов (приказ о создании, положение о школьной службе медиации) и документации службы (план работы на год, журнал регистрации обращений), в которой фиксируются все проведенные мероприятия (включая индивидуальные консультации, классные часы, родительские собрания и т.п.);

- наличие страницы школьной службы медиации с контактными данными и обновляющейся информацией на сайте образовательной организации;

- проведение обучения технологии медиации и другим коммуникативным практикам учащихся в формате внеурочной деятельности или дополнительного образования (наличие

программы обучения).

К числу дополнительных показателей, свидетельствующих о высоком уровне развития школьной службы медиации, относятся:

- участие учащихся и педагогических работников в конкурсном движении, посвященном школьной медиации;
- участие специалистов школьной службы медиации в конференциях, семинарах и других формах, диссеминация опыта;
- наличие собственных методических разработок (авторской программы обучения медиации, переговорных игр, других мероприятий).

## **Заключение**

В рамках образовательных организаций Санкт-Петербурга доминирующим является медиативный подход развития школьных служб медиации. Он стал важной частью воспитательной работы в образовательной организации и реализуется, в большинстве случаев, специалистами школьной службы сопровождения.

На данный момент разработаны основные подходы к созданию и функционированию школьных служб медиации, позволяющие оптимизировать их деятельность.

Ключевыми аспектами повышения эффективности процесса организации школьных служб медиации являются:

- разработка методов мотивирования деятельности специалистов школьных служб медиации и участия в её работе учащихся;
- создание информационно-насыщенной среды, способствующей продвижению «культуры диалога» и медиативной компетентности населения в целом, и участников образовательного процесс, в частности;
- наличие примеров эффективной организации деятельности службы медиации в сфере образования, диссеминация передового опыта в данной сфере.

## **Литература**

**Нормативные документы**

1) Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012-2017 гг.  
<https://base.garant.ru/70183566/>

2) Межведомственный план комплексных мероприятий по реализации Концепции развития сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации, до 2025 г. (утвержден Правительственной комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав 25 сентября 2019 г.) <https://docs.cntd.ru/document/564920705>

3) Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации) № 193-ФЗ (от 27.07.2010, ред. от 26.07.2019) <https://www.zakonrf.info/doc-31965730/st1/>

**Методические рекомендации:**

1) Методические рекомендации по развитию сети служб медиации (примирения) в образовательных организациях и в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей от 28.04. 2020 г. N ДГ-375/07 <http://docs.cntd.ru/document/564920705>

2) Методические рекомендации Минобрнауки России по организации служб школьной медиации в образовательных организациях (Письмо Минобрнауки России Руководителям органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих государственное управление в сфере образования № ВК–844/07 от 18.11.2013 г.) <https://legalacts.ru/doc/pismo-minobrnauki-rossii-ot-18112013-n-vk-84407/>

3) Минобрнауки России от 26.12.2017 N 07-7657 «О направлении методических рекомендаций (вместе с Методическими рекомендациями по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций)» <https://sudact.ru/law/pismo-minobrnauki-rossii-ot-26122017-n-07-7657/>

4) Методические рекомендации по организации служб медиации в Санкт-Петербурге [http://k-obr.spb.ru/media/uploads/userfiles/2020/03/13/Метод\\_рек\\_Медиация.pdf](http://k-obr.spb.ru/media/uploads/userfiles/2020/03/13/Метод_рек_Медиация.pdf)

**Основная литература:**

- 1) Микляева, А.В. Школьная медиация: теоретические и методические основы : метод. пособие / А.В. Микляева, П.В. Румянцева, Е.Н. Туманова. – М.: СВИВТ, 2016. – 144 с.
- 2) Солдатова, Г.В. Служба медиации в образовательной организации: учебно-методическое пособие. - СПб: СПб АППО, 2015. – 94 с.
- 3) Солдатова Г.В. Развитие школьных служб медиации в образовательных организациях: Учебно-методическое пособие. – СПб.: СПб АППО, 2020. – 149 с.
- 4) Солдатова, Г.В. Коммуникативная компетентность педагога и медиация в образовании: учебно-методическое пособие / Г.В. Солдатова .– СПб.: СПб АППО, 2020.– 160 с.
- 5) Садовникова, М. Школа и медиация. Давайте конструктивно общаться! / М. Садовникова. – Иркутск: Издательские решения, 2019. – 80 с.

#### **Дополнительная литература:**

- 1) Балыкина, Т.В. Медиация в контексте формирования готовности будущего педагога к урегулированию межличностных конфликтов / Т.В. Балыкина, Н.М. Новичкова // «Мир науки, культуры, образования». – № 6(73). – 2018 – С. 38-40.
- 2) Бубнова, И.С. Медиативные технологии в профилактике экстремизма и конфликтов в условиях полиэтнической среды школы / И.С. Бубнова, В.И. Рерке // «Казанский педагогический журнал». – 2016. – № 3(116). – С. 52-57.
- 3) Зернова, Г.П. Анализ существующих подходов организации служб школьной медиации в отечественной теории и практике / Г.П. Зернова // «История и педагогика естествознания». – 2017. – № 1. – С. 25-32.
- 4) Медиация: Учебник / под ред. А.Д. Карпенко, А.Д. Осинковского. – СПб. : Редакция журнала «Третейский суд» ; М. : Статут, 2016. – 440 с.
- 5) Козырская, И.Н. Развитие коммуникативной компетентности педагогов посредством медиации / И.Н. Козырская, Л.А. Нижегородова // «Учёные записки Орловского государственного университета. Серия: Гуманитарные и социальные науки. – 2016. – № 4(73). – С. 271-281.
- 6) Машарова, Т.В. Медиация как средство по разрешению конфликтов в современной образовательной среде / Т.В. Машаров // «Мир науки, культуры, образования». – 2019. - №4(77) – С. 62-66.



### Перечень документов школьных служб медиации

К числу *обязательной документации школьной службы медиации* относятся:

- 1) Приказ директора о создании школьной службы медиации.
- 2) Положение о школьной службе медиации (примирения);
- 3) План работы школьных служб медиации на учебный год;
- 4) Отчет по работе школьной службы медиации по итогам учебного года;
- 5) Программа (программы) обучения учащихся методу школьной медиации;
- 6) Журнал регистрации обращений в школьную службу медиации.
- 7) Согласие на участие в процедуре медиации (для взрослых и обучающихся с 14-летнего возраста);
- 8) Согласие на обработку школьной службой медиации личных данных;
- 9) Согласие родителей на участие в процедуре медиации и обучение методу школьной медиации (для обучающихся младше 14-ти лет).

К числу «внутренних» документов школьных служб медиации, не обязательных для представления проверяющим органам, относится документация «работы со случаем» (регистрационная карточка конфликта и текст примирительного соглашения).

Также к числу документов школьной службы медиации могут быть отнесены информационные материалы: буклеты, фотографии стенгазет, скриншоты страниц школьной службы медиации сайта образовательной организации.

При желании – документы, регламентирующие деятельность работников школьных служб медиации (должностные инструкции, устав, кодекс поведения медиатора-ровесника и т.п.).

Также желательна папка с документами методического характера.

## **Требования к странице школьной службы медиации на сайте образовательной организации**

Необходимо введение единых требований к «страничке» службы медиации на сайте образовательной организации, за соблюдением которых должен следить руководитель службы медиации (или лицо, назначенное ответственным по данному вопросу).

К числу *требований к страничке службы медиации на сайте образовательной организации* следует отнести наличие:

- доступной информации (наличие функции «поиска», отвечающего на запрос по медиации, либо раздела «школьная медиация» на главной странице сайта образовательной организации);

- состава службы из числа педагогических работников (их ФИО, должности, желательно с фотографиями);

- средств связи со специалистами школьных служб медиации (номер телефона, электронный адрес, группа в социальной сети);

- оригинальной и адаптированной для обучающихся и их родителей информации о школьной медиации;

- наличие «ленты новостей» (своевременная публикация пресс- и пост-релизов мероприятий);

- публикация базовых документов (положение о школьной служб медиации образовательной организации и др., за исключением нарушающих принцип конфиденциальности);

- полезные контакты и ссылки;

Требования к *странице службы медиации на сайте* центров психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи районов Санкт-Петербурга могут быть дополнены следующими параметрами:

- указание руководителя направления «школьная медиация» (с фиксированным временем консультирования, удобным для педагогических работников, как в очной, так и заочной форме – телефон, электронная почта);

- ссылки на основные методические материалы (методические рекомендации, разработанные программы, образцы документации);

- наличие информации о мероприятиях в рамках школьной медиации, проводимых в центрах психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи районов Санкт-

Петербурга (в данном случае – пресс- и пост-релизы) и других образовательных организаций района и города;

- наличие контактной информации о других районных и городских службах медиации.

## Примерная документация школьных служб медиации

### Приказ о создании школьной службы медиации

Государственное бюджетное образовательное учреждение \_\_\_\_\_

## ПРИКАЗ

\_\_\_\_\_ 201\_\_ г. № \_\_\_\_\_

ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
СЛУЖБЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ В ГБОУ \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

На основании письма Министерства Образования и Науки Российской Федерации руководителям органов исполнительной власти субъектов РФ, осуществляющих государственное управление в сфере образования, № ВК-844/07 от 18 ноября 2013 г. «О направлении методических рекомендаций об организации служб школьной медиации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Организовать службу школьной медиации.
2. Утвердить положение о службе медиации в ГБОУ \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ района Санкт-Петербурга
3. Утвердить состав службы школьной медиации:  
руководитель службы: \_\_\_\_\_;  
сотрудники службы школьной медиации: \_\_\_\_\_;  
\_\_\_\_\_.
4. Контроль за исполнением данного приказа возложить на заместителя директора по воспитательной работе \_\_\_\_\_.

Директор \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

*Положение о школьной службе медиации<sup>2</sup>*

<sup>2</sup> Автор: Г.С. Кузьмин // <https://sites.google.com/view/mediation323/инновационные-продукты/методические-материалы/разработки>

РАССМОТРЕНО

Управляющим советом ГБОУ \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ района Санкт-Петербурга

УТВЕРЖДЕНО

Директором ГБОУ \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ района Санкт-Петербурга

Протокол № \_\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

\_\_\_\_\_ /

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### О СЛУЖБЕ МЕДИАЦИИ

В ГБОУ \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ РАЙОНА

#### 1. Общие положения.

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

1.2. Служба медиации осуществляет свою деятельность на основании действующего законодательства, в том числе:

- Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ;

- Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 № 193-ФЗ;

- настоящего Положения;

- методических рекомендаций Министерства образования и науки РФ (направлены письмом № ВК844/07 от 18.11.2013);

- Концепции развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации (утверждена распоряжением Правительства РФ от 30.07.2014 года № 1430);

- Плана первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы;

- пункта 47 распоряжения Правительства Санкт-Петербурга от 25.12.2012 № 73-рп «О плане мероприятий на 2013-2015 годы по реализации Стратегии действий в интересах детей в Санкт-Петербурге на 2012-2017 годы».

2. Нормативно-правовая база, определяющая условия и регламент проведения процедуры медиации.

2.1. В части 2 статьи 1 Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 № 193-ФЗ устанавливается круг споров, применение процедуры медиации по отношению к которым регулируется данным Федеральным законом. Речь идет о спорах, возникающих из гражданских правоотношений (в том числе связанных с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности), а также трудовых и семейных правоотношений.

2.2. Гражданско-правовые споры (об имущественных и связанных с ними личных неимущественных отношениях) возникают из нарушения прав и неисполнения обязанностей, устанавливаемых «Гражданским кодексом Российской Федерации», «Жилищным кодексом Российской Федерации», «Трудовым кодексом Российской Федерации», «Семейным кодексом Российской Федерации», «Земельным кодексом Российской Федерации», Федеральным законом «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 и иными нормативными актами, регулирующими гражданские правоотношения.

2.3. Понятие индивидуального трудового спора закреплено в статье 381 «Трудового кодекса Российской Федерации», коллективного трудового спора – в статье 398 «Трудового кодекса Российской Федерации».

2.4. Семейные споры возникают из нарушения прав и неисполнения обязанностей, устанавливаемых «Семейным кодексом Российской Федерации».

2.5. Условия и регламент проведения процедуры медиации в образовательной организации применительно к конфликтам, подпадающим под определение гражданско-правового, трудового или семейного спора (как они понимаются в соответствии с законодательством Российской Федерации), определяется Федеральным законом «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 № 193-ФЗ.

2.6. Условия и регламент проведения процедуры медиации в образовательной организации применительно к конфликтам, не подпадающим под определение гражданско-правового, трудового или семейного спора, определяется методическими рекомендациями федерального и регионального уровней и настоящим положением.

3. Цели и задачи службы медиации.

3.1. Целями службы медиации является:

3.1.1. Популяризация среди обучающихся, родителей (законных представителей) и педагогов альтернативных способов разрешения конфликтов, развитие культуры диалога;

3.1.2. Помощь в разрешении конфликтных ситуаций на основе принципов медиации;

3.1.3. Создание альтернативы административному способу реагирования на конфликты, содействие снижению количества административных обращений;

3.1.4. Повышение уровня психологической компетентности участников образовательного процесса, в том числе в сфере эффективной коммуникации в конфликте.

3.2. Задачами службы медиации являются:

3.2.1. Проведение медиаций и школьных конференций;

3.2.2. Обучение альтернативным методам урегулирования и разрешения конфликтов обучающихся образовательного учреждения;

3.2.3. Информирование обучающихся и педагогов о принципах и возможностях медиации.

4. Принципы деятельности службы медиации.

4.1. Деятельность службы медиации основана на следующих принципах:

4.1.1. Принцип добровольности, предполагающий как добровольное содействие обучающихся в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в медиации.

4.1.2. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство специалистов службы медиации не разглашать полученные в ходе своей деятельности сведения. Исключение составляет информация о готовящемся преступлении, а также медиативное соглашение (по согласованию с участниками встречи и подписанное ими).

4.1.3. Принцип нейтральности, не позволяющий специалистам службы медиации принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что специалисты службы медиации не выясняют вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а являются независимыми посредниками, помогающими сторонам самостоятельно найти взаимоприемлемое решение.

4.1.4. Принцип равноправия, утверждающий равное право сторон оценивать конфликтную ситуацию и высказывать свою точку зрения, обсуждать свои эмоции и интересы, участвовать в выработке и принятии решений. У сторон также есть равные права на внимание и время медиатора.

5. Порядок формирования службы медиации.

5.1. Руководителем службы может быть заместитель директора по воспитательной/учебно-воспитательной работе, педагог-психолог, социальный педагог или другой педагогический работник образовательного учреждения, на которого возлагаются обязанности по руководству службой медиации приказом директора образовательного учреждения.

5.2. Проводить процедуру медиации может только сотрудник службы, прошедший обучение проведению процедуры медиации.

5.3. Содействовать в работе службы медиации могут обучающиеся, ознакомленные с процедурой и прошедшие обучение, с согласия родителей (законных представителей).

6. Порядок работы службы медиации.

6.1. Служба медиации может получать информацию о случаях конфликтного характера от педагогов, обучающихся, представителей администрации образовательного учреждения, специалистов службы медиации, родителей (законных представителей).

6.2. Решение о целесообразности проведения процедуры медиации принимается службой медиации в тех случаях, когда иное не предусмотрено действующим законодательством.

6.3. Процедура медиации начинается в случае согласия конфликтующих сторон на участие в данной процедуре. Если действия одной стороны или обеих сторон могут быть квалифицированы как нарушение дисциплины, для проведения медиации также необходимо письменное согласие родителей (законных представителей).

6.4. Процедура медиации не проводится с обучающимися младше 10 лет, а также с лицами, страдающими психическими заболеваниями.

6.5. Сотрудники образовательного учреждения информируют стороны конфликта о возможности обратиться в службу медиации. Переговоры с родителями (законными представителями) и сотрудниками образовательного учреждения по организации процедуры медиации проводит руководитель службы или её сотрудники из числа педагогов.

6.6. Сроки и этапы проведения медиации определяются Федеральным законом «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 № 193-ФЗ. В случаях, не урегулированных действующим законодательством, служба медиации самостоятельно определяет сроки и этапы проведения медиации.

6.7. В случае если в ходе медиации конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты могут фиксироваться в письменном или устном соглашении в тех случаях, когда иное не предусмотрено действующим законодательством.

6.8. Копия соглашения может быть предоставлена администрации образовательного учреждения только при письменном согласии сторон.

6.9. Служба медиации содействует в определении способа выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в соглашении, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств сотрудники службы медиации могут проводить дополнительные встречи сторон с целью оказания помощи в установлении причин и трудностей, а также в поиске путей их преодоления, что может быть оговорено в письменном или устном соглашении.

6.10. Ответственность за возможные нарушения при осуществлении медиации наступает в соответствии с действующим законодательством.

6.11. При необходимости специалисты службы медиации информируют стороны конфликта о возможности прибегнуть к помощи других специалистов и служб (социального педагога, психолога, юриста и прочее).

6.12. Деятельность службы медиации фиксируется в обобщенном виде в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами службы и доступ к которым имеет только руководитель службы в тех случаях, когда иное не предусмотрено действующим законодательством.

6.13. При необходимости представитель администрации образовательного учреждения, курирующий службу медиации или являющийся её сотрудником, организует проведение супервизий для специалистов службы медиации образовательного учреждения, а также обеспечивает участие её представителя в собраниях ассоциации (сообщества) медиаторов.

7. Организация деятельности службы медиации.



7.1. Службе медиации по согласованию с администрацией образовательного учреждения предоставляется помещение для встреч и проведения медиаций, а также возможность использовать иные ресурсы образовательного учреждения, такие как оборудование, оргтехника, канцелярские принадлежности, средства информации и другие.

7.2. Должностные лица образовательного учреждения оказывают службе медиации содействие в распространении информации о её деятельности и возможностях среди педагогов и обучающихся.

7.3. Специалисты службы медиации имеют право на получение услуг психолога, социального педагога и других специалистов образовательного учреждения.

7.4. Администрация образовательного учреждения содействует взаимодействию службы медиации с социальными службами и другими организациями района и города. Администрация содействует обращению педагогов образовательного учреждения в службу медиации.

7.5. Один раз в полугодие служба медиации проводит организационное совещание.

8. Заключительные положения.

8.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

8.2. Изменения в настоящее положение вносятся директором образовательного учреждения по согласованию со службой медиации.

8.3. Инициаторами изменений, вносимых в положение о службе школьной медиации, могут стать представители администрации образовательного учреждения, специалисты службы медиации образовательного учреждения, а также представители органов школьного самоуправления.

*Карта работы со случаям<sup>3</sup>*

## КАРТА СЛУЧАЯ

---

<sup>3</sup> Автор: Г.С. Кузьмин // <https://sites.google.com/view/mediation323/инновационные-продукты/методические-материалы/разработки>

СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ  
ГБОУ СОШ № \_\_\_\_\_ РАЙОНА

Описание случая:

№ из журнала:		
Дата обращения:		
Код случая из журнала:		
Ф.И.О. обратившегося:		
Краткое описание проблемы:		
Ответственный за ведение случая:		

## Ведение случая:

№ п/п	Дата	Участники	Медиатор	Результат работы
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

## Возможные результаты работы (с кодами):

- 1.Необходима повторная консультация.
- 2.Необходима консультация со второй стороной.
- 3.Необходима консультация соспециалистом (юристом, психологом, психиатром и другими).
- 4.1. Завершение работы со случаем: отказ клиента от дальнейшей работы;
- 4.2. Завершение работы со случаем: разрешение проблемы на этапе консультирования;
- 4.3. Завершение работы со случаем: случай передан в независимую службу медиации.
- 5.1. Медиация: соглашение в устной форме;
- 5.2. Медиация: соглашение в письменной форме;
- 5.4. Медиация: стороны не пришли к соглашению.

*Соглашение о проведении процедуры медиации<sup>4</sup>*

Предлагаем вам принять участие в процедуре медиации. Это особые переговоры с участием третьей нейтральной стороны (медиатора). Задача медиатора состоит в том, чтобы помочь вам обсудить и разрешить ситуацию и совместно выработать взаимовыгодное соглашение.

В медиации соблюдаются четыре принципа:

**Добровольность участия.** Во время медиации все происходит добровольно и с вашего согласия. Любые решения также принимаются с обоюдного согласия. В любой момент вы можете прервать процедуру. У медиатора тоже есть право прервать медиацию, если он поймет, что вы не готовы договариваться.

**Нейтральность.** Медиатор не встает ни на чью сторону, не оценивает и не принимает решений. Благодаря этому процедура работает.

**Равноправие сторон.** Вы имеете равные права высказывать свое видение ситуации, участвовать в дискуссии, выработке и принятии решений. Каждому из вас медиатор уделит равное время и внимание.

**Конфиденциальность.** Все, что будет происходить в медиации, не выйдет за пределы службы. Если у медиатора возникнет необходимость поговорить с каждым из вас отдельно, на общее обсуждение любая информация будет выноситься только с вашего разрешения. Ваши персональные данные не будут передаваться третьим лицам.

В медиации у вас будет возможность высказать свое видение ситуации и обсудить его. Затем вы определите список вопросов, которые необходимо решить. Вы сможете обсудить все вопросы и выработать соглашение по каждому из них.

Во время медиации необходимо придерживаться простых правил вежливости: не перебивать друг друга, не оскорблять, не повышать голос, не использовать ненормативную лексику.

Ф.И.О. полностью: \_\_\_\_\_

Я согласен (согласна) участвовать (разрешить участие моего ребенка) в процедуре медиации и понимаю ее принципы.

Я согласен (согласна) на использование моих персональных данных в следующем объеме: фамилия, имя, отчество, краткое описание конфликтной ситуации.

Дата: \_\_\_\_\_

Подпись и расшифровка: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

<sup>4</sup> Автор: Г.С. Кузьмин // <https://sites.google.com/view/mediation323/инновационные-продукты/методические-материалы/разработки>

*Примирительное соглашение*

Участники медиативной программы в лице:

1.

2.

....

провели встречу, на которой обсудили конфликтную ситуацию, заключающуюся в том, что ....

пришли к следующим выводам (договоренностям) .....

Проверять выполнение этих договоренностей будет ....

Срок исполнения принятых соглашений ....

Встреча для аналитической беседы по результатам медиации состоится (место, дата, время) ....

Чтобы в дальнейшем такое не повторилось, мы договорились ....

Если достигнутое соглашение не будет выполнено, мы согласны на повторную медиацию (варианты: на следующие санкции, на административное решение конфликта) ....

Участник 1. Ф.И.О. (подпись, расшифровка)

Участник 2. Ф.И.О. (подпись, расшифровка)

Медиаторы: Ф.И.О. (подпись, расшифровка)

*Карточка регистрации случаев*

Дата ситуации		Дата передачи случая координатору	
Лицо, передавшее информацию о ситуации			
Фамилия Имя стороны конфликта		Фамилия Имя стороны конфликта	
Класс		Класс	
Телефон		Телефон	
ФИО родителей, телефон		ФИО родителей, телефон	
Совершались ли ранее подобные действия			
Состоит ли на учете (внутришкольный учет, КДН и ЗП)			
Собираются ли стороны или администрация обращаться в правоохранительные органы?			
Описание ситуации			
ФИО медиаторов			
ФИО остальных участников процедуры медиации			
Кол-во взрослых участников процедуры медиации		Кол-во обучающихся, участвовавших в процедуре медиации	
Дата проведения процедуры медиации		Не проведена (причина)	
Выполнение сторонами принятого договора			
Комментарии			

Дата сдачи отчета

Подпись

Образец журнала регистрации случаев<sup>5</sup>

<h2 style="margin: 0;">ЖУРНАЛ</h2> <p style="margin: 0;">РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ</p> <p style="margin: 0;">ГБОУ СОШ № _____</p>
---

Начат: \_\_\_\_\_

Закончен: \_\_\_\_\_

№ п/ п	ДАТА	Ко д слу чая	МЕДИАТОР	Кол- во встреч	РЕЗУЛЬТАТ				Примеч ание
					Письм енное согла шение	Устно е согла шение	Сторо ны не приш ли к согла шени ю	Пере дан в ЦПМ СС	
1.									
2.									
...									

**ВИДЫ СЛУЧАЕВ ПО СОСТАВУ УЧАСТНИКОВ:**

- Учитель-ученик
- Учитель-родитель
- Учитель-учитель
- Учитель-администрация
- Ученик-ученик
- Ученик-родитель
- Родитель-администрация

**КОДЫ УЧАСТНИКОВ:**

- Ученик – 1
- Учитель – 2
- Родитель – 3
- Администрация – 4

<sup>5</sup> Документация для школьной службы медиации: Сборник методических материалов для специалистов службы сопровождения образовательного учреждения. Вып. 30 /Авт-сост. А.С. Лаптева, О.Л. Камакина, Г.С. Кузьмин. – СПб.: ГБОУ ЦПМСС Кировского района. 16 с

Код случая – это двузначное число, в котором первым записывается код того, кто обратился. Если у ситуации есть правовой аспект (официальная жалоба, КДН, ОДН, ВШК, комиссия по трудовым спорам и т.д.), после двузначного кода записывается буква «П».