

**Управление по социальной и демографической политике
Правительства Ярославской области**

**Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав
при Правительстве Ярославской области**

**Государственное образовательное автономное учреждение
Ярославской области «Институт развития образования»**

**Становление служб медиации
в Ярославской области
(из опыта работы образовательных
организаций, учреждений социального
обслуживания, территориальных комиссий
по делам несовершеннолетних
и защите их прав)**

г. Ярославль

2015

ОГЛАВЛЕНИЕ

Сборник материалов подготовлен коллективом в составе:

Н.В. Багрова, Т.В. Барабанова, Е.В. Благовещенская, Т.М. Воронина, Р.Г. Ерёмченко, Н.Н. Жукова, О.В. Кашарайло, Т.С. Кисина, Т.А. Кожина, Ю.Н. Ладнова, И.В. Мельникова, И.Г. Назарова, А.Ю. Петрова, М.П. Потёмина, Н.А. Роговская, Н.Ф. Хухарева, О.В. Чиркун, И.Е. Шишакова, Н.А. Юрчак.

Редакторы:

О.Л. Кашина, начальник отдела по делам несовершеннолетних и защите их прав Управления по социальной и демографической политике Правительства Ярославской области,

И.Г. Назарова, заведующая кафедрой общей педагогики и психологии государственного образовательного автономного учреждения Ярославской области «Институт развития образования»,

И.Е. Шишакова, консультант отдела по делам несовершеннолетних и защите их прав Управления по социальной и демографической политике Правительства Ярославской области.

Рекомендовано: специалистам органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

О развитии служб медиации в Ярославской области и их роли в вопросах защиты прав и интересов детей.

И.Е. Шишакова, консультант отдела по делам несовершеннолетних и защите их прав Управления по социальной и демографической политике Правительства Ярославской области. 5

Развитие служб медиации в образовательных организациях Ярославской области. Первые шаги реализации проекта.

И.Г. Назарова, заведующая кафедрой общей педагогики и психологии государственного образовательного автономного учреждения Ярославской области «Институт развития образования» 10

Реализация ювенальной политики государства: решение конфликтных ситуаций путём создания службы примирения (на примере государственного образовательного учреждения Ярославской области Семибратовского детского дома «Центр Духовного Возрождения»).

О.В. Чиркун, старший преподаватель кафедры общей педагогики и психологии государственного образовательного автономного учреждения Ярославской области «Институт развития образования» 29

Муниципальная служба примирения Тутаевского муниципального района.

Н.А. Юрчак, педагог-психолог муниципального образовательного учреждения для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи Центра психолого-медико-социального сопровождения, диагностики и консультирования детей и подростков «Стимул» города Тутаева 33

Становление служб школьной медиации в Рыбинском районе.

Т.А. Кожина, начальник отдела по делам несовершеннолетних и защите их прав администрации Рыбинского муниципального района, заместитель председателя территориальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав Рыбинского муниципального района 40

Формирование готовности обучающихся к участию в деятельности школьной службы медиации: из опыта работы муниципального образовательного учреждения дополнительного образования детей Центра детского и юношеского технического творчества города Рыбинска.

Н.А. Роговская, директор муниципального образовательного учреждения дополнительного образования детей Центра детского и юношеского технического творчества города Рыбинска, Н.Н. Жукова, заместитель директора по научно-методической работе, Т.В. Барабанова, методист 44

Организация деятельности службы примирения на базе детского социозащитного учреждения.

Т.С. Кисина, заместитель директора по воспитательной работе государственного казённого учреждения социального обслуживания Ярославской области Рыбинского социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних «Наставник», Р.Г. Ерёмченко, педагог-психолог, И.В. Мельникова, педагог-психолог 50

Инновационные подходы в работе с несовершеннолетними, направленные на формирование их законопослушного поведения и социальную адаптацию.

О.В. Кашарайло, заместитель директора по воспитательной работе муниципального образовательного учреждения средней общеобразовательной школы № 36 города Рыбинска, Е.В. Благовецкая, заместитель директора по научно-методической работе 87

Медиация в школе, её связь с ранней профилактикой предупреждения правонарушений в подростковой среде.

М.П. Потёмкина, директор муниципального образовательного учреждения средней общеобразовательной школы № 13, Н.Ф. Хухарева, заместитель директора по учебно-воспитательной работе, А.Ю. Петрова, педагог-психолог 97

Опыт реализации проекта «Развитие служб медиации в образовательных организациях Ярославской области» в Угличском детском доме.

Т.М. Воронина, директор государственного образовательного учреждения Ярославской области Угличского детского дома, Н.В. Багрова, заместитель директора 101

Восстановительный подход в организации территориальной службы медиации в Угличском муниципальном районе.

Ю.Н. Ладнова, главный специалист отдела по делам несовершеннолетних и защите их прав администрации Угличского муниципального района, ответственный секретарь территориальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав Угличского муниципального района 104

О развитии служб медиации в Ярославской области и их роли в вопросах защиты прав и интересов детей

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 1 июня 2012 года № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы» в качестве мер по созданию системы защиты и обеспечения прав и интересов детей и дружественного к ребенку правосудия предусматривается развитие сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия, а также организация школьных служб медиации, нацеленных на разрешение конфликтов в образовательных организациях, профилактику правонарушений детей и подростков, улучшение отношений в образовательной организации.

Основы правового регулирования отношений, возникающих в связи с созданием и деятельностью служб медиации, в том числе школьных, устанавливаются Федеральными законами:

- от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»;
- от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Согласно Федеральному закону от 27 июня 2010 года № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» под процедурой медиации понимается способ урегулирования споров при содействии медиатора (независимое лицо либо независимые лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора) на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.

Медиация альтернативна любому директивному способу разрешения споров, когда спорящие стороны лишены возможности влиять на исход спора, а полномочия на принятие решений по спору делегированы третьему лицу.

Развитие сети служб медиации направлено на:

- создание системы профилактики и коррекции правонарушений среди детей и подростков, оказание помощи семье;
- формирование безопасной социальной среды для защиты и обеспечения прав и интересов детей;
- гуманизацию и гармонизацию общественных отношений, в первую очередь с участием детей и подростков;
- улучшение межведомственного взаимодействия всех органов и организаций, участвующих в работе с детьми и подростками.

Развитие сети служб медиации обусловлено следующими причинами:

- социальное напряжение в обществе, конфликтность, обострение международных отношений;
- необходимость в формировании у несовершеннолетних навыка умения жить в многонациональном обществе, вести межкультурный диалог;

– ослабление роли семьи как фундаментального общественного института и возложение этой роли на образовательные организации;

– асоциальные проявления в обществе (детская наркомания, безнадзорность, правонарушения, совершаемые несовершеннолетними, проявления суицидального поведения).

С целью наиболее эффективной реабилитации несовершеннолетних, защиты интересов потерпевшей в результате конфликта стороны, профилактики повторных правонарушений, улучшения отношений в образовательной организации в Ярославской области проводится целенаправленная работа, направленная на создание условий по развитию служб медиации.

Для реализации данного направления деятельности и во исполнение распоряжения Правительства Российской Федерации от 05.02.2015 № 167-р «Об утверждении плана мероприятий на 2015–2017 годы по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30.07.2014 № 1430-р «Об утверждении 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», постановления Правительства Ярославской области от 09.12.2014 № 1278-п «Об утверждении плана мероприятий на 2015–2017 годы по реализации Стратегии действий в интересах детей Ярославской области на 2012–2017 годы» Управлением по социальной и демографической политике Правительства Ярославской области и департаментом образования Ярославской области разработан Межведомственный план организационно-методических мероприятий по развитию служб медиации в образовательных организациях Ярославской области в 2015 году.

В рамках Межведомственного плана специалистами управления по социальной и демографической политике Правительства области, департамента образования Ярославской области, сотрудников кафедры общей педагогики и психологии государственного образовательного автономного учреждения Ярославской области «Институт развития образования» (далее – ГОАУ ЯО «Институт развития образования»), межведомственного методического кабинета по вопросам профилактики правонарушений несовершеннолетних, функционирующего на базе ГОАУ ЯО «Институт развития образования», осуществляется деятельность по реализации инновационного проекта «Развитие служб медиации в образовательных организациях Ярославской области» (далее – Проект).

Проект рассчитан на 3 года и разработан с целью создания и апробации моделей служб медиации в образовательных организациях Ярославской области различных типов и видов.

Научный руководитель Проекта – Инна Григорьевна Назарова, заведующая кафедрой общей педагогики и психологии ГОАУ ЯО «Институт развития образования».

Участники Проекта: образовательные организации и территориальные комиссии и отделы по делам несовершеннолетних и защите их прав городских округов города Ярославля, города Рыбинска, Ростовского, Рыбинского, Тутаевского и Угличского муниципальных районов.

Финансовое обеспечение Проекта осуществляется за счёт средств, предусмотренных в рамках подпрограммы «Профилактика безнадзорности, правонарушений и защита прав несовершеннолетних» областной целевой программы «Семья и дети Ярославии» на 2011–2015 годы, утверждённой постановлением Правительства Ярославской области от 23.12.2010 № 1000-п. В 2015 году на данные цели выделены средства в размере 295,0 тыс. рублей.

В 2014 году в рамках совместной деятельности межведомственного методического кабинета по вопросам профилактики правонарушений несовершеннолетних ГОАУ ЯО «Институт развития образования» и отдела по делам несовершеннолетних и защите их прав управления по социальной и демографической политике Правительства области проведена подготовительная работа, направленная на создание условий для начала реализации Проекта:

– консультационная и организационная деятельность с педагогическими работниками образовательных организаций и представителями органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в рамках деятельности межведомственного методического кабинета по вопросам профилактики правонарушений несовершеннолетних ГОАУ ЯО «Институт развития образования»;

– заседание областного Методического совета специалистов комиссий и отделов по делам несовершеннолетних и защите их прав «О гейткингенге: межведомственной системе эффективной и целенаправленной работы с семьёй в интересах каждого ребёнка»;

– семинар для специалистов территориальных комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав муниципальных образований области «Построение эффективной беседы в ходе заседания комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав»;

– ряд семинаров для педагогических работников образовательных организаций «Практика медиации и восстановительная культура отношений»;

– областной межведомственный семинар для представителей органов исполнительной власти и органов местного самоуправления муниципальных образований области, специалистов комиссий и отделов по делам несовершеннолетних и защите их прав, социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних, педагогических работников образовательных организаций «Реализация восстановительного правосудия в отношении детей. Практика медиации: актуальные вопросы, эффективные методики» (с участием А.Ю. Ковалова, научного сотрудника Московского городского психолого-педагогического университета, члена коллегии Межрегионального общественного центра «Судебно-правовая реформа», председателя Ассоциации кураторов служб примирения и медиаторов города Москвы, члена Европейского форума по восстановительному правосудию, автора концепции школьных служб примирения, профессионального медиатора и тренера по медиации);

– выпуск статей об инновационном опыте образовательных организаций по теме Проекта в региональном журнале «Дети Ярославии» (4 статьи);

– размещение информации по вопросам восстановительного правосудия в отношении детей, о службах медиации на сайтах: «Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав» портала органов государственной власти Ярославской области, Ресурсного центра «Профилактика правонарушений сре-

ди несовершеннолетних» ГОАУ ЯО «Институт развития образования», муниципальных образований области и др.

Кроме того, в 2014 году сотрудники управления по социальной и демографической политике Правительства области, кафедры общей педагогики и психологии ГОАУ ЯО «Институт развития образования», представители органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних приняли участие в Межрегиональной конференции «Службы примирения в мегаполисе: опыт, проблемы, перспективы», которая состоялась в Московском городском психолого-педагогическом университете (г. Москва).

В 2015 году работа в данном направлении продолжена.

Создана региональная рабочая группа по развитию служб медиации в Ярославской области в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность.

Организована работа межведомственных рабочих групп по апробации восстановительного подхода в системе профилактики правонарушений несовершеннолетних в муниципальных районах и городских округах области, участвующих в Проекте. Осуществляется сопровождение деятельности межведомственных рабочих групп сотрудниками межведомственного методического кабинета по вопросам профилактики правонарушений несовершеннолетних ГОАУ ЯО «Институт развития образования» и отдела по делам несовершеннолетних и защите их прав Управления по социальной и демографической политике Правительства области.

В целях повышения квалификации и профессиональной подготовки участников Проекта в 2015 году проведены: серия обучающих вебинаров по вопросам использования метода медиации в профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, цикл консультативно-тренинговых занятий «Обучение навыкам проведения восстановительных программ (медиация и круг сообщества) в рамках создания службы примирения» и другие мероприятия.

Результатом реализации мероприятий, предусмотренных Проектом в 2015 году, является формирование пилотных проектов в муниципальных образованиях Ярославской области по разработке вариативных моделей служб медиации в образовательных организациях различных типов и видов, а также в территориальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав Угличского муниципального района.

Внедрение услуги медиации в образовательных организациях области, социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних, территориальных комиссиях и отделах по делам несовершеннолетних и защите их прав позволит создать безопасную среду для детей, содействовать формированию психически, физически и нравственно здоровой личности ребёнка, обеспечит возможность доступа к медиации каждой семье и каждому ребёнку.

Надеемся, что в дальнейшем работа этих служб позволит:

– сократить общее количество конфликтных ситуаций, в которые вовлекаются дети;

– повысить эффективность ведения профилактической и коррекционной работы, направленной на снижение проявления асоциального поведения несовершеннолетних;

– сократить количество правонарушений, совершаемых несовершеннолетними, в том числе повторных;

– повысить квалификацию работников образовательных организаций, сотрудников территориальных комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав по защите прав и интересов детей.

Ирина Евгеньевна Шишакова, консультант отдела по делам несовершеннолетних и защите их прав Управления по социальной и демографической политике Правительства Ярославской области, тел.: (4852) 40-15-43, e-mail: shishakova@region.adm.yar.ru

Развитие служб медиации в образовательных организациях Ярославской области. Первые шаги реализации проекта

Сегодня усилия многих людей направлены на создание образовательной среды, обеспечивающей здоровые условия для уникальных процессов, происходящих с растущим ребёнком. Взрослый человек, вспоминая свой путь взросления, осознаёт важность этого жизненного опыта, который осваивает он в различных образовательных организациях: детском саду, школе, внешкольных объединениях, а иногда это школа-интернат, детский дом... Нередко, к сожалению, этот опыт окрашен не только в яркие жизнерадостные краски, а наполнен опытом боли и разочарований, стрессогенными и неприятными воспоминаниями. Опыт взросления ставит человека лицом к уникальной ситуации, требующей от него прежде всего личностного развития, и очень хотелось бы, чтобы она стала как для ребёнка, так и для его родителей, педагогов явлением ценным и позитивным. Создать условия для успешной социализации ребёнка, формирования самоуважения и саморазвития, для освоения этики человеческих отношений, основанных на доверии и ответственности партнёров, – очень важная задача образовательных организаций.

В Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года, утверждённой распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 мая 2015 года № 996-р отмечается необходимость «...оказания помощи детям в выработке моделей поведения в различных трудных жизненных ситуациях, в том числе проблемных, стрессовых и конфликтных...».

Бесконфликтное существование – идеал любого человеческого сообщества, сколь желанный, столь и недостижимый. Во всем мире не существует двух абсолютно одинаковых людей, которые бы полностью разделяли взгляды друг друга. В силу этого противоречия между людьми неизбежны и постоянно требуют разрешения.

В разные годы конфликты в образовательной среде рассматривали целый ряд отечественных авторитетных исследователей: А.Я. Анцупов, В.М. Афонькова, С.В. Баныкина, М.Р. Битянова, А.А. Бодалев, Г.Л. Воронин, С.М. Кашапов, Э.И. Киришбаума, Б.П. Ковалёв, М.С. Мириманов, А.В. Мудрик, М.М. Рыбакова, Е.А. Тимоховец, А.И. Шипилов, Е.Ю. Шлюбуль, Д.И. Фельдштейн, Б.И. Хасан, Н.Е. Щуркова и другие. Конфликты в образовательной среде в рамках данных исследований получили многофакторный теоретический анализ, представлены разнообразные способы предупреждения разрешения конфликтов в образовательной среде. Однако, несмотря на обширную теоретическую базу и всё новые исследования данной научной проблемы, острота конфликтов в образовательной среде не становится меньше. Анализ совершённых несовершеннолетними правонарушений показывает, что первопричиной является КОНФЛИКТ. Нередко в результате конфликта страдает социальное, эмоциональное и психическое здоровье ребёнка, нарушаются отношения с людьми, изменяется отношение к себе и к окружающим людям. Ответственность за причинённый ребёнку вред никто не несёт, нередко социальная травма у ребёнка проходит незамеченной взрослыми. Однако стандарты и эффективность работы организаций по защите

прав и интересов детей, оказания им помощи в трудных ситуациях, лучшей социализации детей и подростков не отвечают потребностям современного общества, новым проблемам и вызовам. Среди них:

- несогласованность действий и многочисленности служб, отвечающих за работу с детьми;
- проблема размытия системы нравственных ценностей и ориентиров;
- культ насилия, агрессивность, конфликтность, отсутствие чуткости, сострадания, глубинные деформации человеческого общения;
- усложнение образовательных программ, нарастание учебной нагрузки, что ведёт к увеличению стрессовых ситуаций;
- обострение межнациональных проблем и пр.

В результате действия всех этих неблагоприятных факторов растут или остаются стабильно высокими показатели детской и подростковой преступности, правонарушений, самоубийств, асоциальные проявления.

В тоже время правосудие в отношении детей остаётся по своей сути карательным (в основе – наказание!), зачастую усугубляя положение детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Современное общество остро нуждается в способности граждан конструктивно взаимодействовать. Для этого необходимо развивать социальный интеллект, менталитет сотрудничества, социального партнёрства.

В соответствии с Национальной стратегией действий в интересах детей на 2012–2017 годы, утверждённой распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 октября 2012 года № 1916-р, в образовательных организациях должны быть организованы службы школьной медиации, обеспечивающие защиту прав детей и создающие условия для формирования безопасного пространства, равных возможностей и защиты их интересов. Стратегия указывает на приоритет восстановительного подхода и мер воспитательного воздействия в отношении несовершеннолетних.

Медиация – способ разрешения споров мирным путём на основе выработки сторонами спора взаимоприемлемого решения при содействии нейтрального независимого лица – медиатора.

Медиативный подход – 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.

Восстановительный подход – использование в практической деятельности, в частности в профилактической и коррекционной работе с детьми и подростками, в том числе при разрешении споров и конфликтов и после совершения правонарушений, умений и навыков, направленных на всестороннее восстановление отношений, доверия, материального и морального ущерба и др.

Школьная служба примирения (медиации) – оформленная детско-взрослая команда, реализующая в образовательной организации восстановительный подход к конфликтам и правонарушениям несовершеннолетних.

Первые службы примирения в России были разработаны командой Межрегионального общественного центра «Судебно-правовая реформа» и созданы в 2001–2002 годах.

Забота государства о детях является безусловным приоритетом социально-экономического развития Российской Федерации. Достигнутые в этом направлении результаты, особенно в последние годы, очевидны.

По данным мониторинга, проведенного Межрегиональным общественным центром «Судебно-правовая реформа», в 2014 году в 19 регионах России в рамках Всероссийской ассоциации восстановительной медиации действовали 630 школьных служб примирения, в которых работали 962 взрослых медиатора и 1797 медиаторов-ровесников. В 2014 году из образовательных организаций, комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав, подразделений по делам несовершеннолетних им было передано 3189 ситуаций. 3063 ситуации (96 %) завершились проведением восстановительных программ (из них 2131 – медиация, 662 – круги сообщества, 80 – школьные конференции и т.д.). В этих программах участвовали 3136 взрослых и 9882 несовершеннолетних, итого – 13018 человек.

Современное общество остро нуждается в способности граждан конструктивно взаимодействовать. Для этого необходимо развивать социальный интеллект, менталитет сотрудничества, социального партнёрства. Метод медиации способствует решению этих задач в работе с детьми, закладывая основу воспитания будущих поколений, опирающихся на гуманистические ценности, ставящих человеческую жизнь, благополучие и гармоничное развитие личности, позитивное общественное взаимодействие на первое место.

Л.М. Карнозова, ведущий научный сотрудник Института государства и права Российской академии наук, отмечает, что «идея альтернативы, которая предлагается восстановительным правосудием, восходит к общинным способам разрешения конфликта, направленным на примирение и достижение соглашения между двумя сторонами. Во главу угла здесь ставится ценность совместной жизни людей...». Таким образом, формирование и развитие службы школьной медиации является важнейшей социальной инновацией, оно востребовано жизнью и становится одной из приоритетных задач в области современного воспитания и образования. Значение задачи внедрения медиации и восстановительного подхода в сферу защиты прав детей выходит далеко за пределы первичного контура «ребёнок – семья – школа (специальное учреждение)», чрезвычайно велико для региональной системы профилактики правонарушений несовершеннолетних и защиты их прав. Если гуманный инструментальный решения трудных ситуаций будет успешно внедрён в сферу защиты прав и интересов детей, он будет быстрее распространён и на всё общество.

Медиация и восстановительный подход, являясь реальным инструментарием для решения задачи профилактики и коррекции в работе с детьми и подростками, делают лишь первые шаги в Ярославской области.

В 2015 году кафедрой общей педагогики и психологии государственного образовательного автономного учреждения Ярославской области «Институт развития образования» разработан и реализуется **региональный инновационный проект «Развитие служб медиации в образовательных организациях Ярославской области»** (далее – Проект).

Основная идея Проекта: формирование навыков восстановительной культуры отношений субъектов образовательного процесса посредством медиации.

Проект открытый, а это значит, что на любом этапе осуществления Проекта к деятельности может присоединиться новый партнёр.

Педагог – ключевая фигура реформирования образования. В профессиональном стандарте педагога отмечается, что «в стремительно меняющемся открытом мире главным профессиональным качеством, которое педагог должен постоянно демонстрировать своим ученикам, становится умение учиться. Готовность к переменам, мобильность, способность к нестандартным трудовым действиям, ответственность и самостоятельность в принятии решений – все эти характеристики деятельности успешного профессионала в полной мере относятся и к педагогу». Обретение этих ценных качеств невозможно без развития психолого-педагогической компетентности педагога, овладения реальным инструментарием для решения задачи профилактики и защиты прав детей, разрешения стрессовых и конфликтных ситуаций.

В рамках реализации Проекта создано сообщество единомышленников, осваивающих восстановительные практики, необходимые для функционирования служб медиации в образовательных организациях Ярославской области. На сегодняшний день в данное сообщество входит более 70 человек-инноваторов: учёных, руководителей и педагогов школ, детских домов, муниципальных методических служб, психологов, специалистов территориальных комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав, методистов и др.

Основные этапы реализации Проекта:

I этап (февраль – декабрь 2015 года) – формирование пилотных проектов в муниципальных образованиях Ярославской области по разработке вариативных моделей служб медиации в образовательных организациях различных типов и видов.

II этап (январь – декабрь 2016 года) – апробация вариативных моделей служб медиации, организованных на базе образовательных организаций различных типов и видов с последующей корректировкой. Разработка методических рекомендаций по организации служб медиации (по итогам апробации вариативных моделей). Разработка и реализация программы повышения квалификации специалистов организаций и учреждений сферы образования «Медиатор: цели, содержание, способы деятельности».

III этап (январь-ноябрь 2017 года) – разработка универсального пакета методических материалов (методического портфеля) для медиатора вне зависимости от его места работы и должности.

На I этапе реализации Проекта:

– создана межведомственная рабочая группа по развитию на территории Ярославской области 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 (руководитель группы – Ольга Леонидовна Кашина, начальник отдела по делам несовершеннолетних и защите их прав Управления по социальной и демографической политике Правительства Ярославской области);

– сформированы пилотные проекты в 6 муниципальных образованиях области: городских округах городе Рыбинске и городе Ярославле, Ростовском, Рыбинском, Тутаевском и Угличском муниципальных районах по разработке вариативных моделей служб медиации в образовательных организациях;

– разработаны дорожные карты по организации деятельности образовательных организаций (Приложение 1);

– разработаны Положения о службах медиации (Приложение 2).

В сентябре 2015 года проведены межведомственные проблемные семинары на пилотных площадках по анализу проблем формирования безопасной образовательной среды и использованию восстановительных практик.

В рамках вебинара «Разработка программы деятельности служб медиации», проведенного сотрудниками кафедры общей педагогики и психологии государственного образовательного автономного учреждения Ярославской области «Институт развития образования», началась разработка программы деятельности служб медиации.

В ноябре 2015 года запланировано проведение регионального конкурса программ служб медиации.

Информация о реализации Проекта постоянно обновляется на сайте Ресурсного центра «Профилактика правонарушений среди несовершеннолетних» государственного образовательного автономного учреждения Ярославской области «Институт развития образования» <http://www.iro.yar.ru/>.

Участники Проекта информируют родительскую общественность о возможностях служб медиации, привлекая новых участников в Проект.

Важным фактором эффективности служб медиации является компетентность медиатора, владение восстановительными практиками.

Научный руководитель Проекта, заведующая кафедрой общей педагогики и психологии государственного образовательного автономного учреждения Ярославской области «Институт развития образования» И.Г. Назарова и старшие преподаватели кафедры, координаторы деятельности соучастников региональной инновационной площадки «Развитие служб медиации в образовательных организациях Ярославской области», Е.С. Боярова и Т.Д. Яковлева приняли участие во Всероссийской конференции «Как в практике сохранить смысл восстановительного правосудия?» (г. Москва, 3-5 июня 2015 года), ежегодно организуемой Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации.

В период с 9 по 11 июня 2015 года на базе государственного образовательного автономного учреждения Ярославской области «Институт развития образования» состоялись тренинги для участников Проекта. Участники тренингов освоили восстановительные практики, познакомились с путями решения проблем служб медиации.

15-17 июня 2015 года участники Проекта имели возможность углубить свои знания по вопросам восстановительного подхода благодаря участию в серии вебинаров «Восстановительный подход к решению конфликтов», которые проводил А.Ю. Коновалов, научный сотрудник Московского городского психолого-педагогического университета, член коллегии Межрегионального общественного центра «Судебно-правовая реформа», председатель Ассоциации кураторов служб примирения и медиаторов города Москвы, член Европейского форума по восстановительному правосудию, автор концепции школьных служб примирения.

24-25 сентября 2015 года в городе Москве при поддержке Российского гуманитарного научного фонда на базе Национального исследовательского ядерного университета «МИФИ» (Московский инженерно-физический институт)

состоялся III Международный конгресс «Образование личности: стандарты и ценности».

Организаторами Конгресса выступили Межрегиональная общественная организация содействия воспитанию «Содружество организаторов воспитательного процесса», федеральное государственное бюджетное научное учреждение «Центр исследования проблем воспитания, формирования здорового образа жизни, профилактики наркомании, социально-педагогической поддержки детей и молодежи» и Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ» (Московский инженерно-физический институт). В рамках Конгресса И.Г. Назаровой и О.В. Чиркун были представлены первые результаты регионального инновационного проекта «Развитие служб медиации в образовательных организациях Ярославской области».

8-9 декабря 2015 года в городе Ярославле состоится межведомственный семинар по теме: «Технологии разрешения конфликтных ситуаций с участием несовершеннолетних в семье и социуме», на котором участники Проекта смогут пройти супервизию случаев конфликтов в образовательных организациях у социального педагога, руководителя службы примирения государственного бюджетного образовательного учреждения города Москвы Центра психолого-педагогической помощи «Юго-Запад», сотрудника Межрегионального общественного центра «Судебно-правовая реформа», сертифицированного медиатора и тренера по медиации, члена Европейского форума по восстановительному правосудию Н.В. Путинойцевой.

Основными потребителями результатов Проекта являются обучающиеся образовательных организаций Ярославской области, родители обучающихся, руководители и педагогические работники образовательных организаций Ярославской области, специалисты органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, члены общественных организаций, занятых в сфере воспитания несовершеннолетних.

Обучая детей, родителей, педагогов умению разрешать конфликты с помощью медиативного подхода, мы учим их уважать себя, а также ценить и принимать другого. Мы способствуем проявлению у всех участников Проекта чувства собственного достоинства, а также воспитываем ответственное отношение к своим действиям, поступкам и жизни в целом.

Инна Григорьевна Назарова, заведующая кафедрой общей педагогики и психологии государственного образовательного автономного учреждения Ярославской области «Институт развития образования», тел.: (4852) 48-60-23, e-mail: in-naz@yandex.ru

Дорожная карта по созданию модели Службы сопровождения в 2015 году

№	Мероприятия	Примерные сроки	Ответственные	Ожидаемый результат	Формы отчетных документов
1.1.	Заседание Совета ОО по проблемам создания Службы медиации	апрель	Директор ОО	Наличие решения Совета ОО об организации деятельности организации медиации	Протокол заседания Совета ОО
1.2.	Анализ имеющихся в ОО нормативных документов, обеспечивающих создание Службы медиации, внесение необходимых корректив в соответствии с методическим письмом	апрель - май	Заместители директора по учебно-воспитательной (далее - УВР) и воспитательной работе (далее - ВР)	Соответствие имеющихся нормативных документов Концепции и требованиям Федеральных государственных образовательных стандартов (ФГОС)	Нормативные документы
1.3.	Разработка локальных актов, регламентирующих организацию деятельности Службы медиации (приказ о внесении изменений в должностную инструкцию заместителя директора по ВР, Приказ о создании рабочей группы и проектных команд, Приказ об утверждении программы ОО по повышению уровня профессионального мастерства педагогических работников)	апрель-май	Директор ОО	Создание нормативной базы, регламентирующей организацию деятельности Службы медиации	Пакет локальных актов

1.4.	Внесение изменений в локальные акты, устанавливающие требования к различным объектам инфраструктуры ОО с учётом требований к соответствующей оснащённости деятельности Службы (Положение о роли информационно-библиотечного центра в обеспечении работы Службы)	май	Директор ОО, методический совет	Разработаны соответствующие локальные акты	Приказ об утверждении локальных актов, перечень локальных актов, локальные акты
1.5.	Корректировка основной образовательной программы: - внесение изменений в учебный план (выделение дополнительных часов на организацию и реализацию подготовки школьных медиаторов в рамках внеурочной деятельности); - внесение изменений в структуру Программы воспитания и социализации обучающихся на ступени основного общего образования (раздел «Школьная служба медиации»)	апрель-сентябрь	Директор ОО, заместители директора по методической работе и ВР	Скорректирована основная образовательная программа с учётом экспертных заключений	Протоколы заседания рабочей группы об утверждении каждого компонента основной образовательной программы основного общего образования; разработанные документы (разделы и программы)
1.6.	Разработка: - Положения об организации деятельности Службы медиации; - Положения о конкурсе социальных буклетов; - Положения о Координационном совете по Службе медиации	май	Заместители директора по ВР и методической работе	Разработаны Положения	Приказ об утверждении локальных актов, перечень локальных актов, локальные акты
1.7.	Внесение дополнений в Положение о выплате стимулирующих надбавок и доплат за организацию работы с обучающимися в рамках Службы медиации	май	Директор ОО, председатель профсоюзной организации	Материальное стимулирование педагогов, участвующих в сопровождении Службы медиации	Протокол заседания профсоюзного собрания, приказ директора о внесении

1.8.	Формирование нормативно-правовой базы социального партнёрства, обеспечивающей разработку и реализацию Службы медиации	август-октябрь	Директор ОО, координационный совет	Заключение договоров с социальными партнёрами	дополнений в Положение, Положение с указанием изменений и дополнений. Договоры о взаимодействии и планы совместной работы
2. Кадровое обеспечение организации деятельности по созданию службы медиации					
2.1.	Анализ кадрового обеспечения создания Службы примирения	март	Администрация ОО	Выявление готовности педагогов к внедрению Службы примирения	Информационная справка
2.2.	Корректировка плана-графика повышения квалификации педагогических работников по вопросам реализации восстановительного подхода	февраль	Заместитель директора по методической работе	Создание условий для прохождения семинаров, курсов повышения квалификации педагогов.	План-график
2.3.	Корректировка плана работы методического объединения (далее – МО) классных руководителей с ориентацией на проблемы реализации медиативного подхода	февраль	Заместитель директора по ВР	повышения профессионального уровня педагогов по вопросам реализации медиативного подхода	План работы МО классных руководителей
2.4.	Организация и проведение тематических педагогических советов, обучающих семинаров, тренингов для педагогов школы, организация работы в творческих группах по вопросам реализации медиативного подхода	в течение года	Координационный совет, заместители директора по ВР и методической работе	Рост профессиональной компетентности педагогов по вопросам реализации медиативного подхода	Протоколы педагогических советов, семинаров, аналитические справки
3. Финансовое обеспечение организации деятельности ОО по созданию службы медиации					
3.1.	Определение объёма расходов, необходимых для реализации проекта и достижения планируемых результатов, а также механизма их формирования	март	Директор ОО	Определён объём расходов, необходимых для реализации проекта, разработан механизм их формирования	Информация о расчётах и механизме формирования

					расходов, необходимых для реализации проекта, заверенная учредителем; информация об объёме привлечённых дополнительных финансовых средств (с указанием источника финансирования) для обеспечения реализации проекта, утверждённая учредителем
4. Организационное обеспечение деятельности ОО по созданию службы медиации					
4.1.	Создание рабочей группы по организации деятельности школы по духовно-нравственному воспитанию средствами социальных проектов	январь	Директор ОО	Создание и определение функционала рабочей группы	Приказ о создании рабочей группы по организации деятельности школы по духовно-нравственному воспитанию средствами социальных проектов, Положение
4.2.	Проведение общешкольного родительского собрания по проблемам духовно-нравственного воспитания в ОО	январь	Администрация ОО	Рост мотивации родителей к участию в социальных проектах совместно с обучающимися школы	Протокол родительского собрания

4.3.	Анкетирование родителей на предмет изучения потенциала семьи с целью привлечения к проектной деятельности.	февраль	Заместитель директора по ВР, классные руководители	Получение информации о готовности родителей к участию в реализации социальных проектов	Информационная справка
4.4.	Психолого-педагогическое просвещение родителей через систему родительских собраний, бесед, практикумов, консультаций о роли социального проектирования в духовно-нравственном воспитании обучающихся	апрель-май	Директор ОО, заместитель директора по ВР, классные руководители	Рост психологических знаний родителей по вопросам формирования личности ребёнка средствами проектной деятельности	Протоколы родительских собраний, информационные справки
4.5.	Изучение возможностей привлечения ОО и других учреждений города (села) к участию в проекте	апрель	Администрация ОО	Определение круга социальных партнёров для организации совместной деятельности по проекту	Информационная справка
4.6.	Создание Координационного Совета по Созданию службы медиации с участием социальных партнёров	март - май	Администрация ОО	Организация четкого взаимодействия ОО и всех заинтересованных учреждений	Приказ о создании Координационного совета (назначении координатора), утверждение плана работы по проекту
4.7.	Проведение заседания «круглого стола» с участием социальных партнёров по теме: «Медиативный подход в решении проблем профилактики правонарушений несовершеннолетних»	август	Заместители директора по методической работе и ВР	Согласование действий участников по проекту	Протокол заседания «круглого стола»
4.8.	Создание Совета по созданию Службы медиации в ОО	сентябрь	Заместитель директора по ВР	Созданы рабочие группы	Положение о Совете по созданию Службы медиации

4.9.	Организация обучения подростков по программам метапредметных курсов «Моё действие – мой выбор», «Учимся общаться», «Учимся принимать решения», «Конфликт как спор или возможность?»	сентябрь	Заместитель директора по ВР	Рост компетентности обучающихся в вопросах медиации, сформированность компонентов личности, обеспечивающих успешное участие в реализации проекта	Программы курсов, результаты анкетирования, аналитическая справка
4.10.	Организация конкурса идей на лучший буклет, эмблему, проект о Службе, проведение деловой игры «Ярмарка проектов»	октябрь	Совет по созданию Службы	Мотивация обучающихся и других участников образовательного процесса к участию в конкурсе	Сценарий деловой игры «Ярмарка проектов», протокол конкурсной комиссии
4.1.1.	Реализация проектов	в течение года	Координационный совет	Приобретение обучающимися опыта социального проектирования, развитие личности подростка	Пакет социальных проектов, информационные и диагностические материалы
4.1.2.	Фестиваль социальных проектов	май	Координационный совет	Обобщение и распространение опыта деятельности по социальному проектированию	Продукты, созданные в ходе проектной деятельности (презентации, сценарии, видеоролики и т.д.), сценарий фестиваля социальных проектов, методические материалы

5. Информационное обеспечение организации деятельности ООО по созданию службы медиации					
5.1.	Организация изучения общественного мнения по вопросам создания службы медиации	апрель-май	Заместитель директора по ВР	Информация о степени готовности социального проекта	Аналитическая справка
5.2.	Информирование родительской общественности об организации в ООО деятельности Службы медиации	март-сентябрь	Заместитель директора по ВР, педагог-психолог	Рост информированности родителей по проблеме	Аналитические материалы
5.3.	Размещение на сайте ООО информационных материалов об организации деятельности Службы медиации (сайт Службы медиации)	в течение учебного года	Заместитель директора по ВР, ответственный за сайт	Рост информированности общественности по проблеме, привлечение социальных партнёров к совместной деятельности	Аналитическая справка
5.4.	Организация сетевого информационного взаимодействия с заинтересованными образовательными организациями по вопросам реализации медиативного подхода	октябрь	Заместитель директора по информационным и коммуникационным технологиям (далее – ИКТ), руководители проектных групп	Рост информированности участников образовательного процесса по вопросам реализации медиативного подхода	Аналитическая справка
5.5.	Обеспечение публичной отчетности ООО о ходе реализации проекта	декабрь	Директор ООО	Своевременная информация общественности о ходе реализации проекта	Отчёт о деятельности проектных групп, протоколы заседаний Координационного совета
5.6.	Составление методических рекомендаций: - для медиатора (педагога);	декабрь	Координационный совет	Наличие методического обеспечения деятельности по проекту	Протокол заседания Координационного

6. Материально-техническое обеспечение организации деятельности ООО по созданию службы медиации					
	- для медиатора (обучающегося).				совета, на котором рассматривался вопрос об организации Службы примирения, пакет методических рекомендаций
6.1.	Анализ материально-технического обеспечения организации деятельности по проекту	апрель	Администрация ООО	Определение необходимых изменений в оснащении ООО с учётом организации деятельности по проекту	Информационная справка
6.2.	Обеспечение соответствия материально-технической базы требованиям реализации проекта	март - декабрь	Директор ООО	Приведение в соответствие материально-технической базы требованиям реализации проекта.	Информационная справка
6.3.	Обеспечение укомплектованности информационно-библиотечного центра печатными и электронными образовательными ресурсами по вопросам реализации проекта	апрель - декабрь	Заместители директора по ИКТ и методической работе, заведующая библиотекой	Оснащённость информационно-методического центра печатными и электронными ресурсами по проекту. Наличие каталога цифровых образовательных ресурсов. Наличие доступа участников образовательного процесса к печатным и электронным ресурсам.	Информационная справка

Принято
педагогическим советом
Протокол № _____

УТВЕРЖДАЮ
Директор школы

_____ Потёмина М.П.

от «__» _____ 2015 г.

«__» _____ 2015 г.

Положение о службе школьной медиации муниципального образовательного учреждения средней общеобразовательной школы № 13

I. Общие положения

1.1. Служба школьной медиации является структурным подразделением образовательного учреждения, которое объединяет учащихся, педагогов и других участников образовательного процесса, заинтересованных в разрешении конфликтов и развитии практики восстановительной медиации в образовательном учреждении.

1.2. Служба является альтернативой другим способам реагирования на споры, конфликты, противоправное поведение или правонарушения несовершеннолетних. Результаты работы службы медиации и достигнутое соглашение конфликтующих сторон должны учитываться в случае вынесения административного решения по конфликту или правонарушению.

1.3. Служба является приоритетным способом реагирования, то есть сторонам конфликта предлагается в первую очередь обратиться в службу медиации, а при их отказе или невозможности решить конфликт путем переговоров образовательное учреждение может применить другие способы решения конфликта и/или меры воздействия.

1.4. Допускается создание службы только из педагогов и/или специалистов образовательного учреждения. В работе службы могут участвовать специалисты социального и психологического центра (службы), работающей во взаимодействии с образовательным учреждением, где создана школьная служба примирения.

1.5. Правовой основой создания и деятельности служб школьной медиации является:

- Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
- Конвенция о правах ребёнка от 20 ноября 1989 года (была ратифицирована в СССР. Россия, как правопреемница СССР, сохраняет обязательства по Конвенции от 13 июля 1990 года);
- Закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273 «Об образовании в Российской Федерации»;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»;

– Распоряжение Правительства Российской Федерации от 15.10.2012 № 1916-р «О плане первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы».

II. Цели и задачи службы медиации

Целями службы медиации являются:

- распространение среди участников образовательного процесса цивилизованных форм разрешения споров и конфликтов (восстановительная медиация, переговоры и другие способы);
- помощь участникам образовательного процесса в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе принципов и технологии восстановительной медиации;
- организация в образовательном учреждении некарательного реагирования на конфликты, проступки, противоправное поведение и правонарушения несовершеннолетних на основе принципов и технологии восстановительной медиации.

Задачами службы медиации являются:

- проведение программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций (восстановительных медиаций, «кругов сообщества») для участников споров, конфликтов и противоправных ситуаций;
- обучение учащихся и других участников образовательного процесса цивилизованным методам урегулирования конфликтов и осознания ответственности;
- организация просветительных мероприятий и информирование участников образовательного процесса о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации.

III. Принципы деятельности службы медиации

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

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

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

IV. Порядок формирования службы медиации

4.1. В состав службы медиации могут входить учащиеся 8-11 классов, прошедшие обучение проведению восстановительной медиации.

4.2. Руководителем (куратором) службы может быть социальный педагог, психолог или иной работник образовательного учреждения, прошедший обучение проведению восстановительной медиации, на которого возлагаются обязанности по руководству службой примирения приказом директора образовательного учреждения.

4.3. Родители дают согласие на работу своего ребёнка в качестве ведущих примирительных встреч (медиаторов).

V. Порядок работы службы медиации

5.1. Служба медиации может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от педагогов, учащихся, администрации образовательного учреждения, членов службы примирения, родителей.

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

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

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

5.5. Медиатор вправе отказаться от проведения медиации или любой другой восстановительной программы на основании своих профессиональных стандартов либо в случае недостаточной квалификации или невозможности обеспечить безопасность процесса. В этом случае образовательное учреждение может использовать иные педагогические технологии.

5.6. В сложных ситуациях (как правило, если в ситуации есть материальный ущерб, среди участников есть взрослые или родители, а также в случае криминальной ситуации) куратор службы медиации принимает участие в проводимой программе.

5.7. В случае если конфликтующие стороны не достигли возраста 10 лет, примирительная программа проводится с согласия классного руководителя.

5.8. Служба медиации самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.

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

5.10. При необходимости служба медиации передает копию примирительного договора администрации образовательного учреждения.

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

5.12. При необходимости служба медиации информирует участника примирительной программы о возможностях взаимодействия с другими специалистами (социального педагога, психолога, специалистов учреждений социальной сферы, социально-психологических центров).

5.13. Деятельность службы медиации фиксируется в журналах и отчётах, которые являются внутренними документами службы.

5.14. Медиация и другие восстановительные практики не являются психологической процедурой и потому не требуют обязательного согласия со стороны родителей. Однако куратор старается по возможности информировать и привлекать родителей в медиацию (а по указанным в пунктах 5.3 и 5.4 категориям дел участие родителей или согласие на проведение медиации в их отсутствие является обязательным).

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

5.16. По согласованию с администрацией образовательного учреждения и руководителем службы примирения, медиаторы могут проводить медиацию по конфликтам между педагогами и администрацией, конфликтам родителей и их детей, а также по семейным конфликтам и спорам. Если споры возникли из гражданских правоотношений, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности, а также из трудовых правоотношений и семейных правоотношений, деятельность медиатора и его квалификация регулируется 193-ФЗ РФ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

5.17. При необходимости служба медиации получает у сторон разрешение на обработку их персональных данных в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

VI. Организация деятельности службы медиации

6.1. Службе медиации администрация образовательного учреждения предоставляет помещение для сборов и проведения примирительных программ, а также возможность использовать иные ресурсы образовательного учреждения (оборудование, оргтехнику, канцелярские принадлежности, средства информации и другие).

6.2. Оплата работы куратора (руководителя) службы медиации может осуществляться из средств фонда оплаты труда образовательного учреждения или из иных источников.

6.3. Поддержка и сопровождение школьной службы медиации может осуществляться социально-психологическими центрами или общественными организациями, имеющими обученных и практикующих медиаторов, по договору на возмездной или безвозмездной основе.

6.4. Должностные лица образовательного учреждения оказывают службе медиации содействие в распространении информации о деятельности службы среди педагогов и учащихся (воспитанников).

6.5. Служба медиации в рамках своей компетенции взаимодействует с психологом, социальным педагогом и другими специалистами образовательного учреждения.

6.6. Администрация образовательного учреждения содействует службе медиации в организации взаимодействия с педагогами образовательного учреждения, а также социальными службами и другими организациями. Администрация поддерживает обращения педагогов и учащихся (воспитанников) в службу медиации, а также содействует освоению ими навыков восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

6.7. В случае если стороны согласились на примирительную встречу (участие в восстановительной медиации, «круге сообщества»), то применение административных санкций в отношении данных участников конфликта приостанавливаются. Решение о необходимости возобновления административных действий принимается после получения информации о результатах работы службы примирения и достигнутых договоренностях сторон.

6.8. Администрация образовательного учреждения поддерживает участие руководителя (куратора) и медиаторов службы примирения в собраниях ассоциации (сообщества) медиаторов, супервизиях и в повышении их квалификации.

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

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

6.11. Служба медиации может вносить на рассмотрение администрации предложения по снижению конфликтности в образовательном учреждении.

VII. Заключительные положения

7.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

7.2. Изменения в настоящее положение вносятся директором образовательного учреждения по предложению службы медиации, управляющего совета или органов самоуправления.

7.3. Вносимые изменения не должны противоречить «Стандартам восстановительной медиации».

Реализация ювенальной политики государства: решение конфликтных ситуаций путём создания службы примирения (на примере государственного образовательного учреждения Ярославской области Семibrатовского детского дома «Центр Духовного Возрождения»)

Основные направления развития восстановительного подхода в системе профилактики правонарушений среди и в отношении несовершеннолетних современной России формируются исходя из целей, задач и принципов государственной ювенальной политики. В целом, ювенальная политика государства по отношению к несовершеннолетним направлена на защиту их от пагубного влияния преступной среды, сохранение института семьи и его адекватного функционирования, сохранение прав детей и подростков, разрешение конфликтных ситуаций адекватными и законными мерами.

Ювенальная политика современной России прежде всего является частью государственной социальной политики. В соответствии со статьёй 7 Конституции Российской Федерации «Российская Федерация – социальное государство, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека». Одним из направлений государственной социальной политики является обеспечение государственной поддержки семьи, материнства, отцовства и детства. В статье 5 Федерального закона от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» обозначены цели, принципы и основные направления государственной ювенальной политики в отношении несовершеннолетних.

Исходя из этого, ювенальную политику можно определить как часть внутренней политики российского государства, особый вид социальной деятельности, урегулированной нормами международного и национального права, направленной на эффективное обеспечение прав и законных интересов несовершеннолетних. Целью ювенальной политики является разработка социально-правовых мер, адекватно отражающих потребности общества в защите жизненно важных прав и интересов детей, формирование необходимых социальных условий для их всестороннего развития.

Существенное значение для определения принципов государственной ювенальной политики в Российской Федерации имеют ключевые принципы «Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы», утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 1 июня 2012 г. № 761 и статья 5 Федерального закона от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации». Обратим внимание на некоторые из них:

- соответствие международным стандартам в области защиты прав детей;
- демократический характер, гуманность, правовые начала, справедливость и гласность в деятельности субъектов ювенальной политики;
- законодательное обеспечение прав ребёнка *(должна быть сформирована система, обеспечивающая реагирование на нарушение прав каждого ребёнка без какой-либо дискриминации, включая диагностику ситуации, планирование и*

принятие необходимого комплекса мер по обеспечению соблюдения прав ребёнка и восстановлению нарушенных прав; правовое просвещение; предоставление реабилитационной помощи каждому ребёнку, ставшему жертвой жестокого обращения или преступных посягательств);

– государственная поддержка семьи в целях обеспечения полноценного воспитания детей, защиты их прав, подготовки их к полноценной жизни в обществе *(должны создаваться условия для обеспечения соблюдения прав и законных интересов ребёнка в семье, своевременного выявления их нарушений и организации профилактической помощи семье и ребёнку, обеспечения адресной поддержки нуждающихся в ней семей с детьми, оказавшимися в трудной жизненной ситуации, а при необходимости – приниматься меры по устройству детей, оставшихся без попечения родителей, на воспитание в семьи граждан);*

– ответственность должностных лиц и отдельных граждан за нарушение прав и законных интересов ребёнка, причинение ему вреда *(общество должно осознать необходимость новых подходов к воспитанию подрастающего поколения, призванного в недалеком будущем осуществлять управление страной, имеющего активную жизненную и высокую гражданскую позицию, способного и готового принять на себя ответственность);*

– государственная поддержка органов местного самоуправления, общественных объединений и иных организаций, осуществляющих деятельность по защите прав и законных интересов ребёнка *(должны создаваться условия для формирования достойной жизненной перспективы для каждого ребёнка, его образования, воспитания и социализации, максимально возможной самореализации в социально позитивных видах деятельности).*

В настоящее время ни у кого не вызывает сомнения то, что предупреждение преступлений является более предпочтительным направлением борьбы с преступностью относительно уголовно-правовых средств. При этом следует согласиться с тем, что профилактическая деятельность является многоаспектной и включает в себя разного уровня взаимодействия (такие как межведомственное, взаимодействие участников образовательного процесса и т.п.), формы, методы, технологии.

В качестве мер по созданию системы защиты и обеспечения прав и интересов детей и дружественного к ребёнку правосудия предусматривается развитие сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия, а также организация школьных служб медиации, нацеленных на разрешение конфликтов в образовательных учреждениях, профилактику правонарушений детей и подростков, улучшение отношений в образовательном учреждении. Проблема конфликтных отношений между несовершеннолетними и взрослыми становится все более актуальной в свете увеличивающегося количества подростков с признаками деструктивного, агрессивного, суицидального поведения. Кроме того, примерно каждое десятое преступление в России совершается несовершеннолетними или при их участии.

Согласно философии восстановительного подхода нарушение социально-правовых норм является не столько нарушением закона, сколько вредом, причиненным конкретному лицу и обществу в целом. Восстановительные практики, являясь разновидностью социальных и социально-педагогических технологий, представляют собой совокупность приёмов и способов организации и упорядо-

чения практической деятельности по решению конфликтов непосредственно самими их участниками, направленных на формирование механизмов ответственного поведения, восстановление разрушенных социальных взаимодействий и связей, а также возмещение причиненного ущерба участникам конфликта.

Образовательное пространство – это не только место осуществления учебного процесса, но и группового взаимодействия совершенно разных людей, различающихся по национальности, культурному и материальному уровню, объединенных в одном пространстве и участвующих в различных видах деятельности (учебной, воспитательной, управленческой и т.д.). Разумеется, в ходе этого взаимодействия возникает большее число конфликтных ситуаций, которые требуется разрешать.

Одним из участников регионального инновационного проекта «Развитие служб медиации в образовательных организациях Ярославской области» является государственное образовательное учреждение Ярославской области Семибратовский детский дом «Центр Духовного Возрождения».

Данное учреждение выбрано неслучайно. Детский дом имеет опыт участия в экспериментальной деятельности по вопросам профилактики правонарушений несовершеннолетних и постинтернатного сопровождения воспитанников, направленных на защиту прав детей и подростков. Учреждение решает разного рода задачи и выполняет различные функции согласно специфики, но учитывая реалии сегодняшнего дня. Детский дом способен на переориентацию деятельности, в частности приобретение конфликтологической компетенции у воспитанников и персонала.

Специалистами детского дома проделан анализ конфликтов (причины, типы, пути разрешения и т.п.) не только в рамках своего учреждения, но и при сотрудничестве образовательных организаций, находящихся в одном населённом пункте – посёлке Семибратово Ростовского муниципального района.

Были выяснены основные типы и причины конфликтов у подростка:

– внутриличностный конфликт / такой конфликт возникает при низкой удовлетворенности жизнью, друзьями, учёбой, отношениями со сверстниками, малой уверенностью в себе и близких людях, а также со стрессом;

– межличностный конфликт / когда люди с различными взглядами, чертами характера совсем не могут ладить друг с другом, в корне различаются взгляды и цели таких людей;

– конфликт между личностью и группой / может возникнуть конфликт, если эта личность займет позицию, отличающуюся от позиций группы;

– межгрупповой конфликт / возникает из-за противоречий и идейных установок двух различных групп.

Воспитанники детского дома не так успешны в решении конфликтов в общении с взрослыми и со сверстниками, чем обучающиеся обычной школы. Дети-сироты более агрессивны, чаще стремятся обвинить окружающих, не умеют и не желают признавать свою вину, т.е. по существу преобладает доминирование защитных форм поведения в конфликтных ситуациях и неспособность конструктивно решать конфликт. служба примирения необходима не только как инструмент решения возникающих конфликтов, но и как коммуникативное пространство, в котором могут прибывать как сами воспитанники детского дома, так и обучающиеся других образовательных организаций (так как конфликтные

ситуации возникают в школе и лицее, где проходят обучение воспитанники).

Согласно реализации дорожной карты создания службы примирения в учреждении, специалистами определен круг заинтересованных лиц (привлечение к работе педагогических работников и специалистов других образовательных организаций, территориальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав Ростовского муниципального района, общественных организаций, функционирующих на территории посёлка). Параллельно с процессом разработки программы развития службы примирения, сотрудники проходят обучение по вопросам защиты прав ребёнка и формам правовой защиты в законодательстве Российской Федерации, использования медиативного подхода в решении конфликтных ситуаций, участвуют в вебинарах и тренингах, организованных государственным образовательным автономным учреждением Ярославской области «Институт развития образования» и Межрегиональным общественным центром «Судебно-правовая реформа», так как достижение поставленных задач при создании и развитии службы примирения невозможно без профессионально подготовленного кадрового состава.

Общую координацию в процессе создания и функционирования службы примирения обеспечивает актив специалистов самого детского дома по разработке и совершенствованию нормативно-правовой базы, методической работе (анализ существующих и поиск новых методик и технологий социально-воспитательной направленности практической работы), информационно-просветительской работы, консультационной деятельности. При этом деятельность всех субъектов профилактики в регионе направлена на поиск новых идей, форм, технологий работы на предотвращение правонарушений среди и в отношении несовершеннолетних.

Процесс формирования нового типа реагирования на конфликтные ситуации в разрезе ювенальной государственной политики становится возможным за счёт того, что работа с конфликтами, нарушениями дисциплины и правонарушениями осуществляется с помощью разного рода восстановительных программ. Именно работа службы в тесном взаимодействии со всеми органами и организациями, работающими с детьми и участвующими в воспитании и образовании детей, защите их прав и интересов, со всеми заинтересованными институтами гражданского общества должна повысить эффективность оказания социальной, психологической и юридической помощи несовершеннолетним.

Ольга Владимировна Чиркун, старший преподаватель кафедры общей педагогики и психологии государственного образовательного автономного учреждения Ярославской области «Институт развития образования», тел.: (4852) 48-60-23, e-mail: olgairo@mail.ru

Муниципальная служба примирения Тутаевского муниципального района

В мае 2006 года в городе Тутаеве было создано муниципальное образовательное учреждение для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи Центр психолого-медико-социального сопровождения, диагностики и консультирования детей и подростков «Стимул» (далее – Центр «Стимул»).

Психологическая, социальная, педагогическая и медицинская помощь, которую оказывают опытные специалисты Центра «Стимул» (педагоги-психологи, социальные педагоги, учителя-дефектологи, логопеды, врач психиатр), на сегодняшний день востребована жителями Тутаевского муниципального района.

Центр «Стимул» активно сотрудничает с образовательными организациями города Тутаева и Тутаевского муниципального района, оказывает научно-методическую помощь участникам образовательного процесса, координирует работу педагогов-психологов, логопедов и других специалистов.

В 2015 году специалисты Центра «Стимул» и педагоги образовательных организаций района прошли цикл консультативно-тренинговых занятий по теме: «Обучение навыкам проведения восстановительных программ (медиация и круг сообщества) в рамках создания школьной службы примирения», приняли участие во Всероссийской конференции «Как сохранить смысл восстановительного правосудия».

Департаментом образования Администрации Тутаевского муниципального района издан приказ от 14.04.2015 № 246/01-10 «О создании Муниципальной и школьных служб примирения на территории Тутаевского муниципального района».

Действующая на базе Центра «Стимул» Муниципальная служба примирения осуществляет координацию и методическое сопровождение школьных служб примирения, созданных на базе образовательных организаций города Тутаева и Тутаевского муниципального района, посредством консультативной, обучающей и практической помощи в решении возникающих проблем.

Школьные службы примирения созданы в 6 образовательных организациях города Тутаева – муниципальных образовательных учреждениях средних общеобразовательных школах № 3, № 4 «Центр образования», № 6, № 7 им. адмирала Ф.Ф. Ушакова, муниципальном образовательном учреждении лицее № 1, муниципальном дошкольном образовательном учреждении детском саду № 3 «Лукошко» и в 2 сельских образовательных организациях – муниципальных образовательных учреждениях Константиновской и Фоминской средних общеобразовательных школах.

Методическое и психологическое сопровождение руководителей школьных служб примирения в Тутаевском муниципальном районе осуществляется посредством проведения встреч.

Встречи проходят как в групповом, так и в индивидуальном режиме. В 2015 году вопросы, решаемые во время проведения встреч, носили организаци-

онный и личностный характер (планирование деятельности школьных и Муниципальной служб примирения, обсуждение проблем, с которыми сталкиваются руководители школьных служб примирения в образовательном учреждении, профилактика эмоционального выгорания). Было проведено 5 индивидуальных супервизий, даны рекомендации по развитию деятельности школьных служб примирения.

Также был создан Координационный совет по вопросам восстановительной медиации в Тутаевском муниципальном районе.

В первом полугодии 2015 года в образовательных организациях муниципального района проводилась активная апробация восстановительных программ школьными службами примирения. На базе муниципального образовательного учреждения Фоминской средней общеобразовательной школы активно использовался метод восстановительной медиации. В муниципальном образовательном учреждении средней общеобразовательной школе № 3 и муниципальном образовательном учреждении лицее № 1 проведены Советы по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних с использованием восстановительных программ («круг сообщества»).

Разработано Положение о Муниципальной службе примирения (приложение), Положение о Координационном совете по вопросам восстановительной медиации в образовательной среде Тутаевского муниципального района, составлен план создания и развития сети школьных служб примирения Тутаевского муниципального района, разработана дорожная карта по созданию модели Муниципальной службы примирения.

Основная цель работы муниципальной службы примирения – снижение повторных преступлений, правонарушений и общественно опасных деяний несовершеннолетних через использование восстановительных технологий, содействие профилактике правонарушений и социальной реабилитации участников конфликтных и криминальных ситуаций на основе принципов восстановительного правосудия.

Задачами деятельности службы примирения являются:

- проведение восстановительных программ для участников школьных, семейных конфликтов и ситуаций противоправного характера (за границами компетенции школьных служб примирения);
- информационное обеспечение работы по реализации проекта по восстановительным технологиям Тутаевского муниципального района;
- отработка модели межведомственного взаимодействия учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних Тутаевского муниципального района;
- мониторинг эффективности восстановительных программ;
- методическое сопровождение школьных служб примирения;
- обучение навыкам проведения восстановительных программ кураторов-взрослых и детей-волонтеров образовательных организаций Тутаевского муниципального района;
- снижение карательных административных санкций в отношении несовершеннолетних правонарушителей и их семей за счёт использования восстановительных технологий.

Специалисты Центра «Стимул» участвовали в саммите лидеров образования «Современное качество образования: приоритетные задачи, механизмы и технологические решения» и провели мастер-класс «Восстановительная медиация и круги сообществ в работе школьной службы примирения».

На базе Центра «Стимул» в июне 2015 года проведён лагерь «Страна мира» для 19 подростков 7-8 классов из разных образовательных организаций города Тутаева.

Во время работы лагеря апробирована разработанная специалистами Центра «Стимул» тренинговая программа для подростков по обучению навыкам проведения восстановительных программ в рамках создания школьной службы примирения «Страна мира».

Цель тренинговой программы – практико-ориентированная подготовка подростков к работе в качестве посредников (медиаторов) по разрешению конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса.

Основные задачи программы:

- сформировать у подростков представление о медиации как альтернативном способе разрешения конфликтов;
- создать условия для освоения обучающимися позиции медиатора;
- познакомить в активном режиме с программой «круг сообщества»;
- способствовать развитию коммуникативных, рефлексивных навыков у подростков, необходимых для работы медиатора.

В завершении работы обучающиеся получили свидетельства и методические рекомендации по работе в школьных службах примирения.

Перспективы работы на 2015–2016 годы:

- Проведение «гостевых встреч» на территории образовательных организаций Тутаевского муниципального района.
- Проведение «гостевых встреч» позволит непосредственно посмотреть работу школьных служб примирения, выявить уникальность каждой службы, встретиться с командой волонтеров школьных служб примирения, поддержать интерес и активность подростков к работе.
- Проведение конкурса идей на лучший буклет, эмблему, проект муниципальной и школьной служб примирения.
- Проведение заседания «круглого стола» на тему: «Создание и развитие школьных служб примирения. Проблемы и перспективы».
- Организация и проведение цикла консультативно-тренинговых занятий «Обучение навыкам проведения восстановительных программ (медиация и круг сообщества) в рамках создания школьной службы примирения» для дошкольных образовательных организаций Тутаевского муниципального района.
- Проведение консультаций для медиаторов школьных служб примирения.
- Проведение семинаров для педагогов образовательных организаций и дошкольных образовательных организаций Тутаевского муниципального района, руководителей школьных служб примирения.
- Проведение конкурса программ школьных служб примирения.
- Размещение информации о деятельности Муниципальной службы примирения в средствах массовой информации, на сайте Центра «Стимул», официальном сайте администрации Тутаевского муниципального района.

- Мониторинг работы школьных служб примирения.
- Выпуск буклетов о Муниципальной службе примирения и школьных службах примирения.

Наталья Александровна Юрчак, педагог-психолог муниципального образовательного учреждения для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи Центра психолого-медико-социального сопровождения, диагностики и консультирования детей и подростков «Стимул» города Тутаева, тел.: (48533) 2-15-60, e-mail: centrstimul@mail.ru

Приложение

УТВЕРЖДАЮ
директор департамента образования
Администрации Тутаевского
муниципального района

О.Н.Иванова _____

« ____ » _____ 2015 г.

Положение о Муниципальной службе примирения

1. Общие положения

1.1. Муниципальная служба примирения (далее – МСП) является службой, действующей в Тутаевском муниципальном районе Ярославской области, её участниками являются координатор МСП и руководители школьных служб примирения (далее – ШСП).

1.2. Муниципальная служба примирения действует на основании действующего законодательства Российской Федерации, настоящего Положения, стандартов восстановительной медиации, а также руководствуется Уставом муниципального образовательного учреждения Центра «Стимул» и другими нормативными актами.

2. Цели и задачи службы примирения

2.1. Целью деятельности МСП является содействие профилактике правонарушений и социальной реабилитации участников конфликтных, противоправных ситуаций с использованием восстановительных технологий.

2.2. Задачами деятельности службы примирения являются:

- проведение восстановительных программ для участников школьных, семейных конфликтов и ситуаций противоправного характера (за границами компетенции школьных служб примирения);
- информационное обеспечение работы по реализации проекта по восстановительным технологиям Тутаевского муниципального района;
- отработка модели межведомственного взаимодействия учреждений системы профилактики Тутаевского муниципального района;
- мониторинг эффективности восстановительных программ;
- методическое сопровождение ШСП;
- обучение навыкам проведения восстановительных программ кураторов-взрослых и детей-волонтеров школ Тутаевского муниципального района;
- снижение карательных административных санкций в отношении несовершеннолетних правонарушителей и их семей за счет использования восстановительных технологий.

3. Принципы деятельности службы примирения

3.1. Деятельность службы примирения основана на следующих принципах:

Принцип добровольности, предполагающий обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в восстановительной медиации.

Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы примирения не разглашать полученные в ходе программ сведения. Исключение составляет информация о возможном нанесении ущерба для жизни, здоровья и безопасности, а также условия договора участников программы примирения.

Принцип нейтральности, запрещающий специалисту службы примирения принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что специалист службы примирения не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение конфликта.

4. Порядок формирования МСП

4.1. В состав МСП входят руководители ШСП; специалисты, работающие в муниципальном образовательном учреждении Центре «Стимул», прошедшие обучение по проведению восстановительных программ. Должность координатора МСП является выборной. На координатора МСП возлагаются обязанности по руководству службой примирения. Координатором является специалист муниципального образовательного учреждения Центра «Стимул».

5. Порядок работы МСП

5.1. МСП может получать информацию о случаях конфликтного или противоправного характера из образовательных организаций, управления внутренних дел по делам несовершеннолетних (далее УВД ПДН), комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав (далее КДНиЗП), суда, других учреждений профилактики, также по личному обращению граждан.

5.2. МСП принимает решение о возможности или невозможности проведения восстановительной медиации в каждом конкретном случае самостоятельно, согласовывая в случае необходимости с КДНиЗП, межведомственным консилиумом специалистов. Восстановительная медиация начинается в случае согласия конфликтующих сторон на участие в данной программе. Если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как правонарушение, для проведения восстановительной медиации также необходимо согласие родителей (законных представителей).

5.3. Переговоры с родителями и должностными лицами проводит ведущий восстановительной медиации службы примирения.

5.4. В случае если конфликтующие стороны не достигли возраста 14 лет, восстановительная медиация проводится с согласия родителей (законных представителей).

5.5. Специалисты МСП самостоятельно определяют сроки и этапы проведения восстановительной медиации в каждом отдельном случае.

5.6. В случае если в ходе восстановительной медиации конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты при согласии сторон фиксируются в соглашении между сторонами.

5.7. МСП имеет право предоставить копию соглашения между сторонами конфликта и информацию о его выполнении для дополнительной характери-

ки материалов дела и личности нарушителя в уполномоченные инстанции.

5.8. Персональная информация, полученная в ходе проведения восстановительной медиации, является конфиденциальной.

5.9. Специалисты МСП осуществляют контроль над выполнением обязательств, отраженных в договоре между сторонами, но не несут ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств служба примирения помогает сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.

5.10. В случае необходимости МСП содействует в предоставлении участникам восстановительной медиации услуг по социальной реабилитации (направляет на реабилитационные программы).

6. Организация деятельности МСП

6.1. МСП может привлекать психологов, социальных педагогов и других специалистов учреждений профилактики с целью организации реабилитационного пространства сторонам конфликта (на основе отдельных соглашений).

6.2. В случае если восстановительная медиация проводилась с несовершеннолетним, в отношении которого возбуждено уголовное дело, КДНиЗП может ходатайствовать о приобщении к материалам дела соглашения, заключенного между сторонами, а также иные документы, дополнительно характеризующие личность обвиняемого, подтверждающего добровольное возмещение имущественного ущерба и иные действия, направленные на заглаживание вреда, причиненного потерпевшему.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

7.2. Изменения в настоящее положение вносятся координатором МСП при согласовании с директором департамента образования администрации Тутаевского муниципального района по предложению специалистов МСП или специалистов других учреждений профилактики.

Становление служб школьной медиации в Рыбинском районе

Руководствуясь Концепцией 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, утверждённой распоряжением Правительства Российской Федерации от 20.07.2014 № 1430-р, разработанной с целью реализации Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы, в образовательных организациях Рыбинского муниципального района организуются службы школьной медиации, обеспечивающие защиту прав детей и создающие условия для формирования безопасного пространства, равных возможностей и защиты их интересов.

Роль образовательной организации в формировании у детей навыка умения жить в обществе, вести диалог безусловна.

Территориальная комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав Рыбинского муниципального района (далее – территориальная комиссия) в соответствии со статьёй 11 Федерального закона от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», иными нормативными правовыми актами, защищающими и представляющими интересы детей, одной из задач на 2015 год определила создание и развитие служб медиации в Рыбинском муниципальном районе: в муниципальных образовательных учреждениях Ермаковской, Каменниковской, Песоченской средних общеобразовательных школах; повышение квалификации специалистов территориальной комиссии и отдела по делам несовершеннолетних и защите их прав по вопросам использования метода медиации в профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

Муниципальное образовательное учреждение Октябрьская средняя общеобразовательная школа была признана региональной инновационной площадкой по теме: «Развитие служб медиации в образовательных организациях Ярославской области». Срок реализации проекта – 2015–2017 годы.

Муниципальные образовательные учреждения Ермаковская, Каменниковская и Песоченская средние общеобразовательные школы приказом Управления образования администрации Рыбинского муниципального района (далее – Управление образования) были признаны муниципальными проектными площадками. Срок реализации проекта – 2015–2017 годы.

Таким образом, в Рыбинском муниципальном районе реализуются четыре программы в рамках регионального и муниципального проектов «Развитие служб медиации в образовательных организациях».

Представители образовательных организаций Рыбинского муниципального района, отдела по делам несовершеннолетних и защите их прав администрации Рыбинского муниципального района (далее – отдел по делам несовершеннолетних и защите их прав) в 2015 году приняли участие в консультативно-тренинговых занятиях «Обучение навыкам проведения восстановительных программ (медиация и «круг сообщества») в рамках создания службы примирения», которые провела руководитель службы примирения государственного бюджетного

образовательного учреждения города Москвы Центра психолого-педагогической помощи «Юго-Запад», сотрудник Межрегионального общественного центра «Судебно-правовая реформа», сертифицированный медиатор и тренер по медиации, член Европейского форума по восстановительному правосудию Н.В. Путинцева, вебинарах «Восстановительный подход к решению конфликтов», организованных государственным образовательным автономным учреждением Ярославской области «Институт развития образования», изучили ряд рекомендованной литературы и методических пособий по данному направлению.

Каждой образовательной организацией разработаны дорожные карты по созданию модели службы медиации, приняты нормативные правовые акты (приказ директора школы о создании службы медиации, Положение о службе медиации, внесены изменения в должностные инструкции).

С целью продвижения идеи создания и дальнейшего развития служб школьной медиации, формирования мотивации к участию в работе службы школьной медиации, привлечения сторонников, в образовательных организациях проведены информационные просветительские мероприятия для участников образовательного процесса по вопросам школьной медиации: педагогические советы, родительские собрания, супервизии, заседания родительского комитета.

Участники закончили работу над своими программами.

Куратором реализации муниципальных проектов в районе назначено муниципальное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов «Муниципальный методический центр» (далее – Муниципальный методический центр). Интересы управления образования представляет начальник отдела общего и дошкольного образования. Интересы территориальной комиссии – начальник отдела по делам несовершеннолетних и защите их прав.

Муниципальным методическим центром для участников проекта разработано муниципальное задание.

Три образовательные организации, реализующие муниципальный проект, в качестве организационной модели школьной службы медиации определили «воспитательную» (педагогическую).

В связи с тем что в рамках «воспитательного» подхода в роли заказчиков выступают дети, занимающиеся в службе, ребята обучаются навыкам ведения примирительных встреч, предупреждения конфликтов среди сверстников. Служба медиации поможет им совершенствовать свои коммуникативные навыки, навыки работы в команде и нравственные качества. В дальнейшем мы рассчитываем на распространение полученных знаний, умений и опыта среди сверстников, младших и старших школьников.

Для того чтобы наша группа единомышленников могла обсуждать вопросы, возникающие в процессе реализации проектов, с целью взаимопомощи и поддержки, в Рыбинском муниципальном районе создано **Сообщество представителей служб медиации**. В него входят представители образовательных организаций – участники муниципального проекта, управления образования, муниципального методического центра и отдела по делам несовершеннолетних и защите их прав. Заседания Сообщества проводятся ежемесячно.

Принято решение о вовлечении в работу социальных партнёров, таких как муниципальное автономное учреждение Рыбинского муниципального района

Ярославской области «Социальное агентство молодёжи» и государственное казённое учреждение социального обслуживания Ярославской области социальный реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наставник».

Формирование безопасного пространства (среды) не только для детей, но и для взрослых путем содействия воспитанию у них культуры конструктивного поведения в различных конфликтных ситуациях – одна из основных задач.

Внедряя в образовательных организациях района медиацию, мы прогнозируем следующие результаты:

– сокращение количества конфликтных ситуаций, в которые вовлекаются дети, а также их острота;

– повышение эффективности ведения профилактической и коррекционной работы, направленной на снижение проявления асоциального поведения обучающихся;

– сокращение количества правонарушений, совершаемых несовершеннолетними, в том числе повторных;

– повышение квалификации работников образовательной по защите прав и интересов детей;

– улучшение психологической обстановки в образовательной организации.

Первые промежуточные результаты работы по становлению служб школьной медиации будут подведены в ноябре 2015 года на расширенном заседании территориальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав Рыбинского муниципального района.

Завершить повествование хотелось бы притчей, на наш взгляд наиболее точно раскрывающей суть работы медиатора.

«Поспорили однажды два человека, стоя под апельсиновым деревом: кому принадлежат эти апельсины по праву.

Тому, кто первый их заметил, – сказал один.

Тому, кто увидел в них образ солнца, – сказал другой.

Спор был жаркий, но он не принес облегчения ни одному, ни другому. Кулаки сжимались сами собой, глаза источали ненависть. Каждый хотел завладеть апельсинами во что бы то ни стало. По счастью, проходил мимо путник – к нему-то и обратили свои мольбы спорщики:

– Рассуди нас!

– Для чего каждому из вас эти апельсины? – Это всё, о чем спросил путник.

– Мне, – сказал один, – нужна их спелая мякоть, чтобы мои гости смогли вдоволь ею полакомиться на свадьбе дочери.

– Мне нужна их сочная кожура, чтобы приготовить из неё цукаты на свадьбу сына, – промолвил другой.

– Ничего не сказал путник, ничего не сказали два уставших человека... Глаза всех троих прояснились, и светом озарились их лица».

Эта известная история подтверждает факт, что интересы имеют право на существование и даже могут быть удовлетворены одновременно. Но не всег-

да участники спора способны самостоятельно это осознать, и именно здесь им на помощь приходит медиатор (посредник), в лице которого они видят авторитетную непредвзятую личность, способную помочь им взглянуть на существо спора со стороны.

Притча использована в работе Сообщества, идея использования принадлежит представителям муниципального образовательного учреждения Песоченская средняя общеобразовательная школа.

Татьяна Анатольевна Кожина, начальник отдела по делам несовершеннолетних и защите их прав администрации Рыбинского муниципального района, заместитель председателя территориальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав Рыбинского муниципального района, тел.: (4855) 28-17-80, e-mail: opsn@admrrmr.ru

Формирование готовности обучающихся к участию в деятельности школьной службы медиации: из опыта работы муниципального образовательного учреждения дополнительного образования детей Центра детского и юношеского технического творчества города Рыбинска

Дети – будущее страны, и от того, как сегодня государство заботится о своих маленьких гражданах, будет зависеть его жизнь завтра. В последнее десятилетие обеспечение благополучного и защищенного детства стало одним из национальных приоритетов России.

Проблемы детства и пути их решения нашли свое отражение в Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, Концепции демографической политики Российской Федерации на период до 2025 года, Концепции государственной семейной политики в Российской Федерации на период до 2025 года.

Благодаря Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы, утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 01 июня 2012 года № 761 в официальном обороте появилось выражение «дружественное к ребёнку правосудие». Появление 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, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.07.2014 № 1430-р, заставило образовательные организации задуматься о школьной службе медиации.

Школа – это зеркальное отражение «большого» общества. Это место, где концентрируются общественные тенденции и процессы, как позитивные, так и негативные. Осознанная организация своей жизни молодыми людьми требует уверенности в возможности реализации своих жизненных планов. Однако воплощение их возможно не всегда. Конфликт – существенное препятствие, которое может возникнуть на этом пути, и часто его причиной является элементарная правовая неграмотность, непонимание правовых аспектов совершаемых поступков. От того, как будет организован процесс познания и понимания конфликтов на всех этапах взросления ребёнка, зависит и то, с каким багажом выйдет он во взрослую жизнь.

Школьная медиация – это шаг к развитию гражданского общества через вовлечение в процесс цивилизованного общения молодого поколения, которое через 10-15 лет будет главной действующей силой в нашей стране.

Слово «школа» в русском языке имеет очень широкое значение. Обычно оно обозначает место для получения начальных знаний. Часто под «школой» подразумевается и система образования, и приобретение опыта, и комплекс определенных способов изучения какой-либо отрасли знания, и направление (в науке, философии, искусстве и т.п.), обладающее определенными отличительными свойствами, и просто группа единомышленников, последователей.

Именно благодаря столь широкой трактовке слова «школа» определение «школьная медиация» в полной мере отражает подход к разрешению и предот-

вращению спорных и конфликтных ситуаций на всех уровнях системы российского образования. Навыку мирно разрешать конфликтные ситуации и уметь их предотвращать можно обучить. И чем раньше мы начнем это обучение, тем больший эффект можно ожидать.

Центр детского и юношеского технического творчества города Рыбинска (далее – Центр) – муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей, деятельность которого направлена на развитие системы организованного досуга.

На протяжении нескольких лет в Центре осуществляется деятельность по развитию мотивации к познанию и творчеству у детей, попавших в трудную жизненную ситуацию. Разработаны и реализованы: программа летнего лагеря для детей группы риска, дополнительные общеобразовательные программы для детей детского дома № 79 и муниципального образовательного учреждения специальной (коррекционной) общеобразовательной школы № 13. С целью развития инклюзивного образования организуются совместные мероприятия обучающихся Центра и воспитанников государственного казённого учреждения социального обслуживания Ярославской области Рыбинского социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних «Наставник» и государственного учреждения Ярославской области Рыбинского реабилитационного центра «Здоровье» для детей и подростков с ограниченными возможностями. Разработан и апробируется проект-победитель областного конкурса инновационных проектов по организации досуговой деятельности в целях профилактики правонарушений среди детей подросткового возраста «Интерактивная лаборатория – центр организации содержательного досуга и реализации творческого потенциала обучающихся муниципального образовательного учреждения дополнительного образования детей Центра детского и юношеского технического творчества города Рыбинска». При тесном взаимодействии с представителями территориальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав городского округа города Рыбинска педагогические работники Центра неоднократно принимали участие в муниципальной межведомственной акции «Детям – заботу взрослых!».

С 2013 года Центр является региональной инновационной площадкой кафедры общей педагогики и психологии государственного образовательного автономного учреждения Ярославской области «Институт развития образования» по теме: «Организация деятельности образовательного учреждения по профилактике правонарушений несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации».

В ходе реализации проекта педагогическими работниками Центра разработаны и апробируются методические материалы, направленные на преодоление и профилактику противоправного поведения, самопознание, самоопределение и самореализацию обучающихся младшего, подросткового и старшего школьного возраста в различных видах деятельности.

Дополнительная общеобразовательная программа по правовому воспитанию младших школьников «Что мы можем и должны» (авторы О.А. Баранова, Н.Н. Жукова) знакомит детей с правами и обязанностями, нормами поведения, утверждаемыми в современном обществе, даёт представления о последствиях совершённого поступка не только для самого правонарушителя, но и для окружающих людей. Работа по программе направлена на формирование свободного

и ответственного самоопределения в сфере правовых отношений, расширение кругозора, развитие интеллектуальных способностей обучающихся.

Программа «Что мы можем и должны» состоит из четырёх разделов: «По страницам наших прав», «Обязанности и ответственность маленьких граждан», «Мы и окружающий мир», «Дети и Право», каждый из которых может быть реализован как в рамках настоящей программы, так и в рамках программ внеурочной или досуговой деятельности.

С первых шагов, которые ребёнок вынужден делать самостоятельно, выбирая способы поведения, знание норм права должно оказывать ему помощь. Так, раздел «По страницам наших прав» предлагает младшим школьникам определенный минимум знаний о правах человека и документах, связанных с правами детей, подводит обучающихся к мысли о том, что реализация своего права не должна нарушать права других граждан.

Раздел «Обязанности и ответственность маленьких граждан» предполагает знакомство и овладение рядом конкретных правил поведения дома, в школе, на улице, в транспорте. Расширяющийся круг общения требует знания правил, связанных с личной безопасностью, и последствий за нарушение норм правопорядка.

Основу раздела «Мы и окружающий мир» составили требования, характеризующие отношения ребёнка к обществу, к коллективу, к другим людям и самому себе. Они непосредственно вытекают из норм морали. Цель занятий данного раздела – воспитание человека, который относится благожелательно к окружающим людям, пытается понять их радости, огорчения, настроение, с готовностью помогает им и словом, и делом.

Каждая из рассматриваемых тем в целом является импровизацией, хотя и имеет четко обозначенную сквозную идею. После рассмотрения тем одного раздела планируется проведение итогового занятия.

Раздел «Дети и Право» предполагает разработку проектов, отражающих правовую тематику.

К программе разработаны практические пособия: тетрадь для обучающихся и сборник сценариев занятий.

Дополнительная общеобразовательная программа «Учимся общаться» (авторы Н.Н. Жукова, Б.Н. Ибрагимов, Г.Ф. Сушкевич) предназначена для детей среднего школьного возраста и направлена на повышение уровня коммуникативной компетентности, освоение техник и моделей поведения, способствующих конструктивному разрешению конфликтных ситуаций. Именно в эти годы ребёнку необходимо научиться осознавать себя как самоценную и развивающуюся личность, которая на основании своих внутренних критериев способна совершать свободный и ответственный выбор. Программа учит вести себя в конфликте продуктивно, т.е. снизить эмоциональные реакции и попытаться посмотреть на проблему с точки зрения другого человека, управлять своим поведением и поведением окружающих для разрешения конфликтов.

Поиск эффективных методов и приёмов воздействия на подростка – актуальная задача, которая стоит перед современным обществом, заинтересованным в передаче подрастающему поколению богатства имеющегося социального опыта с целью формирования стабильности своего существования. Одной из форм социального взаимодействия подростков может выступать детское наставничество.

Центр имеет положительный опыт реализации проектов и дополнительных общеобразовательных программ, направленных на развитие, воспитание и социализацию подростков и молодёжи, в том числе в возрасте от 14 до 18 лет. Согласно социальному паспорту ежегодно в Центре занимается около 350 детей (около 30 % от общего количества обучающихся), входящих в «группу риска». Чтобы помочь подросткам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, в решении их личностных и жизненных проблем в Центре разработана модель детского наставничества.

Методологической основой модели является технология детского наставничества, подразумевающая организацию воспитательного процесса, при которой у молодых людей формируется способность к эффективному социальному взаимодействию на основе имеющихся общих интересов. Ребёнок-наставник самостоятельно выстраивает своё сотрудничество с избранным подопечным. Общение в процессе «равный – равному», как правило, предполагает влияние членов определённой группы на других членов той же группы с целью добиться изменения поведения последних. На индивидуальном уровне использование этого метода рассчитано на то, чтобы попытаться изменить знания, установки, убеждения или поведение того или иного человека, а также способствовать изменениям на уровне группы или сообщества, корректируя нормы и стимулируя социально полезные коллективные действия.

Основной метод деятельности, используемый наставниками, – индивидуальное сопровождение ребёнка в различных сферах его жизнедеятельности. Технология детского наставничества способствует более глубокому познанию детьми самих себя, своих возможностей, проявлению уважения к правам, интересам и особенностям других людей, воспитанию сочувствия и взаимоуважения, возникновению желания сделать жизнь живущего рядом с тобой комфортной, стремлению к самоуправлению.

Результатом сопровождения личности признается возникновение способности ребёнка самостоятельно достигать внутренней гармонии, равновесия в отношениях с окружающими как в благоприятных, так и в экстремальных жизненных ситуациях. Показателями оценки эффективности взаимодействия наставник-подопечный являются отсутствие конфликтных ситуаций, нарушений общественного порядка, активность подопечного в досуговых мероприятиях и социальных акциях.

В процессе сопровождения наставник оказывает необходимую и достаточную (но не избыточную) поддержку для перехода подопечного от позиции «я не могу» к позиции «я могу сам справиться со своими жизненными трудностями». Сам наставник обретает уверенность в своих организаторских способностях благодаря реализации собственного лидерского потенциала в ситуации общения «равный-равный».

К модели разработан и подобран методический материал: диагностический инструментальный по оценке уровня развития совместной деятельности; памятки, правила, рекомендации для субъектов процесса детского наставничества; портфолио наставника.

Технология детского наставничества реализуется не только в творческих объединениях Центра, но и в ходе реализации проекта «Путешествие в Техноландию», грантополучателя областного конкурса социально значимого проекта в сфере организации отдыха и оздоровления в 2015 году.

Накопленный опыт стал основанием для следующей ступени – **создания школьной службы медиации.**

С 2015 года Центр детского и юношеского технического творчества – соисполнитель регионального инновационного проекта кафедры общей педагогики и психологии государственного образовательного автономного учреждения Ярославской области «Институт развития образования» **«Развитие служб медиации в образовательных организациях Ярославской области».**

При определении основных направлений деятельности службы медиации был проведен SWOT-анализ.

К сильным сторонам можно отнести:

- наличие действующей правовой базы Центра;
- благоприятную среду для создания ситуации успеха для каждого субъекта образовательного процесса;
- формирование коллективов детей по интересам;
- наличие концепции развития службы медиации Центра;
- реализацию проекта по профилактике правонарушений несовершеннолетних «Интерактивная лаборатория – центр организации содержательного досуга и реализации творческого потенциала обучающихся муниципального образовательного учреждения дополнительного образования детей Центра детского и юношеского технического творчества города Рыбинска»;
- реализацию дополнительных общеобразовательных программ «Что мы можем и должны», «Учимся общаться»;
- использование на практике технологии детского наставничества;
- наличие педагогических работников, прошедших обучение на тренингах и вебинарах по вопросам медиации;
- использование педагогами форм и методов воспитания, основанных на восстановительных практиках.

Среди слабых сторон можно отметить:

- отсутствие в штатном расписании должностей психолога и социального педагога;
- отсутствие финансового обеспечения подготовки кураторов и медиаторов;
- отсутствие финансового обеспечения участия педагогических работников и обучающихся в мероприятиях по вопросам медиации.

К возможностям реализации службы медиации следует отнести:

- наличие федеральной и региональной нормативной правовой базы;
- возможность межведомственного взаимодействия при решении вопросов мирного разрешения конфликтов;
- организацию и проведение конференций, семинаров, вебинаров, тренингов на разных уровнях.

Выполнению поставленных задач могут помешать следующие угрозы:

- формальный подход, недооценка возможностей и заниженные ожидания результатов участия детей в принятии решений со стороны администрации и/или педагогического коллектива образовательной организации;
- отсутствие системной работы в вопросах формирования активной гражданской позиции ребёнка, стимулирования и поощрения его участия в обсуждении и принятии решений по вопросам, касающимся интересов детей;
- отсутствие действенной системы, обеспечивающей реальное участие детей в решении вопросов, затрагивающих непосредственно их интересы;

– нежелание организаций осуществлять взаимодействие в вопросах разрешения конфликтных ситуаций или подготовки школьников-медиаторов с другими организациями, в частности с Центром.

Педагогический коллектив Центра рассматривает создание службы медиации как способ самореализации детей в социально значимой деятельности. Право ребёнка на участие в принятии решений, затрагивающих его интересы, закреплено в Конвенции о правах ребёнка. Содействие участию детей в принятии таких решений является одной из целей Стратегии действий в интересах детей Ярославской области на 2012–2017 годы. Медиация ровесников может стать достаточно результативным подходом к управлению межличностными конфликтами в образовательной среде.

В рамках развития деятельности службы медиации в Центре разработана дополнительная общеобразовательная программа по подготовке школьников-медиаторов (авторы Г.В. Богданова, Н.Н. Жукова, Б.Н. Ибрагимова). Программа предлагает подросткам получить необходимые навыки для осуществления посреднической деятельности в качестве медиаторов в конфликтах между ребятами, предоставляет возможность обучающимся освоить коммуникационные механизмы для формирования и развития навыков разрешения проблем и поддержки человеческих отношений в обычной жизни.

С целью реализации одной из задач Стратегии действий в интересах детей Ярославской области на 2012–2017 годы в программу по обучению школьников-медиаторов включён раздел «Стажировка обучающихся», предполагающий практическое применение полученных знаний на базе своей образовательной организации. Создание «групп равных» в рамках идеи школьной медиации позволит обучить детей полезным навыкам взаимодействия с агрессивной психологической средой, вовлечь детей в активное участие в общественной жизни, сформировать компетенции и навыки, необходимые для полноценного участия в обсуждении и выработке качественных предложений по вопросам, касающимся их интересов.

Медиация – это настоящая «взрослая» деятельность, в результате которой ребёнок получает возможность осмысленно воспринимать окружающий мир и свое место в нём. Овладение методом школьной медиации, участие в «группах равных» позволяет каждому ребёнку, подростку реализовать себя с положительной стороны, взглянуть в себе самом и продемонстрировать окружающим способность быть полезным членом общества.

Мы считаем, что развитие службы медиации в нашем Центре является социальной инновацией, направленной на формирование безопасной среды не только для детей, но и для взрослых путём содействия воспитанию у них культуры конструктивного поведения в различных конфликтных ситуациях.

Наталья Алексеевна Роговская, директор муниципального образовательного учреждения дополнительного образования детей Центра детского и юношеского технического творчества города Рыбинска, Наталья Николаевна Жукова, заместитель директора по научно-методической работе, Татьяна Витальевна Барабанова, методист, тел.: (4855) 22-20-61, 27-36-09, e-mail: tehnik@rybadm.ru, сайт учреждения: <http://tehnik.rybadm.ru/>

Организация деятельности службы примирения на базе детского социозащитного учреждения

Опыт работы в детском социозащитном учреждении показывает, что с каждым годом увеличивается количество семейных конфликтов, конфликтов среди подростков и детей, что приводит к нарушению взаимоотношений в семье, со сверстниками, с окружающими взрослыми. Эмоциональное состояние конфликтующих сторон и отсутствие навыков конструктивного взаимодействия в проблемной ситуации приводит к тому, что нередко существующие конфликты остаются неразрешенными.

Восстановительный подход к разрешению конфликтов, используемый в Службе примирения, позволяет его участникам избавиться от обиды, ненависти и других негативных переживаний, брать на себя ответственность за исправление сложившейся ситуации, обучиться конструктивному способу разрешения конфликтов.

Опыт показывает, что в практику работы можно ввести институт волонтеров-посредников, который позволит решать проблему конфликтов. Подростки способны усваивать язык управления конфликтом и готовы использовать его для разрешения споров.

В процессе специальных занятий дети учатся справляться с напряжением, возникающим в их собственных конфликтах; вносить баланс в свою психику; избавляться от внутренних конфликтов, которые не являются конструктивными и носят разрушительный характер; эффективно вмешиваться и помогать другим в решении их конфликтов.

Процесс посредничества имеет универсальное применение и довольно прост для освоения. Как только подростки осваивают основные навыки посредничества и достаточно потренируются в их применении, они могут эффективно подключаться к разрешению реальных споров между сверстниками.

Курс обучения умению разрешать конфликтные ситуации может проводиться не только для подготовки посредников, но и для всех подростков. Особенно это полезно детям, имеющим проблемы с дисциплиной. Освоив более успешные позитивные подходы к решению споров, они имеют возможность заслужить положительное отношение сверстников, взрослых и родителей.

Служба примирения – это альтернатива привычным способам разрешения конфликтных ситуаций.

Использование данной примирительной технологии позволяет решать возникающие проблемные ситуации посредством организации конструктивного диалога между конфликтующими сторонами.

При создании службы примирения следует учитывать следующие принципы:

- добровольность участия в деятельности службы;
- внимание к потребностям всех участников коллектива (воспитанников, педагогов, администрации и т.д.);
- создание авторитета службы;
- учёт групповых процессов в подростковой среде;
- наличие профессионального сопровождения (обучения, супервизии).

Этапы организации службы примирения

Первый этап: определение человека, готового взять на себя ответственность за создание службы в своём учреждении. Этот человек становится координатором службы.

Второй этап:

1. Разработка «Положения о Службе примирения», в котором закреплены основные моменты работы службы, её структура.

2. Организация работы службы примирения: отбор и обучение волонтеров-посредников, разработка механизма выявления и сбора информации о конфликтных случаях, сопровождение волонтеров-посредников.

Третий этап: работа службы примирения с конкретными случаями.

Четвертый этап: накопление и анализ опыта.

«Положение о Службе примирения»

1. Общие положения

1.1. служба примирения является социальной службой, действующей на основе добровольческих усилий волонтеров-посредников.

1.2. служба примирения осуществляет свои функции на основании действующего законодательства, Устава Центра и настоящего положения.

2. Цели и задачи службы примирения

2.1. Целью работы службы примирения является содействие профилактике правонарушений и социальной реабилитации детей – участников конфликтных ситуаций.

2.2. Задачами деятельности службы примирения являются:

- проведение примирительных программ для участников конфликтов (детей и их родителей);
- обучение волонтеров-посредников методам урегулирования конфликтов.

3. Деятельность службы примирения

Деятельность службы примирения основана на следующих принципах:

- принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие волонтеров в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе;
- принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы примирения не разглашать полученные в ходе программ сведения (исключение составляет информация о возможном нанесении ущерба для жизни, здоровья и безопасности);
- принцип нейтральности, запрещающий Службе примирения принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что служба примирения не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение.

4. Порядок формирования службы примирения

4.1. В состав службы примирения могут входить:

- подростки с 14 лет и студенты, обладающими необходимыми личностными качествами для посредника (по результатам тестирования), и прошедшие обучение по проведению примирительных программ;

• педагоги-психологи учреждения.

4.2. Координатором службы может быть специалист центра, имеющий педагогическое или психологическое образование.

4.3. Вопросы членства в Службе примирения, требований к посредникам, входящим в состав службы, и иные вопросы, не регламентированные настоящим положением, могут определяться уставом, принимаемым Службой примирения самостоятельно.

5. Порядок работы службы примирения

5.1. служба примирения может получать информацию о случаях конфликтного характера от специалистов центра, детей и взрослых, обратившихся в центр, членов службы примирения.

5.2. служба примирения принимает решение о возможности или невозможности проведения примирительной программы в каждом конкретном случае. При необходимости о принятом решении информируются стороны конфликта.

5.3. Процесс примирения начинается в случае согласия конфликтующих сторон на участие в данной программе.

5.4. Организация и проведение встреч по примирению сторон осуществляется педагогами-психологами стационарного отделения или отделения помощи семье и детям.

5.5. В примирительной программе не могут участвовать лица, имеющие психические заболевания, алкогольную или наркотическую зависимость.

5.6. Представители службы примирения определяют сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.

5.7. Если в ходе примирительной программы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты фиксируются в протоколе примирительной встречи.

5.8. служба примирения осуществляет контроль над выполнением обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном договоре, но не несет ответственность за их выполнение. служба примирения помогает сторонам осознать причины трудностей и найти пути их преодоления.

5.9. Службе примирения по согласованию с администрацией Центра предоставляется помещение для собраний и проведения примирительных программ, а также возможность использовать иные ресурсы Центра: оборудование, оргтехнику, канцелярские принадлежности, средства информации и др.

5.10. Примирительные процедуры проводятся в рамках графика работы специалистов. Продолжительность встреч не должна превышать 60 минут.

5.11. Работа службы примирения сопровождается ведением документации по установленным образцам: Приложение 1, 2.

Протокол примирительной встречи

Дата встречи _____ Место проведения _____

Участники встречи:

куратор(ы) _____

волонтеры-посредники: _____

Представители конфликтующих сторон

(ФИО, социальный статус): _____

Ситуация: _____

Позиции сторон:

Сторона 1 _____

Сторона 2 _____

Другие лица _____

Выслушав друг друга, обсудив ситуацию, пришли к решению: _____

Дальнейшие намерения (программа, план примирения сторон). Что необходимо делать каждой из сторон, чтобы подобная ситуация не повторялась? _____

Подписи участников:

Сторона 1 _____

Сторона 2 _____

Волонтеры-посредники: _____

Кураторы _____

Журнал учёта примирительных мероприятий

№ п/п	Дата	Краткое описание ситуации	Цель встречи	Куратор	Волонтер-посредник	Участники конфликта	Результат встречи

Механизм создания службы примирения

1. Набор кандидатов на роль волонтеров-посредников службы примирения.
2. Организация и проведение вводного занятия для кандидатов в волонтеры-посредники.
3. Отбор волонтеров-посредников (по результатам собеседования и диагностики).
4. Обучение отобранных волонтеров-посредников.
5. Разработка механизма деятельности службы примирения на базе стационарных отделений и отделения помощи семье и детям.

1. Набор кандидатов на роль волонтеров-посредников службы примирения

На этапе набора волонтеров-посредников проводятся различные рекламные мероприятия:

- информирование представителей образовательных учреждений города о деятельности службы примирения;
- выпуск рекламных буклетов и их распространение;
- организация и проведение рекламных акций (Приложение).

2. Организация и проведение вводного занятия для кандидатов в волонтеры-посредники

В рамках вводного занятия кандидатов в волонтеры-посредники информируют о деятельности службы примирения, об особенностях посреднической деятельности, о личностных качествах, необходимых волонтеру для осуществления посреднической деятельности при разрешении конфликтов.

Конспект вводного занятия по программе «Служба примирения»

Цель: Создание условий для выявления и сбора кандидатов на роль волонтеров-посредников для работы в Службе примирения.

Задачи:

1. Актуализировать потребность подростков в самореализации через работу в Службе примирения.

2. Информировать кандидатов в волонтеры-посредники о возможностях и перспективах службы примирения.

3. Ознакомить участников с особенностями посреднической деятельности.

4. Мотивировать подростков на принятие активного участия в деятельности службы примирения.

План занятия:

1. Вводное слово ведущих.
2. Групповое задание «Готовность № 1».
3. Информирование о «Службе примирения».
4. Деловая игра «Борьба за ресурсы».
5. Анализ игры и информирование участников о личных качествах

Посредника.

6. Психологический театр «Легко ли быть посредником?».

7. Подведение итогов, обобщение полученного опыта.

Ход занятия

1. Вводное слово ведущих

Добрый день. Сегодня мы с вами встретились для того, чтобы познакомиться с такой сферой деятельности, как служба примирения. Вам уже знакомо это понятие и, может быть, сформировано определённое отношение к данной деятельности. Сегодня мы предлагаем вам оценить свои ресурсы для осуществления посреднической деятельности.

2. Групповое задание «Готовность № 1»

Инструкция: представьте себе, что в городе объявлен тендер на создание инновационной службы примирения. Победителям в качестве приза гарантирована поездка на международную конференцию посредников и стажировка за границей. Вам предстоит ответить на 3 вопроса:

- Что такое эффективная служба примирения с вашей точки зрения?
- Кто такие посредники и какие ваши личностные качества и качества вашей команды помогли бы вам стать посредниками и выиграть тендер на создание службы примирения?
- Используя любые доступные средства, обыграйте (объясните) эмблему, изображённую на конверте, придумайте к ней оригинальный слоган. На работу даётся 10 минут. На выступление – 3 минуты.

3. Информирование о Службе примирения

В Службе примирения в качестве посредников при поддержке взрослого куратора выступают сами подростки. Это важно, поскольку:

- ровесникам больше доверяют и расскажут то, что никогда не доверят взрослому;
- деятельность в качестве посредника меняет подростков, поскольку им нужно реально проявлять толерантность, видеть разные точки зрения, помогать договариваться.

Понятие восстановительной медиации (посредничества)

Под медиацией обычно понимается процесс, в рамках которого участники с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают конфликт.

Восстановительная медиация – это процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций.

В ходе восстановительной медиации важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации. Восстановительная медиация включает предварительные встречи медиатора с каждой из сторон по отдельности и общую встречу сторон с участием медиатора.

Процесс и результат медиации

Основой восстановительной медиации является организация диалога между сторонами, который дает возможность сторонам понять друг друга. Диалог способствует изменению отношений: от отношений конфронтации, предубеждений, подозрительности, агрессивности к позитивным взаимоотношениям. Медиатор помогает выразить и услышать точки зрения, мнения, чувства сторон, что формирует пространство взаимопонимания.

Важнейшим результатом восстановительной медиации являются восстановительные действия (извинение, прощение, стремление искренне загладить причиненный вред), то есть такие действия, которые помогают исправить последствия конфликтной ситуации.

Не менее важным результатом медиации может быть соглашение или примирительный договор.

Восстановительная медиация ориентирована на процесс коммуникации, она направлена в первую очередь на налаживание взаимопонимания, обретение способности к диалогу и способности решить ситуацию. Достижение соглашения становится естественным результатом такого процесса.

4. Деловая игра «Борьба за ресурсы»

Ведущие предлагают участникам разделить на несколько групп (зависит от количества людей) и внутри каждой группы выбрать одного (или более) наблюдателя, двух переговорщиков и двух владельцев «ресурса».

Задача наблюдателей: наблюдать за переговорами и фиксировать особенности ведения диалога, которые будут демонстрировать переговорщики.

Задача переговорщиков: вести переговоры с хозяевами ресурса, цель переговорщиков – завладеть как можно большим количеством ресурсов для развития своей деятельности.

Задача владельцев «ресурса» – удержать большее количество тех «ресурсов», которые находятся в их руках.

Общая инструкция: каждому владельцу выдаются фишки, которые символизируют ресурс, необходимый для реализации задуманных проектов, вы можете оставить их себе или отдать тем переговорщикам, которые смогут расположить вас к себе или доказать, что именно им необходимы ваши ресурсы.

Переговорщики по команде ведущего переходят из группы в группу, вступают в переговоры с владельцами, стараются убедительно доказать, что именно для их проекта, их деятельности нужны вышеозначенные ресурсы.

По сигналу ведущих группы начинают работать.

Заканчивая упражнение, ведущие просят наблюдателей поделиться своими впечатлениями от переговорщиков и владельцев ресурса.

- Какие приемы использовали переговорщики?
 - Какие приемы были наиболее удачно применены в ситуации?
- Также участникам предлагается ответить на вопросы:

I. Вопросы к хранителям:

1. Проговорите свои чувства в ходе выполнения упражнения.
2. Что послужило мотивом на сотрудничество, побудило вас отдать свой «ресурс»?

II. Вопросы к переговорщикам:

1. Какие сложности у вас возникали в процессе получения «ресурса»?
2. За счет чего вы пытались преодолеть возникающие сложности?

III. Вопросы к наблюдателям:

1. Поделитесь, пожалуйста, впечатлениями от увиденного в ходе упражнения.

2. Что позитивного, удачного (приемы, стратегии) использовали стороны в борьбе за «ресурс»?

3. Ваши рекомендации сторонам.

Ведущие обобщают информацию, полученную в ходе упражнения.

5. Анализ и информирование участников о личностных качествах посредника.

Для того чтобы быть посредником, вы должны:

- быть активным;
- быть естественным;
- быть уверенным в себе;
- быть нейтральным и не позволять втягивать себя на позицию одной из сторон;
- быть терпимым к мнению другого человека, абстрагироваться от собственной позиции по предмету конфликта;
- уметь слушать, не перебивая собеседника;
- быть доброжелательным и уметь предполагать добрые намерения;
- вести себя корректно в любой ситуации; знать правила о вежливом и этичном поведении, с тем чтобы вовремя предупреждать участников о возможности блокировки за их нарушение;
- быть сдержанным, контролировать свои движения, речь, мимику;
- уметь подчеркивать общность интересов, целей, задач конфликтующих сторон;
- быть гибким, менять тактику в зависимости от изменения ситуации;
- акцентировать внимание на решение проблемы, а не на самой проблеме.

6. Психологический театр «Легко ли быть посредником?»

Ведущие предлагают каждой группе ситуацию для разыгрывания. Задача остальных участников, просматривая инсценировку, ответить на следующие вопросы:

- Какие качества потребуются посреднику для решения этой ситуации?
- Какие риски (трудности) для посредника существуют в данной ситуации?
- Какие рекомендации можно дать посреднику в данной ситуации?

7. Подведение итогов, обобщение полученного опыта

Обобщающее слово ведущих. Ведущие благодарят ребят за участие в группе.

3. Отбор волонтеров-посредников

Для осуществления эффективной волонтерской деятельности важна личная заинтересованность подростка, так как для участия в работе службы примирения необходимы затрата личного времени, мотивация на овладение навыками разрешения конфликтных ситуаций и желание помогать людям на альтруистической основе.

Кроме собственного желания волонтера предполагается наличие у него необходимых личностных качеств и определенного уровня развития коммуникативных навыков. Как правило, волонтеру-посреднику приходится взаимодействовать с людьми, испытывающими негативные эмоции в связи с конфликтной ситуацией. Это вносит определенные трудности в установлении контакта между посредником и конфликтующими сторонами.

В данной ситуации волонтеру необходимо проявлять толерантность и эмпатию к участникам конфликта. Осуществляя посредническую деятельность, волонтер должен быть доброжелательным, терпимым к мнению другого человека; вести себя корректно в любой ситуации; уметь слушать, не перебивая собеседника; проявлять активность и гибкость; быть сдержанным, контролировать свою речь и мимику; выглядеть уверенно и самодостаточно, чтобы вызывать уважение со стороны участников примирения.

Желательно, чтобы возраст волонтера превышал 14 лет, так как именно к подростковому возрасту формируются навыки рефлексии, растет уровень ответственности, что необходимо для посреднической деятельности. Также в подростковом возрасте меняется социальный статус ребенка: его начинают воспринимать как взрослого и прислушиваются к его мнению.

В связи с этим критериями отбора волонтеров-посредников являются:

- заинтересованность в посреднической деятельности;
- личностные особенности, необходимые для осуществления волонтерской деятельности: активность, уверенность, гибкость, эмпатия, толерантность;
- уровень развития коммуникативных навыков;
- возраст: с 14 лет.

Диагностические методики, используемые для отбора волонтеров-посредников

Диагностическое обследование включает в себя несколько методик, направленных на выявление личностных особенностей, уровня развития коммуникативных навыков:

- методика на определение уровня общительности (тест В.Ф. Ряховского);
- тест «Эмпатические способности» (тест В.В. Бойко);
- методика «Умеете ли вы слушать?»;
- методика оценки самоконтроля в общении (Марион Снайдер);
- тест «Типы поведения в конфликте» (К.Томас).

4. Обучение отобранных волонтеров-посредников

С отобранными подростками проводится курс обучающих занятий, помимо отработки навыков конструктивного разрешения конфликтов система обуче-

ния волонтеров позволяет оценить ресурс каждого из участников, сделать выводы об их заинтересованности и готовности выполнять взятые обязательства.

Программа обучающих занятий для волонтеров

Цель: обучение волонтеров-посредников навыкам разрешения конфликтных ситуаций в рамках службы примирения.

Задачи:

- информировать участников группы о понятиях: «конфликт», «стили поведения в конфликтной ситуации», «Служба примирения», «посредник»;
- содействовать осознанию личного ресурса для реализации посреднической деятельности;
- информировать участников об этапах разрешения конфликта;
- отработать практические навыки разрешения конфликтной ситуации.

Используемые методы: дискуссии, мини-лекции, тренинговые упражнения, игры-активаторы.

Условия проведения тренинга и оборудование: изолированное помещение, стулья по числу участников, доска, ватман, маркеры, плакаты.

Участники тренинга: волонтеры в возрасте 14 лет и старше. Состав группы 10-15 человек.

Время проведения: пять дней по 2-2.5 часа в зависимости от количества участников.

Конспект занятий

1 день: «Вот я какой» (Мой потенциал, мои возможности)

Цель: создание условий для самоанализа участников тренинга, расширения представлений о себе и своих возможностях.

План занятия

1. Введение в тему тренинга
2. Деление на группы
3. Упражнение «Знакомство»
4. Правила работы группы
5. Критерии оценки работы
6. Упражнение «Говорящие вещи»
7. Краткое информирование о структуре личности человека (темперамент, память, мышление, ощущения, восприятие, воображение)
8. Тест на определение темперамента
9. Упражнение «Свет мой зеркальце, скажи...»
10. Игра «Тропический ураган»
11. Ритуал завершения занятия

Ход занятия

1. Введение в тему тренинга
2. Деление на группы посредством жеребьевки
3. Упражнение «Знакомство»

Ведущие предлагают участникам группы познакомиться:

на 1-м этапе – участники оформляют бейдж, на котором пишут имя (или вариант имени) и номер школы;

на 2-м этапе – знакомство проходит по типу «снежного кома»: первый участник представляется, называет присущее ему качество на первую букву своего имени и выполняет какое-либо движение или жест, соответствующий этому качеству; второй участник повторяет то, что сказал первый и по той же схеме представляется сам. Сложнее всего придется последнему участнику: ему необходимо вспомнить и назвать имена, качества и жесты всех предыдущих участников. Ведущие могут помогать участникам при выполнении этого упражнения.

4. Правила работы группы

Перед началом работы тренинга ведущие обсуждают с участниками группы и принимают следующие правила:

- активность;
- своё мнение;
- конфиденциальность.
- стоп.

5. Критерии оценки работы

- Точность выполнения инструкции.
- Умение работать в команде.
- Креативность.

6. Упражнение «Говорящие вещи»

Инструкция:

Ведущий предлагает участникам представить, что окружающие их вещи умеют говорить. Например, телевизор мог бы сказать: «Включи меня, и я разгонию твою скуку». А футбольный мяч приглашает: «Пошли, поиграем со мной. Ведь когда ты гоняешь меня по полю, ты чувствуешь себя гораздо лучше».

Представьте себе, что какой-то предмет научился говорить. Что он рассказал бы о вас? Выберите из предлагаемого набора один предмет, нарисуйте его и составьте рассказ о самом себе от имени этого предмета.

Зубная щётка	Автобус	Куртка	Кроссовки	Шкаф
Расчёска	Шариковая ручка	Зеркало	Обеденный стол	Телевизор
Компьютер	Тарелка	Велосипед	Учебник по алгебре	Мыло
Письменный стол	Лампа	Футбольный мяч	Мягкая игрушка	Домашнее животное
Сотовый телефон	Чайник	Кошелёк	Джинсы	Чайная чашка

А теперь прочитайте свои рассказы другим участникам группы. Два лучших, по мнению группы рассказа, будут прочитаны для всех.

Анализ упражнения:

- Что из того, что рассказали о тебе предметы, тебе понравилось больше всего?
- Рассказали ли предметы о твоих слабых сторонах?
- Чьи рассказы были для тебя самыми интересными?
- Что рассказал бы о тебе стол, за которым сидит учитель?

7. Информирование

Характер и темперамент

Только что родившийся ребёнок – это индивид, но ещё не личность. На формирование личности влияет два вида факторов: биологические и социальные.

Биологические факторы – это то, что дано нам от природы, а социальные – то, что воздействует на человека в течение его жизни среди себе подобных.

К биологическим факторам можно отнести темперамент, тип телосложения человека, его пол, задатки, в какой-то мере способности и таланты и то, что позволяет ему получать знания об окружающем мире, – память, мышление, воображение, ощущения, восприятие. Определённые способности заложены в человеке от природы, переданы от родителей. А вот то, разовьются ли эти ростки или нет, зависит от социальных факторов.

Социальные факторы влияют на личность и формируют её характер, силу воли. Под их влиянием человек учится контролировать себя, свои эмоции, чувства, ставить перед собой цели и искать пути их достижения. С их помощью человек учится общаться с другими людьми и в конце концов становится личностью.

Характер – это способы поведения человека в разных обстоятельствах, понятно, что разные люди в одинаковых ситуациях ведут себя по-разному. Поэтому характер индивидуален и неповторим, нельзя найти двух людей с одинаковыми характерами.

Некоторые путают характер с темпераментом. Между ними существенная разница, как между фундаментом и зданием. Темперамент – это фундамент, на котором «строится» характер человека, и если темперамент практически не меняется от рождения до глубокой старости, то характер может изменяться.

Итак, **темперамент** – (с лат. – *соотношение частей, соразмерность*), устойчивое сочетание активности и эмоциональности человека, проявляющееся в деятельности и общении.

Характер (с лат. – *печать, чеканка*) – совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, обуславливающая типичные способы поведения.

8. Тест на определение темперамента

Инструкция:

Перед вами четыре столбца, в которых по двадцать особенностей поведения человека. Начиная с первого, внимательно читайте каждое определение и, если оно определено подходит к вам, обведите кружком соответствующий номер. После окончания работы подсчитайте количество обведенных кружков в каждом столбце и их общее количество.

Процентное содержание каждого из четырех темпераментов (обозначенных X, С, Ф, М) считается по формуле:

$$\frac{\text{количество кружков в столбце}}{\text{общее количество кружков}} \times 100\%$$

Не забудьте, что в сумме у вас должно получиться 100%, то есть $X+C+\Phi+M=100\%$.

1.

1. Неусидчив, суетлив
2. Невыдержан, вспыльчив
3. Нетерпелив
4. Резок и прямолинеен в отношениях с людьми
5. Решителен и инициативен
6. Упрям
7. Находчив в споре
8. Работает рывками
9. Склонен к риску
10. Незлопамятен, но обидчив
11. Обладает быстрой, страстной, со сбивчивыми интонациями речью
12. Неуравновешен и склонен к горячности
13. Агрессивный забияка
14. Нетерпим к недостаткам
15. Обладает, выразительной мимикой
16. Способен быстро решать и действовать
17. Неустанно стремится к новому
18. Обладает резкими, порывистыми движениями
19. Настойчив в достижении поставленной цели
20. Склонен к резким сменам настроения

2.

1. Весел и жизнерадостен
2. Энергичен и деловит
3. Часто не доводит начатое дело до конца
4. Склонен переоценивать себя
5. Способен быстро схватывать новое
6. Неустойчив в интересах и привязанностях
7. Легко переживает неудачи и неприятности
8. Легко приспосабливается к разным обстоятельствам
9. С увлечением берется за любое новое дело
10. Быстро включается в новую работу и быстро переключается с одной работы на другую

11. Быстро остывает, если дело перестает интересовать

12. Тяготится однообразной, будничной, кропотливой работой

13. Общительный и отзывчивый, не чувствует скованности с новыми людьми

14. Вынослив и работоспособен
15. Обладает громкой, быстрой, отчетливой речью, сопровождающейся живыми жестами, выразительной мимикой
16. Сохраняет самообладание в неожиданной, сложной обстановке

17. Находится всегда в бодром настроении
18. Быстро засыпает и просыпается
19. Часто несобран, проявляет поспешность в делах
20. Склонен иногда «скользить по поверхности», отвлекаться

3.

1. Спокоен и хладнокровен
2. Последователен и обстоятелен в делах
3. Осторожен и рассудителен
4. Умеет ждать
5. Молчалив и не любит попусту болтать
6. Обладает спокойной, размеренной речью
7. Сдержан и терпелив
8. Доводит начатое дело до конца
9. Не растрчивает попусту сил
10. Строго придерживается выработанного распорядка в жизни
11. Легко сдерживает порывы
12. Мало восприимчив к одобрению и порицанию
13. Незлобив, проявляет снисходительное отношение к колкостям в свой адрес

адрес

14. Постоянен в своих привязанностях и интересах
15. Медленно включается в работу и переключается с одного дела на другое

другое

16. Ровен в отношениях со всеми
17. Любит последовательность и порядок во всем
18. С трудом приспосабливается к новой обстановке
19. Обладает выдержкой, уравновешен
20. Не склонен к риску и показухе

4.

1. Стеснителен
2. Теряется в новой обстановке
3. Затрудняется установить контакты с незнакомыми людьми
4. Не верит в свои силы
5. Легко переносит одиночество
6. Чувствует подавленность и растерянность при неудачах
7. Склонен «уходить в себя»
8. Быстро утомляется
9. Обладает слабой, тихой речью, иногда снижающейся до шепота
10. Невольно приспосабливается к характеру собеседника
11. Впечатлителен до слезливости
12. Чрезвычайно восприимчив к одобрению и порицанию
13. Предъявляет высокие требования к себе и окружающим
14. Склонен к подозрительности, мнительности
15. Болезненно чувствителен и легко раним
16. Чрезмерно обидчив
17. Скрытен и необщителен
18. Малоактивен и робок

19. Безропотно покорен
20. Стремится вызвать сочувствие и помощь у окружающих

9. Упражнение «Свет мой зеркальце, скажи»

«Очень интересно узнать, что думают о нас другие люди. Но не всегда есть возможность сделать это. Сейчас мы предоставим вам такую возможность. Каждый из вас получит небольшую таблицу, в которой человек сравнивается с кем-либо или с чем-либо. Задача каждого из вас опросить 10 человек из группы: 5 – знакомых и 5 – малознакомых. Вы можете задать 1-му человеку только 2 вопроса из таблицы»:

	Я как ...	хорошо знаком	мало знаком	обобщение:
1	Явление природы			Я –
2	Литературный герой			
3	Цветок			
4	Геометрическая фигура			
5	Предмет домашнего обихода			
6	Музыка			
7	Животное			
8	Историческая эпоха			
9	Украшение			
10	Здание			

При выполнении данного упражнения участникам группы предлагается свободно перемещаться по помещению. На выполнение упражнения отводится 10-15 минут.

Анализ упражнения:

- Что нового Вы узнали о себе при выполнении этого упражнения?
- Что из того, что Вы знали о себе, подтвердили участники группы?
- Какую информацию было приятно получить, какая информация удивила, заставила задуматься?

10. Игра «Тропический ураган»

Участникам предлагается образовать круг и повернуться в затылок друг за другом (образовать круговую колонну). Задача участников – повторять движения за впереди стоящим, не обращая внимания на остальных. Ведущий задаёт движение (топанье ногами, хлопки в ладоши и т.д.). Движения время от времени меняются.

11. Ритуал завершения занятия

II день: «Слагаемые успеха»

Цель: формирование умения работать в команде, управлять и подчиняться.

План занятия

1. Приветствие
2. Введение в тему дня
3. Упражнение «Гомеостат»
4. Краткое информирование
5. Упражнение «Корабль среди скал»
6. Упражнение «Неожиданные картинки»
7. Упражнение «Островные государства»
8. Упражнение «Колечко, колечко, выйди на крылечко»
9. Ритуал завершения занятия

Ход занятия

1. Приветствие

2. Введение в тему дня

3. Упражнение «Гомеостат»

Участники рассаживаются в круг. Ведущий называет определенное число, например 7. Из числа участников, не договариваясь между собой, должно встать 7 человек. Участникам запрещено договариваться, перемигиваться и другими «незаконными» способами пытаться согласовывать свои действия. Игра продолжается до тех пор, пока группа не достигнет своей цели.

«Гомеостат» может быть использован для выявления взаимоотношений играющих. Если внимательно понаблюдать за ходом игры, то можно заметить одного или нескольких лидеров в группе, под которых подстраиваются остальные участники. Возможно, группа распадается на несколько группировок, имеющих свои установки на исход игры. Не исключено также и появление «негативиста», упорно гнущего свою линию даже после того, как между остальными участниками уже достигнуто определенное согласие.

4. Краткое информирование

Умение работать в команде

Мы часто употребляем слово «команда», описывая деятельность разных коллективов – школьных, рабочих, управленческих... Но как понять, действительно ли это команда или просто сплоченная группа?

Можно выделить три критерия, которым должна соответствовать группа людей, чтобы считаться командой.

1. **Единство цели и способов ее достижения**, целевое единство членов команды также дополняется:

- активной позицией каждого,
- профессионализмом,
- коммуникативной культурой.

2. **Единство мотивации**. У каждого человека, возможно, в команде есть своя мотивация, к примеру: «я работаю в этой команде, потому что мне хорошо платят», или «я работаю в этой команде, потому что меня уважают...». В любом случае, мотивация отдельного члена команды не исключает удовлетворения мотива другого члена команды.

3. **Единство ценностей.** Работая командой, люди верят и поддерживают общепризнанные ценности, разделяют взгляды друг друга на жизнь. Они взаимно учатся, обмениваются мнениями, и каждое мнение является важным и нужным всем членам команды.

5. Упражнение «Корабль среди скал»

Представим, что в середине нашего круга находится море. Но это очень опасное море, поскольку в нем есть несколько скалистых утесов.

Игра проводится отдельно для каждой команды. В команде выбирается, кто будет «кораблем», а кто – «капитаном корабля». «Кораблю» завязывают глаза, и капитан будет управлять им с помощью одних только слов. При этом он должен будет так управлять кораблем, чтобы тот не налетел ни на один утес. «Корабль» встает на любое место внутри круга, которое становится гаванью. В этой точке начинается путешествие.

Один из участников играющей команды становится «берегом», к которому направляется «корабль». Чтобы помочь «кораблю» держать верный курс, «берег» может подавать звуковые сигналы.

Другой участник играющей команды становится «бакенном». Задача «бакена» – звуковыми сигналами предупреждать «корабль» о неожиданно возникающих препятствиях – «рифвах». Роль «риффов» выполняют игроки других команд (по 1-2 от каждой команды).

Кроме того, на предполагаемом маршруте следования корабля расставляются «скалы» – стулья, через которые кораблю будет достаточно сложно добраться до гавани.

Капитан же должен вести «корабль» очень осторожно, говоря ему, куда плыть. Он может давать, например, такие команды: «Сделай два маленьких шага вперед», «Сделай еще один шаг вперед», «Стоп!», «Повернись направо... Еще немного», «Сделай один шаг вперед», «Стоп!», «Сделай один шаг влево» и т.д.

Когда «корабль» подойдет к конечной точке своего маршрута, команда должна сказать «кораблю»: «Ты достиг цели».

Остальные участники команд становятся наблюдателями. Их задача – внимательно наблюдать за действиями играющей команды:

- Какую стратегию выбрал «капитан», была ли эта стратегия успешной?
- Что помогало, что мешало «кораблю» достигнуть своей цели?
- Были ли действия всех членов команды слаженными?

Анализ упражнения:

«Корабль»

- Что чувствовал участник, когда был «кораблем»?
- Чувствовал ли он себя достаточно безопасно со своим капитаном?

«Капитан»

- Что было самым трудным для капитана?

Участники – «риффы»

- Какова была Ваша цель?

6. Упражнение «Неожиданные картинки»

Упражнение проводится по командам. Каждой команде выдается лист бумаги и набор карандашей. Ведущий дает каждой команде 1-2 минуты на обсуж-

дение общей идеи будущего рисунка. По сигналу ведущего участники команды начинают рисовать. Время работы на первом этапе ограничено – 20-30 секунд. По следующему сигналу ведущего работы передаются в соседнюю команду по кругу и т.д., пока работы не вернуться к авторам идеи. Задача других команд – дополнить рисунок по своему усмотрению. Время работы на 2-м и последующем этапах – 2-3 минуты.

Анализ упражнения:

- Какова была идея вашего рисунка?
- Что вы почувствовали, когда ваш рисунок в измененном виде вернулся к вам?
- Когда вам передавали рисунок соседней команды, пытались ли вы угадать и продолжить в рисунке их идею или пытались свою идею воплотить в рисунках других команд?

7. Упражнение «Островные государства»

Ведущие раскладывают на полу конфигурации «островов», сделанные из веревок или бумаги. Команде дается время, чтобы выполнить задание: разместить всех участников на территории «острова» так, чтобы никто не остался снаружи «суши» и чтобы между участвующими телесная связь не прерывалась.

Команда сигнализирует ведущим о том, что она разместились на «островах», т.е. задание выполнено.

Далее ведущие предлагают проверить на исполнительность и прочность «островитян».

Предлагается:

- передать сигнал без помощи рук,
- передать большой мяч, не размыкая телесного контакта с партнером,
- спеть куплет «в лесу родилась елочка» на языке животных (ква-ква, гав-гав, мяу-мяу, хрю-хрю).

Анализ упражнения:

- Насколько хорошо вы сотрудничали со своими партнерами?
- Что вызывало затруднение в игре? Что ты делал, чтобы их преодолеть?

Обсуждение форм управления в команде

Формы управления в команде достаточно многообразны... Мы можем выделить три основные формы, модификации которых распространены во всех сферах производственной и творческой деятельности команд:

– **Театр одного актера.** Лидер и руководитель команды осуществляет единоличное управление ее деятельностью, периодически советуясь с членами своей группы (МЧС, Шойгу).

– **Команда согласия.** Каждый член команды выполняет заранее оговоренный план, отвечает за какой-нибудь участок общего дела. В таких командах решения принимаются коллегиально, а руководитель проводит их в жизнь, разделяя ответственность за выполнение решений между всеми людьми.

– **Совет.** В таких командах все решения принимаются после обсуждения на общем собрании, оперативке, планерке. Ядро команды составляют участники, имеющие больший авторитет, больший опыт или умения, нежели все остальные. Решение не принимается, если часть людей не согласна (даже если несогласных меньше половины).

8. Упражнение «Колечко, колечко, выйди на крылечко»

Группа делится на две равные команды. Команды садятся друг напротив друга. Участникам каждой команды ведущий раздает карточки с номерами (от 1 до 10), игроки не должны никому показывать свой номер. Далее ведущий назначает команду, которая будет водить первой. Участники этой команды по очереди встают, называют свой номер, выбирают среди игроков другой команды человека, по их мнению, имеющего тот же номер. Если выбор сделан правильно, игроки обнимаются и отходят в сторону, их пара состоялась. В случае неверного выбора игрок садится на место и ждет очереди. Тот, к кому подходит игрок водящей команды, не называет свой номер: в случае неверного выбора он просто остается на своем месте.

9. Ритуал завершения занятия

III день: «Введение в конфликтологию»

Цель: информирование участников группы об основных понятиях тренинга: «конфликт», «стили поведения в конфликтной ситуации», «Служба примирения», «посредник».

План занятия

1. Упражнение «Проход над пропастью»
2. Краткое информирование о конфликтах
3. Ролевая игра «Электричка»
4. Краткое информирование о стилях поведения в конфликтной ситуации
5. Упражнение «Кеша»
6. Игра-активатор «Домики и гномики»
7. Ритуал завершения занятия

Ход занятия

1. Упражнение «Проход над пропастью»

Процедура проведения упражнения предельно проста: два участника расходятся в разные концы комнаты, между ними с помощью веревки или другим способом выкладывается узкая дорожка. Задача игроков – пройти как можно быстрее по тропинке на другую сторону. Тот, кто заступит за веревку, считается упавшим в пропасть. Выполнение упражнения начинается по команде ведущего.

В этом упражнении могут участвовать несколько пар игроков. Пары, не участвующие непосредственно в выполнении задания, можно попросить выйти на время за дверь, исключив тем самым возможность наблюдать за другими парами и демонстрировать социально приемлемое поведение. В этом упражнении важно, чтобы участники вели себя не так, как они считают корректным, а так как они это делали в реальной ситуации.

Анализируя поведение участников, ведущие выходят на понятие «конфликта».

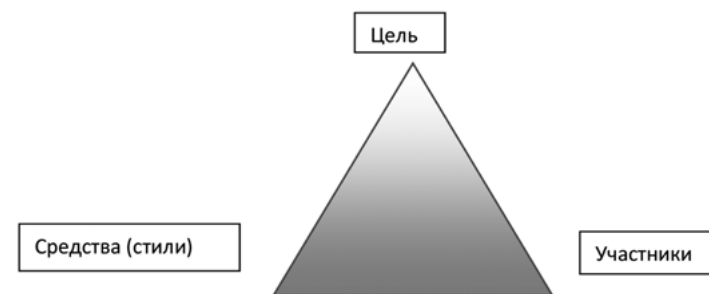
2. Краткое информирование о конфликтах

Конфликт – это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом интересов в сознании отдельного человека, в межличностных взаимодействиях или отношениях человека или групп людей.

Конструктивные стороны конфликта:

- вскрывает «слабое звено» во взаимоотношениях;
 - дает возможность увидеть скрытые отношения;
 - дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции;
 - конфликт дает возможность пересмотреть свои взгляды на привычное.
- Деструктивные стороны конфликта:**
- отрицательные эмоциональные переживания;
 - нарушение отношений между людьми;
 - представление о победителях и побежденных как о врагах.

Поле «конфликта»



3. Ролевая игра «Электричка»

Из участников группы выбираются несколько водящих, которым ведущие предлагают следующие роли: «проводник», «контролер», «начальник поезда» (могут быть введены дополнительные роли). Остальные участники группы – пассажиры электрички, которые по какой-либо причине едут без билета. Далее в «салон электрички» заходят по очереди водящие, которые требуют предъявить проездные документы. Задача всех участников – разыграть конфликтную ситуацию и найти из неё выход.

С помощью этого упражнения выходим на стили поведения в конфликтной ситуации.

4. Краткое информирование о стилях поведения в конфликтной ситуации

Выделяют пять основных стилей поведения в конфликтной ситуации:

- соперничество (конкуренция);
- компромисс;
- сотрудничество;
- избегание;
- приспособление.

Стиль поведения	Уместность применения	Неуместность применения
1. Соперничество – стремление к удовлетворению только своих интересов.	ЕСЛИ: <ul style="list-style-type: none"> критическая ситуация; Вы уверены в своей правоте и правота значит для Вас больше, чем развитие отношений; Вы имеете заведомо более сильные позиции, чем Ваши оппоненты; дело не очень серьезное и другим людям безразлично, чем оно кончится. 	ЕСЛИ: <ul style="list-style-type: none"> попытки сотрудничества ещё не были предприняты; важно участие других и развитие отношений; слишком часто применяется; в результате этого оппоненты «потеряют лицо», утратят уважение к себе.
2. Сотрудничество – стремление обеих сторон найти максимально взаимовыгодное решение.	ЕСЛИ: <ul style="list-style-type: none"> сама проблема так же важна, как и отношения; важно участие и сотрудничество; необходим творческий выход из положения; есть время и энергия на обсуждения; есть надежда удовлетворить все требования. 	ЕСЛИ: <ul style="list-style-type: none"> недостаточно времени; проблема маловажная; ситуация перегружена «разбирательствами»; стремления другой стороны неоправданны.
3. Компромисс – готовность обеих сторон идти на уступки для достижения согласия по спорному вопросу.	ЕСЛИ: <ul style="list-style-type: none"> участие других важно, но времени недостаточно; хоть какое-то решение предпочтительней полного застоя; попытки сотрудничества могут быть интерпретированы как соперничество, напор. 	ЕСЛИ: <ul style="list-style-type: none"> творческий выход из положения совершенно необходим; последствия компромисса для Вас неприемлемы.

4. Уход от конфликта (уклонение) – склонность физически или психологически выходить из конфликтной ситуации, отказываясь от её решения.	ЕСЛИ: <ul style="list-style-type: none"> проблема маловажная; дальнейшее развитие отношений маловажно; времени недостаточно и решения необязательны; Вы не располагаете реальной властью, но все равно хотите предотвратить действия Вашего оппонента. 	ЕСЛИ: <ul style="list-style-type: none"> и само дело, и развитие отношений для вас важны; оно применяется по привычке по отношению к большинству проблем (ибо ведет к взрывам или замораживанию отношений); результатом может стать неприятный осадок как следствие отрицательных эмоций; люди нуждаются в продуманно организованном столкновении лицом к лицу.
5. Уступка (приспособление) – готовность жертвовать своими интересами для достижения «мира».	ЕСЛИ: <ul style="list-style-type: none"> дело Вас практически не трогает; Вы бессильны и не хотите предотвратить действия Вашего оппонента. 	ЕСЛИ: <ul style="list-style-type: none"> в результате Вы затаите ненависть; этот стиль используется по привычке, с тем чтобы заслужить одобрение других (Результат – депрессия и потеря уважения к себе).

5. Упражнение «Кеша»

Ведущие предлагают просмотреть фрагмент мультипликационного фильма «Возвращение попугая». Далее участники разбиваются на 3-4 группы. Каждой группе предлагается проанализировать поведение героев мультипликационного фильма с точки зрения основных понятий конфликтологии (цель, стили поведения, условия). После окончания работы в группах проходит общее обсуждение наработанного материала.

6. Игра-активатор «Домики и гномики»

7. Ритуал завершения занятия

IV день: «Личность посредника»

Цель: создание условий для самоанализа участников тренинга и развития личностных качеств посредника.

План занятия:

1. Упражнение «Качества успешного посредника»
2. Краткое информирование о качествах посредника, успешного в своей деятельности
3. Первый блок качеств – «**Умение чувствовать другого**». Краткое информирование

4. Упражнение «Картинки»
5. Игра-активатор «Кролик и койот»
6. Краткое информирование о невербальных аспектах поведения
7. Упражнение «Таможенники и контрабандисты»
8. Второй блок качеств – «*Умение убеждать*». Краткое информирование
9. Упражнение «Выборы царя зверей»
10. Третий блок качеств – «*Умение управлять ситуацией*». Краткое информирование о техниках, повышающих и снижающих напряжение в конфликтной ситуации
11. Ритуал завершения занятия

Ход занятия:

1. Упражнение «Качества успешного посредника»

Ведущие делят участников тренинга на три группы. Каждой группе выдается заранее подготовленный силуэт человеческой фигуры. Участникам группы предлагается подумать о качествах успешного, на их взгляд, посредника и записать эти качества на подготовленном силуэте. Кроме того, участникам группы предлагается подумать, к какой части человеческого тела можно отнести эти качества (например, голова – способность правильно оценить ситуацию, сердце – способность сопереживать и т.д.). После работы в малых группах ведущие предлагают всем участникам обсудить качества успешного посредника.

2. Краткое информирование о качествах посредника, успешного в своей деятельности

Этический кодекс посредника:

- будь серьезным и твердым, но вместе с тем «тёплым» и «позитивным»;
- высказывать доверие и заботу;
- будь ответственным, то есть быть нейтральным;
- демонстрируй уважение;
- не вовлекай и не вовлекайся в конфликт;
- не руководствуйся эмоциями;
- не давай советов, не навязывай свои идеи для поиска решения;
- не действуй свысока;
- принимай свою ответственность серьезно.

Среди личностных качеств успешного посредника можно выделить три блока:

- Умение чувствовать другого.
- Умение убеждать другого.
- Умение управлять ситуацией.

3. Первый блок качеств – «Умение чувствовать другого». Краткое информирование.

К «умению чувствовать другого» можно отнести:

1. Умение активно слушать – значит «возвращать» собеседнику, что он вам поведал, при этом обозначив его чувство. Беседа по способу активного слушания очень непривычна для нашей культуры, и овладеть ею непросто. Результаты активного слушания:

- исчезают или, по крайней мере, сильно ослабевают отрицательные переживания участников конфликта (разделенная радость удваивается, разделенное горе вдвое уменьшается);

- убедившись, что другой человек (посредник) готов его слушать, участник конфликта начинает рассказывать все больше о себе, своих чувствах в конфликтной ситуации;

- участники конфликта самостоятельно продвигаются в решении проблемы.

2. «Я – сообщения» – говорить о себе, о своем переживании в ситуации, а не о другом человеке, не о его поведении. «Я – сообщение» имеет ряд преимуществ перед «Ты – сообщением»:

- позволяет выразить свои негативные чувства в необидной для другого человека форме;

- «Я – сообщение» дает возможность ближе узнать друг друга;

- когда мы открыты и искренни в выражении своих чувств, другие становятся искреннее в выражении своих;

- высказать свои чувства без приказа или выговора, что позволяет другому человеку самому принять решение.

4. Упражнение «Картинки»

Ведущие вывешивают на доску картинки с конфликтными ситуациями. Участникам тренинга предлагается ответить на вопрос из своей рабочей тетради:

- Какие «трудные чувства» испытывают участники конфликтной ситуации, изображенной на картинке?

- Используя технику «Я – сообщения», переформулируйте реплики участников ситуации.

В ходе общей дискуссии выбирается оптимальный вариант ответа.

5. Игра – активатор «Кролик и койот»

6. Краткое информирование о невербальных аспектах поведения

Первое впечатление при контакте с человеком формируется в течение первых 3-5 секунд. В это время активно работает бессознательный компонент личности. Следующие 5-10 минут это впечатление закрепляется: воспринятый образ достраивается до логического и приемлемого завершения.

Есть некоторые цифры:

Первое впечатление о человеке на 38 % зависит от звучания (тона и тембра) голоса, на 55% – от визуальных ощущений (от языка жестов) и только на 7% от вербального компонента (слова и их смысл).

Пространственно-психологическая дистанция.

Необходимо создавать комфортную для человека дистанцию. Под дистанцией подразумевают не только расположение тела и предметов в пространстве, но и внутренние границы человека – его способность приближать или удалять собеседника в процессе общения. Так, говорим мы «Вы» или «Ты», «бумага» или «бумажка», используем мы научный язык или бытовой – всем этим мы демонстрируем отношение к границам другого человека. Чем мы оперируем в процессе установления и поддержания границ?

Пространство, где мы стоим или перемещаемся – и главное! – как. Чувствуем ли мы себя в этом пространстве комфортно, свободно, «дружим» мы с ним или оно нас угнетает?

Для любого человека есть определенное физическое расстояние, на котором ему удобно общаться. Психологическое пространство можно разделить на следующие составляющие:

- интимная зона;
- дружеская зона;
- зона делового общения;
- зона социального общения;
- зона безразличия.

На психологическую дистанцию влияют такие факторы, как:

- культура человека;
- среда, в которой он воспитывался;
- степень нашего знакомства с ним;
- наличие физико-психологических барьеров;
- специфика ситуации.

Взгляд. Как известно из физиологии высшей нервной деятельности человека, глаза – это часть мозга, оставшаяся в процессе развития снаружи. Благодаря зрению мы усваиваем около 80% информации. Глазам собеседника придается огромное значение:

- взгляд вниз обычно воспринимается как неуверенность, нетвердое знание информации;
- взгляд вверх слушателей или собеседников воспринимается как надменность или незаинтересованность;
- не отрывает взгляд от записей – создается впечатление нетвердого знания и неуважение к аудитории;
- взгляд в сторону – незаинтересованность;
- бегающий взгляд – создается впечатление неискренности;
- зрительный контакт с одним и тем же участником напрягает «жертву», остальных может обижать.

Голос. Недаром существует масса легенд о том, как русалки и сирены завлекали путников своими голосами. Правильное использование возможностей голоса – один из инструментов эффективного влияния на людей. Всегда в общении есть моменты, где необходимо снижение темпа речи, паузы, а также изменение тембра и силы голоса.

«Рубленая речь» – это речь с незначительными интонационными перепадами, но в которой слова (практически все) отделены друг от друга ярко выраженными паузами. Такая речь может оказывать сильное психологическое давление на собеседника (если вам нужно именно это) и выделять наиболее значительное (если такая речь фрагментарна).

7. Упражнение «Таможенники и контрабандисты»

Из числа участников выбираются двое-трое «контрабандистов». Каждому «контрабандисту» выдается книга – «чемодан» – и один лист бумаги на всех – «контрабанда». «Контрабандисты» выходят за дверь и решают между собой, кто из них повезет «контрабанду» (вложит лист бумаги в свою книгу). После этого «контрабандисты» входят в помещение, остальные игроки – «таможенники» – могут задавать им различные вопросы. Задача «таможенников» – угадать, кто спрятал контрабандный товар. Выбранный ими «контрабандист» проходит досмотр – отдает свою книгу на проверку, остальные беспрепятственно проходят «таможню». Если «таможенники» нашли «контрабанду», то они выигрывают. Если – нет, то победителями игры становятся «контрабандисты».

8. Второй блок качеств – «Умение убеждать»

Основные виды убеждения: информирование, разъяснение, доказательство и опровержение.

Информирование – т.е. сообщение, во имя чего человек должен действовать. Это связано с тем, что человек, прежде чем действовать, хочет убедиться, что нужно сделать и сумеет ли он это сделать.

Виды разъяснения:

– инструктивное, уместно и необходимо в том случае, когда от слушателя требуется запомнить что-либо; такой прием не подходит творческим натурам и лицам с художественными наклонностями, для них больше подходит

– рассуждающее разъяснение, строится таким образом, что ведущий ставит перед собеседником вопросы «за» и «против», заставляя его мыслить самого, побуждая к самостоятельному ответу; слушающий при этом ощущает свою значимость.

Доказательство

Суть доказательства заключается в том, что выдвигается какой-либо тезис (мысль) и подыскиваются аргументы или доводы для подтверждения тезиса. Чтобы убедить людей или доказать им истинность какого-либо положения, нужны факты.

Опровержение

В логическом плане опровержение обладает той же природой, что и доказательство. Доказывая какую-либо идею, мы тем самым опровергаем другую, т.е. ту, которую ошибочно вынашивает наш собеседник. Однако доказательство и опровержение – не одно и то же. В психологическом плане здесь имеется большая разница. Дело в том, что опровержение связано с критикой устоявшихся взглядов и стереотипов поведения людей, с разрушением и формированием установок. Когда мы что-либо опровергаем, то встречаемся с чувством собственного достоинства оппонента, с его «Я».

9. Функциональное упражнение «Выборы царя зверей»

Упражнение состоит из нескольких этапов.

Этап 1: распределение ролей

Участники группы вытягивают предложенные ведущими карточки – роли:

1. лиса – хитра, дипломатична, находчива;
2. помощник лисы;
3. заяц – скромн, застенчив, уступчив;
4. помощник зайца;
5. медведь – силен, прямолинеен, настойчив;
6. помощник медведя;
7. муравей – трудолюбив, умен, умеет работать в команде;
8. помощник муравья;
9. сова – мудра, уравновешенна, нетороплива;
10. помощник совы.

Этап 2: PR – компания (10-15 минут)

На данном этапе каждому лидеру и его группе поддержки необходимо подготовить рекламный проспект (можно в виде коллажа), который

– отражает положительные черты, качества кандидата в соответствии с выпавшей ролью,

– доказывает, что именно этот кандидат должен быть «царем зверей».

Этап 3: презентация (3-5 минут на каждую команду)

На данном этапе кандидат и его команда представляют свой рекламный проект. Задача – в течение 5 минут проявить себя в лучшем свете перед лесными жителями. Остальные участники группы фиксируют наиболее удачные, с их точки зрения, выступления, находки и ресурсы каждого выступающего.

Этап 4: выборы (5-10 минут)

Итак, предвыборная кампания завершилась. Каждой команде предлагается обсудить и выбрать любого лидера, кроме своего, с кратким объяснением почему.

Этап 5: подведение итогов, объявление победителей

Обсуждение. Ведущий обращает внимание на поведение участников во время «предвыборной компании». Делается акцент на выбранные участниками алгоритмы и стили достижения цели. Группа делится своими наблюдениями, анализируя удачные модели поведения, использованные методы управления вниманием аудитории.

10. Третий блок качеств – «Умение управлять ситуацией»

Краткое информирование о техниках, повышающих и снижающих напряжение в конфликтной ситуации.

Техники, снижающие напряжение:

1. предоставление партнеру возможности выговориться;
2. вербализация эмоционального состояния (собственного, партнера);
3. подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, единство цели и др.);
4. проявление интереса к проблемам партнера;
5. подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах;
6. в случае вашей неправоты – немедленное признание её;
7. обращение к фактам;
8. предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации;
9. спокойный, уверенный темп речи.

Техники, повышающие напряжение:

1. перебивание партнера;
2. игнорирование эмоционального состояния партнера;
3. подчеркивание различий между собой и партнером, преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего;
4. демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера;
5. принижение партнера, негативная оценка личности партнера;
6. оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание её;
7. поиск «виноватых» и обвинение партнера;
8. переход на «личности»;
9. резкое убыстрение темпа речи.

11. Ритуал завершения занятия

V день: «Служба примирения»

Цель: отработка практических навыков разрешения конфликтной ситуации.

План занятия

1. Введение в тематику занятия.
2. Упражнение «Каруселька».
3. Информирование «Этапы разрешения конфликта».
4. Практическое задание «Служба примирения в действии».
5. Посвящение в миротворцы.
6. Ритуал завершения тренинга.

Ход занятия

1. Введение в тематику занятия

2. Упражнение «Каруселька»

Ведущие предлагают участникам образовать два круга – внутренний и внешний. Стоящие во внутреннем круге разворачиваются спиной в круг, закрывают глаза и протягивают открытые ладони вперед. Задача внешнего круга – по сигналу ведущего взаимодействовать с протянутыми руками из заданной роли.

Варианты ролей:

- друзья, которые давно не виделись;
- мама, которая любит своего ребёнка;
- поклонник, который встретил своего кумира;
- любимые, которым предстоит разлука.

3. Информирование «Этапы разрешения конфликта»

Выделяют 5 последовательных шагов или этапов разрешения конфликта.

1. Прояснение конфликтной ситуации

Сначала посредник выслушивает обе стороны. Уточняет, в чём состоит суть проблемы. На данном этапе посредник должен использовать техники активного слушания, «Я – сообщения», навыки конструктивного общения. Если на этом этапе всё выполнено грамотно, острота переживаний участников конфликта снижается, и появляется готовность пойти навстречу друг другу. Данный этап является одним из самых значимых в процессе решения конфликта, так как без установления доверительных отношений с посредником дальнейший процесс невозможен.

2. Сбор предложений

Этот этап содержит вопросы:

- Как же нам быть?
- Что придумать?
- Как поступить?

Обе конфликтующие стороны предлагают свои способы выхода из конфликтной ситуации. На данном этапе посредник принимает все возможные варианты. Их лучше записать на бумаге.

3. Оценка предложений и выбор наиболее приемлемого решения

Проходит совместное обсуждение предложений. Стороны уже к этому времени знают интересы друг друга, а предыдущие шаги позволяют создать атмосферу взаимного уважения. Лучшим решением считается то, которое принимается единодушно (используется стиль компромисса или сотрудничества).

4. Детализация решения. Этап содержит детальную проработку достигнутого соглашения.

5. Выполнение решения; проверка

Участникам даётся время на то, чтобы реализовать на практике принятое решение. Посредник наблюдает за процессом примирения и вмешивается лишь при необходимости. Основная задача миротворца – организовать встречу сторон по истечении времени, предусмотренного на ликвидацию конфликтной ситуации. Основной идеей данной встречи является осмысление сторонами достигнутых целей, исследование причин, повлиявших на степень удовлетворённости результатом.

4. Практическое задание «Служба примирения в действии»

Ведущие предлагают участника разделиться на 3 группы. Каждой из групп выдаётся карточка с конфликтной ситуацией.

Группы друг для друга разыгрывают предложенные ситуации. Задача каждой группы – представить поэтапное решение конфликта (одна группа решает ситуацию с другой, третья наблюдает).

Ведущие подводят итоги работы, обращая внимание на удачные предложения миротворцев.

5. Посвящение в миротворцы

Вручение удостоверений участника службы примирения. Получение обратной связи.

6. Ритуал завершения тренинга

5. Разработка механизма деятельности службы примирения на базе стационарных отделений и отделения помощи семье и детям

1. Назначение кураторов (педагогов-психологов) службы примирения.

2. Закрепление кураторов за волонтерами-посредниками.

3. Обсуждение содержания деятельности волонтера-посредника.

В случае разрешения конфликта *между родителем и ребёнком* роль волонтера-посредника заключается в следующем:

- установить с ребёнком (подростком) эмоциональный контакт и доверительные отношения;
- выслушать версию ребёнка о причинах возникновения конфликта;
- вместе с участником конфликта проанализировать сложившуюся ситуацию и её последствия;
- обсудить возможные варианты решения создавшейся ситуации и определить долю ответственности за её решение со стороны ребёнка;
- обсудить с педагогом-психологом результаты взаимодействия с ребёнком;
- во время примирительной встречи представлять интересы ребёнка и оказывать ему эмоциональную поддержку.

В случае разрешения конфликтных ситуаций, возникающих между детьми, волонтер-посредник организует встречи с каждой из сторон, получая необходимую информацию, принимает активное участие в примирительной встрече, используя технику восстановительной медиации. Педагог-психолог, сопровождающий волонтера, выполняет при этом функцию супервизора.

1. Установление регламента работы службы примирения: место и время примирительных мероприятий, их количество и содержание, оформление необходимой документации.

2. Обсуждение механизма поступления информации в Службу примирения

Информация о выявленных конфликтах в семьях или между детьми может поступать в Службу примирения от участковых специалистов; специалистов, работающих с семьёй и детьми, или волонтеров-посредников.

3. Отбор случаев для применения примирительной технологии

Для применения данной технологии необходимы следующие условия:

- ситуации, в которых причиной конфликта является поведение ребёнка (агрессия по отношению к окружающим, воровство, ложь, уходы из дома, хулиганство и т.п.);
- заинтересованность обеих сторон в разрешении конфликтной ситуации;
- отсутствие психических заболеваний, зависимостей (алкогольной, наркотической) у участников конфликта;
- наличие ресурса в разрешении конфликта: готовность родителя и ребёнка взять на себя ответственность за разрешение конфликта; а также поддержка со стороны окружающих.

7. Организация и проведение примирительных мероприятий

Организация и проведение примирительных мероприятий на базе отделения помощи семье и детям

Деятельность службы примирения может осуществляться как на базе отделения помощи семье и детям, так и в микрорайонах на базе консультационных пунктов.

1. Сбор информации и определение случаев для применения примирительной технологии.

2. Организация встречи родителя с педагогом-психологом:

- установление контакта специалиста с родителем;
- информирование родителя о целях встречи и возможностях разрешения конфликтной ситуации в рамках службы примирения, получение согласия родителя на сотрудничество;
- сбор информации и диагностика ситуации;
- обсуждение стратегии разрешения возникшей ситуации.

3. Встреча волонтера-посредника с педагогом-психологом:

- обсуждение и анализ ситуации;
- обсуждение роли и действий волонтера-посредника в разрешении существующего конфликта.

4. Встреча педагога-психолога, волонтера-посредника и ребёнка:

- знакомство волонтера-посредника с ребёнком;
- создание условий для их конструктивного взаимодействия;
- обсуждение путей решения проблемы и ответственности ребёнка в изменении сложившейся ситуации.

5. Организация примирительной встречи:

- обсуждение времени и места ее проведения;

– роль и стратегия поведения педагога-психолога и волонтера-посредника во время примирительной встречи.

6. Примирительная встреча, в которой принимают участие конфликтующие стороны, педагог-психолог, волонтер-посредник:

– обсуждение сторонами причин конфликта и способов нейтрализации этих причин;

– фиксация достигнутых договоренностей в протоколе примирительной встречи.

Организация и проведение примирительных мероприятий на базе стационарного отделения:

1. Поступление ребёнка в стационарное отделение

2. Встреча педагога-психолога с ребёнком:

– установление контакта;

– диагностика.

3. Встреча родителя с педагогом-психологом:

– установление контакта специалиста с родителем;

– информирование родителя о целях встречи и возможностях разрешения конфликтной ситуации в рамках службы примирения, получение согласия родителя на сотрудничество;

– сбор информации и диагностика ситуации;

– обсуждение стратегии разрешения возникшей ситуации.

4. Встреча волонтера-посредника с педагогом-психологом:

– обсуждение и анализ ситуации;

– обсуждение роли и действий волонтера-посредника в разрешении существующего конфликта.

5. Встреча педагога-психолога, волонтера-посредника и ребёнка:

– знакомство волонтера-посредника с ребёнком;

– создание условий для их конструктивного взаимодействия;

– обсуждение путей решения проблемы и ответственности ребёнка в изменении сложившейся ситуации.

6. Организация примирительной встречи:

– обсуждение времени и места её проведения;

– роль и стратегия поведения педагога-психолога и волонтера-посредника во время примирительной встречи.

7. Примирительная встреча, в которой принимают участие конфликтующие стороны, педагог-психолог, волонтер-посредник:

– стороны обсуждают причины случившегося и способы нейтрализации этих причин;

– достигнутые договоренности фиксируются в протоколе примирительной встречи.

Алгоритм организации и схема проведения встреч при возникновении конфликта между детьми:

1. Встреча педагога-психолога и волонтера-посредника:

– обсуждение педагогом-психологом и волонтером-посредником возникшей конфликтной ситуации и стратегии поведения посредника при ее разрешении.

2. Встреча волонтера-посредника с конфликтующими сторонами (отдельно с каждой из сторон):

– установление доверительных отношений;

– предоставление возможности каждому рассказать свою версию и объяснить причины произошедшего, чтобы снять предубеждения. Это помогает участникам сбросить негативные эмоции, притупить агрессивные чувства (месть, ненависть и т.д.).

3. Организация примирительной встречи:

– обсуждение времени и места её проведения;

– роль и стратегия поведения педагога-психолога и волонтера-посредника во время примирительной встречи.

4. Примирительная встреча, в которой принимают участие конфликтующие стороны, педагог-психолог, волонтер-посредник:

– стороны обсуждают причины случившегося и способы нейтрализации этих причин;

– достигнутые договоренности фиксируются в протоколе примирительной встречи.

8. Сопровождение волонтеров-посредников

• Супервизия во время проведения примирительных мероприятий.

• Обсуждение и анализ результатов деятельности волонтера, трудностей, которые испытывает волонтер при осуществлении посреднической деятельности.

• Организация и проведение обучающих мероприятий для волонтеров, направленных на взаимодействие участников службы примирения, отработку и развитие навыков разрешения конфликтных ситуаций.

• Поощрение волонтеров (вручение значка и футболки с логотипом службы, выражение благодарности в течение всего периода работы, организация различных мероприятий для волонтеров-посредников).

Организация и содержание примирительной встречи

Программа примирения

Между участниками конфликта должен произойти откровенный разговор, где они смогут высказать друг другу свои претензии и переживания, а также примут решение, как разрешить ситуацию сейчас и как сделать, чтобы она не повторялась.

Обычно затянувшийся конфликт как раз является знаком того, что помириться самостоятельно стороны по той или иной причине уже не могут. Поэтому нужен нейтральный посредник (ведущий встречи), который не будет никого ни обвинять, ни защищать, а будет контролировать соблюдение правил встречи. Всем участникам важна равная поддержка ведущего, иначе доверие и контакт с одной из сторон будут утрачены. При этом ответственность за разрешение ситуации передается самим сторонам.

Опираясь на потребности сторон, предлагается организация примирительной встречи, которая проводится по следующим правилам:

- не перебивать говорящего (за этим стоит возможность каждому высказать свою позицию);
- воздержаться от оскорблений (чтобы каждый чувствовал свою безопасность);
- сохранять конфиденциальность;
- иметь возможность в любой момент покинуть встречу или переговорить с кем-то из участников наедине.

Задачи примирительной встречи

Если на предварительных встречах стороны дали согласие, то они встречаются за столом переговоров на примирительной встрече.

Первая задача примирительной встречи – наладить конструктивный диалог, в котором стороны смогут свободно рассказать друг другу о своих переживаниях и последствиях произошедшего, перестав видеть в сидящем напротив человеке врага.

В этом случае обидчик видит реального человека, которому он принес боль, а также имеет возможность объяснить причины своего поступка. С помощью потерпевшего обидчик находит способ загладить вину, восстановить справедливость. Жертва оценивает искренность слов обидчика, и обе стороны обсуждают возможность примирения.

Таким образом, решается **вторая задача примирительной встречи** – самостоятельное разрешение сторонами ситуации и принятие на себя ответственности за произошедшее. Если стороны самостоятельно приняли решение и считают его справедливым, то это является гарантией того, что их договоренности будут выполнены.

Третья задача встречи – предупреждение подобных случаев в будущем. Стороны обсуждают причины случившегося и способы нейтрализации этих причин. Достигнутые договоренности фиксируются в протоколе примирительной встречи.

Основные принципы примирительной встречи:

• добровольность участия сторон

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

• информированность сторон

Организатор встречи обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути технологии примирения, ее процессе и возможных последствиях.

• нейтральность посредника

Посредник в равной степени поддерживает стороны и их стремление в решении конфликта.

• конфиденциальность процесса примирения

Встреча носит конфиденциальный характер, и информация о содержании и результатах встречи не разглашается посторонним лицам.

Татьяна Сергеевна Кисина, заместитель директора по воспитательной работе государственного казённого учреждения социального обслуживания Ярославской области Рыбинского социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних «Наставник», Радмила Геннадиевна Ерёменко, педагог-психолог, Ирина Вадимовна Мельникова, педагог-психолог, тел.: (4855) 28-25-44, e-mail:nastavnik-ryb@yandex.ru

Приложение

Сценарий рекламной волонтерской акции по Службе примирения

Слышится звук сирены. На сцене появляется 1 участник:

1 участник:

– Службу примирения вызывали?

На сцену выходит вся команда с песней («Бродячие артисты» ВИА «Весёлые ребята»)

Мы всегда помочь готовы,
На погоду не глядим.
Ситуацию любую,
Если надо, разрулим.
Разрешим любую ссору,
восстановим мир и лад.
Наша служба эффективно
Примиряет всех подряд.
Мы из Службы примиренья,
На посту мы день за днём,
Если надо, позовите,
Вам согласие принесём.
Не великие таланты,
Но понятны и просты.
Приглашаем, если хочешь
В нашей службе быть и ты.

2 участник:

– Что, ссоры нет?

3 участник:

– И драки нет?

4 участник:

– Никого не обидели?

5 участник:

– Не оскорбили?

6 участник:

– Это означает – ложный вызов?

7 участник:

Ну нет, просто так мы отсюда не уйдём.

8 участник:

Позвольте дать вам несколько советов.

2 участник:

Если вас соседка справа обозвала сгоряча,
Вам, конечно, нужно сразу
Быстро вспомнить все дразнилки,
Все обидные словечки, обзывалки, обругалки
И её им научить.

3 участник:

– Но возможно...

4 участник:

Даже нужно обратиться в нашу службу.

5 участник:

– Службу?

6 участник:

Службу! Чтобы дружбу снова с ней восстановить!

7 участник:

Если вам поставил двойку
Злой учитель на уроке,
Не учите, не трудитесь эту двойку исправлять.
Пусть без вас поплачет школа,
Вам ходить туда не нужно.
Всё равно кому-то надо с улиц мусор убирать.

8 участник:

Но, возможно, и не стоит
Вам на всех кругом сердиться.
Обращайтесь в нашу службу,
Мы поможем вам опять.

1 участник:

Если вдруг в столовой нашей
Ты облил кого-то супом.
Ни за что не извиняйся, даром время не теряй.
Никого не вздумай слушать.
Если кто тебя похвалит,
То его скорее чаем теплым, сладким обливай.

2 участник:

Можно так, но если хочешь
регулярно ты обедать
И в компании с друзьями свое время проводить,
Обращайся в нашу службу–
Обязательно рассудим, и поможем, и научим
Обстановку разрядить.

3 участник:

Мы очень надеемся, что убедили вас в необходимости работы службы примирения. А теперь хотим рассказать, как она работает.

Представьте себе что...

Автор: У реки за косогором

Заяц дом себе срубил.

Огород обнёс забором

И капусту посадил.

Дилинь-дилинь!

Дилинь-Бом!

То не ветер, то не гром,

А сама лиса-воровка

Забралася к зайцу в дом.

Зайца выгнала лиса.

Заяц плачет два часа.

Кто утешит зайца в горе?

Сколько дней ему реветь?

Тут выходит заяц к полю...

На пеньке сидит медведь.

Медведь: Чем помочь тебе, зайчонок?

Может, песенку пропеть?

Автор: На глазах у зайки слёзы.

Бедный, негде ему жить!

Заяц: Пожалей меня, Топтыгин,

Помоги лису побить.

Медведь: Дракой дело не исправишь

Поспокойнее, косою.

Лучше вместе разберёмся

И помирим вас с лисой.

Автор: Поднялся с пенька Топтыгин.

Громко рыкнул:

Медведь: Эй, друзья

Собирайтесь, это дело

Нам откладывать нельзя!

Автор: Кот, петух примчались мигом.

Петух: Нас зачем Топтыгин звал?

Медведь: Вот, зайчишка очень просит...

Кот: Так бы сразу и сказал.

Заяц: Я хороший дом построил

Сбереженья все вложил,

Огород разбил, жил мирно

И с соседями дружил.

Петух: Заяца выслушали чутко,

А теперь к лисе пойдём.

Кот: С ней спокойную беседу

Мы командой проведём.

Медведь: Что тебя, лиса, сподвигло

Место жительства сменить?

И какое основание

Домик зайца захватить?

Лиса: Тот клочок за косогором
Раньше нам принадлежал.
Но мой дед в лихие годы
В лес однажды убежал.
А на той лесной полянке,
Где стоит моя нора,
Кабаны тусят стадами
Прямо с ночи до утра.

Медведь: Так, понятно, будем думать.
Что мы можем предложить?

Петух: Может, можно тебя с зайцем
Как-то вместе поселить?

Кот: Предложение неплохое...
В этом даже что-то есть.

Петух: Только ты в одной избушке
Просто можешь зайца съест.

Лиса: Не волнуйтесь, есть не буду.
Уж пять лет, как зареклась.
На зайчатину, вот жалость,
Аллергия развилась.

Заяц подслушивает

Заяц: Вместе с Рыжей? Страшновато...

Но, быть может, уживусь.
Ведь вдвоём и поповадней...
Я, наверно, соглашусь.

Лиса: И отлично, дом расширим,
Всё устроим по уму.
Разведу курятник славный.
Телефон вот протяну.

Заяц: Только жить вверху я буду,
Чтобы видеть свои грядки.

На душе спокойней будет,
Коль с капустой всё в порядке.

Медведь: Вот и славно. Всё решилось.
Воцарился снова мир.

Заяц: А на наше новоселье
Приглашаем всех на пир.

4 участник: Эта сказка с улыбкой, но всё же
Очень важно, что служба есть.

5 участник: Она важна и полезна,
И потому мы сегодня здесь.

6 участник: Создайте службу, учитесь с нами!
Решайте верно вопрос любой!

7 участник: По жизни бурной шагаем смело.
Мы приглашаем тебя с собой!

Инновационные подходы в работе с несовершеннолетними, направленные на формирование их законопослушного поведения и социальную адаптацию

*Собраться вместе – это начало.
Остаться вместе – это прогресс.
Работать вместе – это успех.*
Г. Форд

Муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 36 (далее – МОУ СОШ № 36) вступила на путь инновационного развития в 2005 году. Участвуя в Программе поддержки муниципального образовательного учреждения дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов «Информационно-образовательный центр» (далее – МОУ ДПО «Информационно-образовательный центр») – «Имидж школы на рынке образовательных услуг» – образовательное учреждение осуществило попытку описать своё «лицо», определить его привлекательные стороны и проблемные места. Описание школы с позиции привлекательности для потребителя (заказчика) привело к осознанию необходимости развиваться, соответствовать запросу социума. В 2007 году образовательному учреждению был присвоен статус инновационной площадки по теме: «Экологизация процесса обучения в системе внутришкольного управления».

Основными направлениями деятельности стали: экологизация управления, экологизация обучения и экологизация воспитания.

Продолжая инновационную деятельность, образовательное учреждение разработало и реализовало проект «Социальное закалывание обучающихся МОУ СОШ № 36», который является подпроектом направления «Экологизация воспитания».

В ходе реализации проекта работа с обучающимися осуществлялась по следующим направлениям: правовое воспитание, профилактика правонарушений, профилактика употребления психоактивных веществ. Работа с родителями (законными представителями) включала в себя: формирование положительной мотивации к активному взаимодействию со школой в вопросах социального закалывания обучающихся, правовое просвещение, совместную деятельность: с педагогами – актуализация и систематизация знаний по тематике социального закалывания, обучение новым формам и методам работы по данному направлению; с социальными партнёрами – создание системы активного взаимодействия в рамках деятельности по профилактике асоциального поведения подростков. Поставленные перед социальными партнёрами цели определили не только содержание их деятельности, но и подбор инструментария из форм, методов, ресурсов, способствующих результативности социального закалывания по тому или иному направлению. Приведём ряд примеров.

Взаимодействие с государственным казённым учреждением социального обслуживания Ярославской области Рыбинским социально-реабилитационным центром для несовершеннолетних «Наставник» (далее – СРЦ «Наставник»)

осуществлялось на содержательном и методическом уровнях. Работа проводилась с обучающимися, педагогическим коллективом и коллективом родителей (законных представителей). В начале каждого учебного года составлялся план совместной работы, который содержал следующие формы деятельности:

- обучение классных руководителей (семинары, лекции, тренинги);
- информирование родителей (законных представителей) (родительские собрания);
- оказание психолого-педагогической и медико-социальной помощи обучающимся и их родителям (законным представителям) (тренинги, индивидуальные консультации, занятия с психологом);
- профилактика злоупотребления психоактивными веществами и пропаганда здорового образа жизни среди подростков (лекции, деловые игры);
- правовое воспитание и правовая защита обучающихся (занятия с юристом: лекции, консультации).

Если работа с СРЦ «Наставник» носила в основном профилактический характер и была направлена на всех субъектов воспитательного процесса, то деятельность инспектора по делам несовершеннолетних и специалистов территориальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав была направлена на тех детей и подростков, у которых уже имелись определенные проблемы. В школе ежемесячно проходили заседания Совета по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних совместно с работниками СРЦ «Наставник» и инспектором по делам несовершеннолетних. Задачами Совета по профилактике являлись:

- профилактика безнадзорности и правонарушений среди обучающихся в школе;
- профилактика табакокурения, алкоголизации и наркотизации в подростковой среде;
- обеспечение механизма взаимодействия школы с правоохранительными органами, представителями лечебно-профилактических учреждений, муниципальных центров и организаций по вопросам профилактики безнадзорности и правонарушений, защиты прав детей;
- оказание помощи родителям (законным представителям) по вопросам воспитания детей;
- раннее выявление детей с девиантным поведением;
- работа с детьми и семьями, находящимися в социально опасном положении;
- работа с детьми старшего и среднего звена, имеющими проблемы с поведением и успеваемостью.

По результатам заседания Совета по профилактике для устранения существующих проблем дети и их родители (законные представители) получали направления на консультацию к психологу, логопедам и другим специалистам. Для оценки ситуации и оказания конкретной помощи сотрудниками территориальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав совместно с инспектором по делам несовершеннолетних осуществлялись рейды в семьи, находящиеся в социально опасном положении. В случае отсутствия заинтересованности родителей (законных представителей) в успешности своих детей, невыполнении ими родительских обязанностей направлялись документы в терри-

ториальную комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав. В 2009–2010 годах на учёте в территориальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав городского округа города Рыбинска не состояло ни одного обучающегося МОУ СОШ № 36. На внутришкольном учёте находилось 3 обучающихся. Отсутствовали в школе ученики, в системе пропускающие учебные занятия. В процессе реструктуризации системы образования города Рыбинска было проведено слияние МОУ СОШ № 36 и муниципального образовательного учреждения основной общеобразовательной школы № 31, перевод воспитанников муниципального образовательного учреждения специального (коррекционного) детского дома № 79 города Рыбинска для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья из МОУ СОШ № 17. В результате чего количество обучающихся, состоящих на учёте в территориальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, составило 5 человек. Впервые появились обучающиеся, находящиеся на учёте в категориях: «безнадзорные» – 2 человека, «употребляющие одурманивающие вещества» – 1 человек, на внутришкольный учёт было поставлено 15 человек. Изменение контингента учащихся повышало значимость проводимой работы.

Большую помощь в обучении педагогических работников и обеспечении необходимой литературой по теме: «Социальное закаливание обучающихся МОУ СОШ № 36» оказывал МОУ ДПО «Информационно-образовательный центр». Классные руководители прошли курсовую подготовку по темам: «Проблемы подростков XXI века» (2011 г.), «Эффективное развитие конфликтных ситуаций в практике педагогической деятельности» (2012 г.), приняли участие в семинаре «Социальное воспитательные технологии, способствующие социальному закаливанию обучающихся».

Самыми значительными партнёрами стали родители (законные представители). Они входили в состав инициативной группы, разрабатывающей Программу развития школы, а затем Программу социального закаливания обучающихся МОУ СОШ № 36, являлись непосредственными организаторами и участниками всех школьных дел.

В результате совместной деятельности мы получили учащихся с чёткой жизненной позицией, умеющих вступать в партнёрские отношения с представителями разных слоев общества и возрастных групп.

Многообразие форм работы (индивидуальные беседы, лекции, дискуссии, экскурсии, встречи с врачами, обзоры периодической печати, просмотр видеofilьмов, используемых социальными партнёрами) предоставило обучающимся возможность в получении необходимой информации для их подготовки к разрешению тех или иных социальных проб.

Акции милосердия, трудовые десанты, туристические слёты, работа в летних лагерях отдыха и по благоустройству микрорайона, волонёрская деятельность являлись теми социальными пробами, которые погружали ребёнка в определенную деятельность, требующую от него использования ранее полученных знаний при принятии решений, волевых усилий, контакта с представителями социума.

Важной составляющей социального закаливания в образовательном учреждении стало использование форм (тренинги, ролевые и деловые игры, практикумы), воссоздающих условия реальной жизни, ставящие ребёнка перед необ-

ходимостью осмысливать жизненную проблему, учитывать последствия любого решения, предопределять возможные изменения в окружающей среде и желательные перемены в самом себе. Знания ребёнка, систематически закрепляемые практикой, способствовали его социальной иммунизации, определяли его готовность к жизни в современном мире.

Таким образом, наличие коллегиальности, взаимной заинтересованности, системности во взаимодействии всех субъектов образовательного процесса и социальных партнёров позволило успешно реализовать проект «Социальное закаливание обучающихся МОУ СОШ № 36. 2011–2012 гг.». Вопрос проведения профилактической работы не утратил своей актуальности.

В 2013–2014 гг. школа продолжила инновационную деятельность в статусе муниципальной инновационной площадки по теме: «Механизмы развития общественной инициативы как фактор повышения эффективности управления образовательным учреждением». Стратегической целью реализуемого проекта стало создание условий для принятия эффективных решений с целью повышения эффективности управления образовательным учреждением.

Для достижения поставленной цели стратегическая команда предложила определенный маршрут действий, который лёг в основу задач проекта:

– сформировать новый ценностный консенсус, включающий ценности доверия, солидарности, добродетельности, продуктивной культуры, конструктивной социальной активности, культурного многообразия, уважение принципов демократии и прав человека;

– создать условия для роста инициативы всех участников образовательного процесса с целью повышения эффективности управления учреждением;

– обеспечить информационную открытость школы как механизма повышения уровня мотивации к участию в деятельности органов государственно-общественного управления;

– организовать всеобуч для всех участников образовательного процесса с целью повышения уровня правовой культуры и правосознания.

Одной из составляющих данного проекта стало создание **Школьной службы примирения** с целью формирования гуманной и безопасной среды в образовательном учреждении.

В состав Школьной службы примирения вошли представители администрации школы, педагогического и ученического коллективов школы. Работа проходила поэтапно.

На подготовительном этапе в ходе родительских собраний, педагогического совета, классных часов было проведено ознакомление участников образовательного процесса с медиацией как средством разрешения и предотвращения спорных и конфликтных ситуаций в школьной среде. Проведено анкетирование учащихся, родителей (законных представителей) и педагогов образовательного учреждения на предмет отношения их к созданию Школьной службы примирения. Результаты анкетирования подтвердили необходимость создания такой службы.

Рабочая группа, в состав которой вошли педагоги, родители (законные представители), учащиеся, разработала модель, Устав и Положение о Школьной службе примирения МОУ СОШ № 36 (приложение). В ходе реализации проекта была сформирована Школьная служба примирения из числа педагогов и уча-

щихся. Их обучение осуществлялось с привлечением специалистов МОУ ДПО «Инновационный образовательный центр» и СРЦ «Наставник».

Для придания гласности своей деятельности члены Школьной службы примирения выступили во всех классах с информацией о работе службы, оформили стенд, разместили материалы на сайте школы. Для всех учащихся – членов Школьной службы примирения – были изготовлены футболки с её логотипом.

Выявлению фактов конфликтов в образовательном учреждении помогал «конфликтный ящик», размещённый в вестибюле школы, куда каждый ребёнок мог поместить письмо с описанием своей проблемы. За 2013–2014 годы было проведено 30 примирительных процедур (уровень «ученик-ученик»). Их результаты фиксировались в журнале учёта и протоколах примирительных мероприятий.

Мониторинг востребованности деятельности Школьной службы примирения и удовлетворённости результатом проводимых примирительных процедур, проведённый на этапе рефлексии, подтвердил необходимость её функционирования.

Анализ обращений в Школьную службу примирения показал, что существует необходимость разрешения конфликтов уровней «ученик-учитель», «ученик-родитель», «ученик-класс», требующая более высокой медиативной компетентности от её членов, освоения новых форм проведения примирительных процедур.

В 2015 году МОУ СОШ № 36 продолжает инновационную деятельность по теме: «**Взаимодействие Школьной службы примирения с учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних как ресурс формирования гуманной и безопасной среды в образовательном учреждении**».

Стратегическая цель проекта: формирование гуманной и безопасной среды в образовательном учреждении.

Конкретная цель проекта: разработка и апробация модели взаимодействия Школьной службы примирения с учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних (далее – система профилактики)

Задачи проекта:

1. Организовать взаимодействие с учреждениями системы профилактики.
2. Повысить медиативную компетентность членов Школьной службы примирения.
3. Внедрить новые формы проведения примирительных процедур.
4. Обучить родителей (законных представителей), учащихся навыкам выхода из конфликтных ситуаций.

Планируемые конечные результаты:

1. Создана модель взаимодействия Школьной службы примирения с учреждениями системы профилактики.
2. Повышена медиативная компетентность членов Школьной службы примирения.
3. Внедрены новые формы проведения примирительных процедур.
4. Обучены навыкам выхода из конфликтных ситуаций родители (законные представители) и учащиеся.

Продолжительность проекта – 1 год.

В ходе реализации проекта начато создание новой модели Школьной службы примирения, в состав которой вошёл специалист территориальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав городского округа города Рыбинска. В будущем планируется ввести в состав Школьной службы примирения специалистов СРЦ «Наставник» и муниципального образовательного учреждения для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи детям, Центра психолого-педагогической реабилитации и коррекции «Центр помощи детям» города Рыбинска. С учётом использования ресурсов территориальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав города Рыбинска составлен план работы Школьной службы примирения.

В настоящее время заключён договор с федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего профессионального образования «Ярославский государственный педагогический университет им. К.Д. Ушинского» (далее – ЯГПУ им. К. Д. Ушинского) (кафедра «Конфликтология») о сопровождении деятельности Школьной службы примирения. В соответствии с договором проведена экспертиза программы «Обучение основам медиации учащихся – членов Школьной службы примирения», разработанная психологом школы. Оказывается помощь в разработке методических материалов для проведения занятий с учащимися. Для медиаторов из числа педагогов и родителей (законных представителей) проводятся обучающие семинары, тренинги, консультации.

По итогам 2015 года будут проведены следующие мониторинги:

- уровня медиативной компетенции членов Школьной службы примирения;
- эффективности модели взаимодействия Школьной службы примирения с учреждениями системы профилактики;
- уровня конфликтности среди учащихся 6-7 классов;
- востребованности обучения основам медиации со стороны родителей (законных представителей);
- изменения комфортности образовательной среды в ходе реализации проекта.

Критерии эффективности данного проекта:

1. увеличение количества учащихся, владеющих методами разрешения конфликтных ситуаций;
2. увеличение количества родителей (законных представителей), владеющих основами медиации;
3. уменьшение количества конфликтов среди участников образовательного процесса;
4. уменьшение количества правонарушений, совершенных учащимися;
5. изменение уровня комфортности в образовательном учреждении.

Целевые группы проекта:

1. руководитель образовательного учреждения;
2. педагогический коллектив МОУ СОШ № 36;
3. коллектив учащихся МОУ СОШ № 36;
4. родители (законные представители) учащихся школы;

5. учреждения системы профилактики;
6. микросоциум.

Реестр ожидаемых продуктов: модель взаимодействия Школьной службы примирения с учреждениями системы профилактики.

Возможные риски:

1. отсутствие учреждения, готового оказать образовательную услугу по обучению медиаторов, родителей (законных представителей), учащихся;
2. трудности при подборе юных медиаторов;
3. неготовность родительской, педагогической и ученической общественности к разрешению конфликтов посредством применения медиации.

Ресурсное обеспечение проекта:

1. нормативно-правовая база;
2. материально-техническая база;
3. информационные ресурсы (сайт образовательного учреждения, сеть Интернет, библиотечный ресурсный центр МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» и др.);
4. кадровые ресурсы: Т.А. Брагина, школьный психолог (имеет диплом об окончании ЯГПУ им. К. Д. Ушинского, специальность – конфликтолог).

Управление проектом:

1. Общее руководство – М.В. Шуйгина, директор МОУ СОШ № 36.
2. Координаторы проекта – Е.В. Благовещенская, заместитель директора по научно-методической работе, О.В. Кашарайло, заместитель директора по воспитательной работе.
3. Методическое сопровождение – М.А. Юферова, кандидат психологических наук, преподаватель ЯГПУ им. К.Д. Ушинского, кафедра «Конфликтология».

Ольга Васильевна Кашарайло, заместитель директора по воспитательной работе муниципального образовательного учреждения средней общеобразовательной школы № 36, Елена Владимировна Благовещенская, заместитель директора по научно-методической работе, тел.: (4855) 200-857, e-mail: sch36@rybadm.ru, сайт: <http://sch36.rybadm.ru>

УТВЕРЖДАЮ
Директор МОУ СОШ № 36

_____ М.В. Шуйгина

01 сентября 2013 года

Положение о школьной службе примирения

1. Общие положения

1.1. Школьная служба примирения является социальной службой, действующей в школе на основе добровольческих усилий учащихся.

1.2. Школьная служба примирения действует на основании действующего законодательства, Устава Школьной службы примирения и настоящего Положения.

2. Цели и задачи Школьной службы примирения

2.1. Целью деятельности Школьной службы примирения является содействие профилактике правонарушений и социальной реабилитации участников конфликтных и криминальных ситуаций на основе принципов восстановительного правосудия.

2.2. Задачами деятельности Школьной службы примирения являются:

2.2.1. Проведение примирительных программ для участников школьных конфликтов и ситуаций криминального характера.

2.2.2. Обучение школьников методам урегулирования конфликтов.

3. Принципы деятельности Школьной службы примирения

3.1. Деятельность Службы основана на следующих принципах:

3.1.1. Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие школьников в организации работы Службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе.

3.1.2. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство Службы не разглашать полученные в ходе программ сведения. Исключение составляет информация о возможном нанесении ущерба для жизни, здоровья и безопасности.

3.1.3. Принцип нейтральности, запрещающий Службе принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что Школьная служба примирения не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение.

4. Порядок формирования Школьной службы примирения

4.1. В состав Службы могут входить школьники 7-10 классов, прошедшие обучение проведению примирительных программ.

4.2. Руководителем Службы может быть социальный педагог, психолог или иной педагогический работник школы, на которого возлагаются обязанности по руководству Школьной Службой Примирения приказом директора школы.

4.3. Вопросы членства в Школьной Службе примирения, требований к школьникам, входящим в состав Службы, и иные вопросы, не регламентированные настоящим Положением, могут определяться локальными актами, принимаемыми службой примирения самостоятельно.

5. Порядок работы Школьной службы примирения

5.1. Школьная служба примирения может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от педагогов, учащихся, администрации школы, членов Службы.

5.2. Школьная служба примирения принимает решение о возможности или невозможности примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица школы.

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. Переговоры с родителями и должностными лицами проводит руководитель Школьной службы примирения, куратор.

5.6. 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.

5.7. Школьная служба примирения самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.

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

5.9. При необходимости, Школьная служба примирения передает копию примирительного договора администрации школы.

5.10. Школьная служба 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 Школьная служба примирения помогает сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.

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

6. Организация деятельности Школьной службы примирения

6.1. Школьной Службе примирения по согласованию с администрацией школы предоставляется помещение для сборов и проведения примирительных

программ, а также возможность использовать иные ресурсы школы – такие, как оборудование, оргтехника, канцелярские принадлежности, средства информации и другие.

6.2. Должностные лица школы оказывают Школьной Службе примирения содействие в распространении информации о деятельности службы среди педагогов и школьников.

6.3. Администрация школы содействует Школьной Службе примирения в организации взаимодействия с социальными службами и другими организациями.

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

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

7.2. Изменения в настоящее положение вносятся директором школы по предложению Школьной службы примирения или органов школьного самоуправления.

Медиация в школе, её связь с ранней профилактикой предупреждения правонарушений в подростковой среде

Данная статья написана сотрудниками муниципального образовательного учреждения средней общеобразовательной школы № 13 города Ярославля (далее – МОУ СОШ № 13) с целью обмена опытом и содействия в организации школьной службы медиации. Статья содержит конкретные примеры и рабочие материалы.

По приказу департамента образования Ярославской области от 12.03.2015 № 217/01-03 «О признании образовательных организаций региональными инновационными площадками» МОУ СОШ № 13 в 2015–2017 годах является соисполнителем региональной инновационной площадки государственного образовательного автономного учреждения Ярославской области «Институт развития образования» по теме: «**Развитие служб медиации в образовательных организациях Ярославской области**».

В настоящее время современное общество остро нуждается в гражданах, способных конструктивно взаимодействовать как в повседневной жизни, так и в случаях возникновения конфликтов разного происхождения. Для воспитания таких членов общества необходимо развивать социальный интеллект, менталитет сотрудничества, социального партнёрства начиная со школьной скамьи. Одним из инструментов, способствующих достижению этой цели, является **Служба школьной медиации**. Она закладывает основу воспитания будущих поколений, опирающихся на гуманистические ценности, ставящих на первые места благополучие и гармоничное развитие личности, позитивное общественное взаимодействие.

Таким образом, развитие Службы школьной медиации является одной из приоритетных задач в области современного воспитания и образования и важной социальной инновацией, востребованной жизнью.

Развитие Службы школьной медиации обусловлено следующими причинами:

- социальное напряжение, озлобленность и конфликтность в обществе способствуют обострению межнациональных отношений;
- усиление миграционных процессов влечёт обострение межнациональных и межконфессиональных проблем;
- ослабление роли семьи как фундаментального общественного института и возложение этой роли на образовательные учреждения;
- асоциальные проявления в обществе: детская наркомания, алкоголизм, безнадзорность и беспризорность, детская и подростковая преступность, правонарушения, совершаемые несовершеннолетними, проявление суицидального поведения;
- переход на международные нормы и стандарты, методы и технологии работы с детьми, где хорошо развиты службы медиации.

Начиная работу над созданием Службы школьной медиации, мы задумались над вопросом, что же такое Служба школьной медиации и действительно ли она нужна в образовательной организации.

Находясь в школьном коллективе, мы видим, что количество школьных конфликтов растёт. Много конфликтов происходит между родителями и педагогами, учениками и учителями. Но самое страшное – это конфликты в подростковой среде. Решая конфликтные ситуации, учащиеся проявляют агрессию, конфронтацию, противоправные действия. В тоже время конфликты являются своего рода бизнесом для части подростков, которые провоцируют «стрелки», снимают их на видео, шантажируют ими и даже организуют ставки на участников драки.

Проблема выявления причин возникновения конфликтов занимает ключевое место в поиске путей их предупреждения. Без знания движущих сил развития конфликтов трудно оказывать на них эффективное регулирующее воздействие.

Одной из попыток разрешить сложившуюся ситуацию стало создание Службы школьной медиации.

Опираясь на актуальность и необходимость в создании Службы школьной медиации, в 2014 году была начата работа в данном направлении.

Первым шагом стало создание дорожной карты Службы медиации в образовательной организации. В самом начале работы творческая группа педагогов столкнулась с трудностями нехватки специальных знаний в области современной конфликтологии и недостатка нормативно-правовой документации по теме «Школьная медиация». Преодоление трудностей потребовало приобретения дополнительных и более глубоких знаний в данном направлении.

Администрацией МОУ СОШ № 13 было принято решение о прохождении всеми педагогическими работниками школы курсов повышения квалификации по теме «Актуальные вопросы в деятельности педагога: разрешение конфликтных ситуаций», организованными специалистами муниципального образовательного учреждения для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи, городского центра психолого-медико-социального сопровождения города Ярославля.

Социальный педагог и педагог-психолог нашей школы прошли цикл консультативно-тренинговых занятий по теме «Обучение навыкам проведения восстановительных программ (медиация и круг сообщества) в рамках создания службы примирения» на базе государственного образовательного автономного учреждения Ярославской области «Институт развития образования».

Уже много лет во многих странах в разрешении конфликтов среди учеников применяются программы школьной медиации. Медиация конфликтов между учениками является комплексной программой, которая требует прямого участия учеников, учителей и родителей. Медиация является процессом общения и переговоров между людьми, находящимися в конфликте. Она проходит с помощью лица, которое является медиатором, помогающим сторонам конфликта самим прийти до обоюдно согласованного решения. Переговоры и общение происходят структурированно и поэтапно. Роль медиатора – пояснить сторонам конфликта в самом начале, что произойдёт (процесс) и как произойдет (правила). По ходу процесса медиатор помогает сторонам выявить и высказать существующие проблемы, генерировать решения и в заключение согласовать одно или более решений.

Для реализации дорожной карты Службы школьной медиации при разработке программы в сентябре 2015 года мы провели анонимное анкетирование,

в котором приняли участие 322 человека: педагоги, родители, учащиеся школы, также проинтервьюированы жители микрорайона школы.

Ряд задаваемых вопросов:



Результат анкетирования:

- Недостаточное информирование и обучение учащихся приводит к низкому количеству обращений к медиаторам.

- Большим препятствием является культура разрешения конфликтов, для мальчиков обращаться к медиатору за помощью в разрешении конфликта означает быть слабым и не способным самостоятельно справиться с конфликтом.

- Некоторые учащиеся, привыкшие, что за них кто-то решает все вопросы (родители, учителя, администрация школы), долгое время вначале воспринимают медиацию как игру или как что-то противоестественное.

- Ученики старших классов воздерживаются по поводу медиации, очень сложно их привлечь к медиатору, но, если это удастся сделать (а медиация даёт хороший результат), они становятся постоянными клиентами.

- Вовлечение родителей в данную программу может быть проблематичным из-за недостатка информации, из-за отсутствия удачных примеров и т.д.

Идея создания в нашей школе Службы школьной медиации конструктивного разрешения конфликтов вполне может представлять для родителей, учителей определенный интерес. Конфликтов в школе много. И это закономерно и в какой-то мере справедливо, поскольку любой рост, изменения, всё новое сопровождаются конфликтом чего-то старого с чем-то новым.

- Для реализации дорожной карты Службы школьной медиации разработаны:

- положение о Службе школьной медиации МОУ СОШ № 13;
- буклеты для родителей и педагогов: «Причины возникновения конфликтов и пути решения», «Предупреждение конфликтов и пути выхода из спорной ситуации».

Проведены:

- открытый педагогический совет;
- общешкольное родительское собрание;
- родительский всеобуч по параллелям «Причины возникновения конфликтов» (с привлечением специалистов муниципального образовательного учреждения для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи, городского центра психолого-медико-социального сопровождения города Ярославля) (с городским центром реализуется совместный план на 2015–2016 учебный год).

- Совет старшеклассников;
- заседание «круглого стола» с участием социальных партнёров по теме «Медиативный подход в решении проблем профилактики правонарушений несовершеннолетних».

Служба школьной медиации – это новая технология решения конфликтных ситуаций в школе. Она создает условия не карательного, а конструктивного разрешения конфликтов. Это форма социально-психологической помощи всем участникам образовательного процесса в конфликтах, трудных жизненных ситуациях, случаях правонарушений обучающихся.

Создание такой модели может помочь не только в профилактике и коррекции девиантного поведения учащихся, но и в создании благоприятного психологического климата образовательного учреждения. На наш взгляд, именно школьная медиация на сегодняшний день способна грамотно помочь в разрешении конфликтов при помощи независимого посредника – школьного медиатора.

Марина Павловна Потёмкина, директор муниципального образовательного учреждения средней общеобразовательной школы № 13 города Ярославля, Нина Фаритовна Хухарева, заместитель директора по учебно-воспитательной работе, Анна Юрьевна Петрова, педагог-психолог, тел.: (4852) 32-76-54, 74-64-01, e-mail: yarsch013@yandex.ru

Опыт реализации проекта «Развитие служб медиации в образовательных организациях Ярославской области» в Угличском детском доме

В соответствии с приказом департамента образования Ярославской области от 12.03.2015 № 217/01-03 «О признании образовательных организаций региональными инновационными площадками» и в соответствии с итоговым протоколом организационного комитета конкурсного отбора от 02.03.2015 в государственном образовательном учреждении Ярославской области Угличском детском доме реализуется инновационный проект **«Развитие служб медиации в образовательных организациях Ярославской области»**.

Проблема поиска эффективных методов работы с трудными подростками становится всё более актуальной. Специалисты, занимающиеся профилактикой правонарушений, нуждаются в разработке эффективных технологий, направленных на нормализацию ситуации в подростковой среде, в особенности в среде воспитанников детского дома. Часто можно услышать мнение о том, что без серьёзных изменений в социальной ситуации трудно рассчитывать на успех в работе с детьми «группы риска», находящимися в трудной жизненной ситуации.

Трудные подростки и дети «группы риска» часто вовлекаются в конфликты, становятся правонарушителями или жертвами. Административное и уголовное наказание не работает с причинами конфликтов и с чувствами конфликтующих. В результате нередко подлинные конфликты остаются неразрешёнными. Восстановительный подход к разрешению конфликтов позволяет подросткам, воспитанникам детских домов избавиться от обиды, ненависти и других негативных переживаний, самостоятельно разрешить ситуацию (возместить ущерб), избежать повторного конфликта в будущем.

С целью решения сложившейся ситуации в Угличском детском доме создана Служба медиации.

Служба медиации нами рассматривается как территориальная служба, осуществляющая работу с конфликтными и противоправными ситуациями несовершеннолетних методами восстановительных технологий, а также осуществляющая организацию и координацию работы по методическому и организационному сопровождению Школьных служб примирения, конфликтных комиссий и мобильных групп. В настоящий момент данная идея обсуждается на муниципальном уровне с целью утверждения окончательной модели территориальной службы.

Целью деятельности Службы медиации является содействие профилактике правонарушений и социальной реабилитации участников конфликтных ситуаций на основе принципов восстановительного правосудия.

Задачами деятельности Службы медиации стали:

- проведение примирительных программ для несовершеннолетних участников конфликтных и противоправных ситуаций в муниципальном районе;
- обучение участников восстановительных программ методам урегулирования конфликтов.

На этапе теоретического осмысления проблемы сотрудниками детского дома проделана следующая работа:

- изучены аспекты медиативного подхода и опыт деятельности различных Служб примирения в образовательных организациях;
- рассмотрены восстановительные практики и авторские материалы Межрегионального общественного центра «Судебно-правовая реформа»;
- пройден цикл консультативно-тренинговых занятий «Обучение навыкам проведения восстановительных программ (медиация и круг сообщества) в рамках создания службы примирения»;
- разработана дорожная карта по созданию модели Службы медиации.

В соответствии с дорожной картой в детском доме проведены:

1. Заседание Совета детского дома по проблемам создания Службы медиации.

Привлечение Совета к рассмотрению данного вопроса является значимым событием в связи с активизацией государственно-общественного управления организациями и определено статьёй 89 Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2. Анализ имеющихся в Угличском детском доме нормативных документов, обеспечивающих создание Службы медиации, составление локальных актов и приказов, регламентирующих организацию деятельности Службы медиации:

– положения о территориальной Службе медиации;

– порядка работы медиатора;

– должностной инструкции куратора Службы медиации в государственном образовательном учреждении Ярославской области Угличском детском доме;

– приказа, регламентирующего деятельность Службы медиации.

Основой создания нормативно правовой базы послужили Рекомендации Министерства образования и науки Российской Федерации по организации служб школьной медиации в образовательных организациях от 18.11.2013 года. В составлении порядка работы медиатора были использованы материалы сайта Межрегионального общественного центра «Судебно-правовая реформа».

Апробацию идей территориальной Службы медиации было решено провести в рамках создания её структурного подразделения в государственном образовательном учреждении Ярославской области Угличском детском доме. С этой целью была разработана должностная инструкция куратора Службы медиации государственного образовательного учреждения Ярославской области Угличского детского дома и определены сроки внедрения инновации.

Основной задачей стала отработка механизмов, техник, методик, восстановительных программ. К данной работе были подключены в качестве медиаторов волонтеры Угличского индустриально-педагогического колледжа. При этом решалась двойная задача: формирование профессиональных компетенций студентов и формирование социальных компетенций и жизнестойкости воспитанников. В дальнейшем видится возможной подготовка к выполнению роли медиаторов детей детского дома.

Нерешенным на данный момент является вопрос создания нормативно правовой базы социального партнёрства и заключения соответствующих договоров с социальными партнёрами. Для Угличского детского дома это является проблемой в связи с отсутствием юриста в штате учреждения и может быть решено с привлечением квалифицированных специалистов организаций-партнёров.

3. Необходимой составляющей любой инновационной деятельности в организации является анализ кадрового обеспечения Службы медиации. Данный вопрос имеет проблемы решения в условиях детского дома в связи с малым количеством штатных сотрудников – педагогов. На момент апробации идей Службы медиации принято решение о расширении функциональных обязанностей педагогических работников и привлечении волонтеров. Реализация деятельности территориальной Службы медиации потребует введения специальной должности – куратора.

4. Составлен проект программы повышения квалификации педагогических работников по вопросам реализации восстановительного подхода.

Для успешной реализации проекта Е.В. Бобровой, старшим преподавателем кафедры общей педагогики и психологии государственного образовательного автономного учреждения Ярославской области «Институт развития образования», проведён обучающий семинар по проблеме использования медиативных технологий в решении конфликтов. Для участия в семинаре были привлечены все соисполнители инновационного проекта Угличского муниципального района. В дальнейшем планируется проведение цикла организационно-методических мероприятий, направленных на подготовку медиаторов к деятельности в рамках региональной инновационной площадки, а также систематическая деятельность педагогов и волонтеров по самообразованию в вопросах реализации восстановительного подхода.

5. Обобщение результатов деятельности.

Значимым компонентом инновационной деятельности является обобщение её результатов. Практический интерес представляют уже наработанные материалы по внедрению медиативного подхода в условиях детского дома. Первые результаты инновационной деятельности по реализации дорожной карты проекта были представлены в августе 2015 года на межведомственном совещании для специалистов органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних «О развитии служб медиации в Ярославской области».

Татьяна Михайловна Воронина, директор государственного образовательного учреждения Ярославской области Угличского детского дома, Наталья Владимировна Багрова, заместитель директора государственного образовательного учреждения Ярославской области Угличского детского дома, тел.: (48532) 2-02-36, e-mail : goyuayydd@mail.ru, сайт: <http://dom-ugl.edu.yar.ru/>

Восстановительный подход в организации территориальной службы медиации в Угличском муниципальном районе

На сегодняшний момент приоритетным направлением работы с несовершеннолетними, вступившими в конфликт с законом, является развитие и реализация восстановительного подхода.

Медиация, являющаяся формой восстановительного правосудия, в ходе медиативных встреч даёт возможность оценить ситуацию преступления/конфликта в полной мере; появляется возможность встретиться обидчику и жертве лицом к лицу, высказаться о своих переживаниях, обидах и мыслях. В результате этого обе стороны конфликтной ситуации имеют возможность в дальнейшем понять свои действия и сформировать альтернативную модель поведения, приемлемую в обществе.

Одной из ключевых задач работы территориальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав (далее – территориальная комиссия), на наш взгляд, является организация работы по выявлению и социальной реабилитации подростков, находящихся в социально опасном положении, работа с последствиями совершенных несовершеннолетними правонарушений, оказание своевременной комплексной помощи.

Служба примирения при территориальной комиссии должна быть направлена на помощь несовершеннолетним правонарушителям, пострадавшим несовершеннолетним, их родителям (законным представителям), а также конфликтующим сторонам в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе принципов и технологий восстановительной медиации.

Восстановительная медиация – это процесс, в котором медиатор создаёт условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем, возникших в результате конфликтных ситуаций. Одновременно в организационном плане служба примирения оказывается структурой, включающей деятельность всех субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних по вопросам разработки межведомственных программ реабилитации несовершеннолетних, находящихся в конфликте с законом.

Изучив материалы о работе служб примирения на сайте Межрегионального общественного центра «Судебно-правовая реформа» членами территориальной комиссии Угличского муниципального района рассмотрен вопрос о внедрении данного опыта в городе Угличе.

Специалисты отдела по делам несовершеннолетних и защите их прав Администрации Угличского муниципального района в 2015 году прошли обучение навыкам проведения восстановительных программ (медиация и круг сообщества) в рамках создания службы примирения; приняли участие в серии вебинаров по восстановительному подходу к решению конфликтов, заседании межведомственной рабочей группы по апробации восстановительного подхода в системе профилактики правонарушений несовершеннолетних в муниципальных образованиях области, участвующих в инновационном проекте по развитию служб медиации на территории Ярославской области, межведомственном совещании специалистов органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и

правонарушений несовершеннолетних «О развитии служб медиации в Ярославской области», которое состоялось в Правительстве Ярославской области.

На заседании территориальной комиссии Угличского муниципального района в октябре 2015 года заслушан вопрос «О перспективах развития служб школьной медиации на территории Угличского района». На заседание были приглашены представители Управления образования администрации района и государственного образовательного учреждения Ярославской области Угличский детский дом, участвующего в инновационном проекте по развитию служб медиации.

На сегодняшний момент мы видим реализацию службы примирения при территориальной комиссии через создание мобильной группы для восстановительной работы со случаем, которая будет направлена на разрешение конфликтных ситуаций между несовершеннолетними правонарушителями и их жертвами путём использования восстановительных технологий.

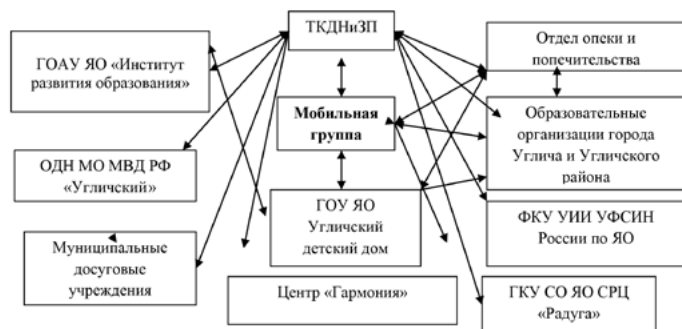
Для того чтобы реализовать мобильную группу, мы считаем целесообразным на первом этапе отработать новые формы коммуникации при проведении заседаний территориальной комиссии, которые будут ориентированы на взаимопонимание и сотрудничество с несовершеннолетними и их законными представителями.

Важнейшим результатом такой работы будут восстановительные действия, такие как «извинение», «прощение», «стремление искренне заглянуть причиненный вред», «формирование мотивации на конструктивное изменение своего поведения», «желание взять ответственность за свою жизнь и свой выбор».

При рассмотрении каждого конкретного случая на заседании территориальной комиссии важно заслушивать представителей образовательного учреждения, которые могут характеризовать подростка и его семью. Важно, чтобы характеристики на ребёнка и его семью в целом не носили негативный характер, не настраивали агрессивно подростка и его родителей (законных представителей) не только к членам территориальной комиссии, но и к школе (колледжу, училищу). Необходимо указывать сильные и положительные стороны ребёнка, упоминать о его успехах и стараниях. Вопросы, задаваемые членами территориальной комиссии, должны носить более открытый характер («В каких мероприятиях ты принимал активное участие?», «Чем тебе больше нравится заниматься?», «Как ты считаешь, что можешь сделать ты, чтобы больше такой ситуации не произошло?», «Какие твои качества могут тебе в этом помочь?» и т.д.). Важно, чтобы на заседании территориальной комиссии отношение к ребёнку, его семье было наиболее внимательным, основывалось на принятии и понимании той или иной ситуации. Такие подходы можно назвать восстановительными, и они обязательно будут давать положительные результаты.

На наш взгляд, необходимо включать в состав мобильной группы для восстановительной работы со случаем при территориальной комиссии социального работника образовательной организации и психолога, который сможет помочь правильно сформулировать проблемную ситуацию, определить способ решения и формы социальной и психологической помощи.

Модель взаимодействия учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних по работе с правонарушениями несовершеннолетних с использованием элементов восстановительной работы со случаем мы можем представить в виде следующей схемы.



Список используемых сокращений:

ГКУ СО ЯО СРЦ «Радуга» – государственное казённое учреждение социального обслуживания Ярославской области Угличский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга»;

ГОАУ ЯО «Институт развития образования» – государственное образовательное автономное учреждение Ярославской области «Институт развития образования»;

ГОУ ЯО Угличский детский дом – государственное образовательное учреждение Ярославской области Угличский детский дом;

ОДН МО МВД РФ «Угличский» – отдел по делам несовершеннолетних межмуниципального отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации «Угличский»;

ТКДНиЗП – территориальная комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав;

ФКУ УИИ УФСИН России по ЯО – федеральное казённое учреждение «Уголовно-исполнительная инспекция Управления Федеральной службы исполнения наказаний по Ярославской области»

К случаям для восстановительной работы мы относим: преступления, совершенные несовершеннолетними; общественно опасные деяния, совершенные детьми, не достигшими возраста уголовной ответственности; семейные конфликты: детско-родительские конфликты; гражданские дела, связанные с разводом родителей (законных представителей) и определением места проживания ребёнка; ситуации невыполнения родителями (законными представителями) своих обязанностей по отношению к детям; конфликты в образовательных организациях.

На наш взгляд, восстановительную работу со случаем необходимо начинать уже на этапе первичной профилактики. Большое внимание акцентировать на профилактике детско-родительских отношений, разрешении конфликтных ситуаций между разными сторонами конфликта. Результатом проведенной работы должно быть примирение сторон, которое может фиксироваться в письменном примирительном договоре или устном соглашении.

На сегодняшний момент работу территориальной комиссии по созданию мобильной группы для восстановительной работы со случаем мы видим через реализацию следующих этапов:

– анализ имеющихся нормативных документов, обеспечивающих создание и деятельность службы примирения;

– установление сотрудничества с образовательными организациями города Углича и Угличского муниципального района по вопросам организации служб медиации;

– разработку Положения об организации деятельности мобильной группы для восстановительной работы со случаем при территориальной комиссии Угличского муниципального района;

– вынесение на заседание территориальной комиссии постановления об утверждении положения об организации деятельности мобильной группы для восстановительной работы со случаем при территориальной комиссии Угличского муниципального района;

– проведение заседания «круглого стола» с социальными педагогами, психологами по вопросу организации служб примирения в образовательных организациях города Углича и Угличского муниципального района;

– проведение родительских собраний в 1-х классах образовательных организаций города Углича и Угличского муниципального района в форме «круга сообществ» с целью формирования конструктивного поведения в конфликтных ситуациях;

– размещение на официальном сайте администрации Угличского муниципального района информационных материалов об организации деятельности мобильной группы для восстановительной работы со случаем при территориальной комиссии Угличского муниципального района.

Из собственного опыта территориальной комиссии Угличского муниципального района можно привести следующий пример. Конфликтная ситуация произошла между ребёнком и его законным представителем, в результате чего обе стороны нанесли телесные повреждения друг другу, не стали проживать совместно. В ходе проведения четырех индивидуальных встреч: с матерью, отцом, бабушкой и ребёнком выяснилось, что все стороны конфликтной ситуации длительное время провоцировали конфликт своими высказываниями, нетерпимым отношением друг к другу, отрицательным поведением. В результате работы стороны смогли осознать мотивы своих поступков, встретились все вместе и обсудили все вопросы. На сегодняшний момент ребёнок и его законный представитель (мать) смогли переговорить и извиниться друг перед другом. На наш взгляд, это является важным положительным исходом.

Можно сказать, что создание службы примирения в целом является очень трудоёмким процессом. Важно понимать, для чего мы создаем такую службу. В нашем случае мы склоняемся к созданию отдельной мобильной группы, состоящей из 5 человек, которая будет проводить восстановительную работу с конкретным случаем. Главной целью такой деятельности мы видим – формирование умения находить конструктивные способы разрешения трудных ситуаций, осознание мотивов совершения поступков, уменьшение количества совершения правонарушений.

Юлия Николаевна Ладнова, главный специалист отдела по делам несовершеннолетних и защите их прав администрации Угличского муниципального района, ответственный секретарь территориальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав Угличского муниципального района, тел.: (48532) 2-04-63, e-mail: ladnova@uglich.adm.yar.ru

О РАЗВИТИИ СЛУЖБ МЕДИАЦИИ
В ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

Сборник материалов подготовлен коллективом в составе:
Н.В. Багрова, Т.В. Барабанова, Е.В. Благовещенская, Т.М. Воронина,
Р.Г. Ерёмченко, Н.Н. Жукова, О.В. Кашарайло, Т.С. Кисина,
Т.А. Кожина, Ю.Н. Ладнова, И.В. Мельникова, И.Г. Назарова,
А.Ю. Петрова, М.П. Потёмина, Н.А. Роговская, Н.Ф. Хухарева,
О.В. Чиркун, И.Е. Шишакова, Н.А. Юрчак
Редакторы:
О.Л. Кашина, И.Г. Назарова, И.Е. Шишакова

Тираж 102 экз.
Заказ № 1415000051
Подписано в печать 22.10.2015.
Отпечатано в ООО «Макс-Принт»