

Департамент образования Белгородской области  
ОГАОУ ДПО «Белгородский институт развития образования»  
Белгородский межмуниципальный методический центр



# МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

## «Конфликты в общеобразовательной организации: причины и способы разрешения»

*Разработаны в рамках реализации мероприятий проекта № 10091563  
«Внедрение медиативных технологий в деятельность субъектов системы  
профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних  
на территории Белгородской области»*

Белгород 2021

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
Областное государственное автономное образовательное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
«Белгородский институт развития образования»  
(ОГАОУ ДПО «БелИРО»)

Кафедра психологии и дефектологии  
Белгородский межмуниципальный методический центр

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

### **«Конфликты в общеобразовательной организации: причины и способы разрешения»**

*Разработаны в рамках реализации мероприятий проекта № 10091563 «Внедрение медиативных технологий в деятельность субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на территории Белгородской области»*

Белгород 2021

УДК 371.1  
ББК 74.204 + 88.54  
М 54

Рекомендовано к изданию редакционно-издательским советом  
ОГАОУ ДПО «Белгородский институт развития образования»  
(протокол № 11 от 16.12.2021 г.)

**Авторы-составители:**

**А.А. Бучек**, доктор психологических наук, ректор ОГАОУ ДПО «БелИРО»;  
**Е.А. Гуськова**, кандидат психологических наук, заведующий кафедрой психологии и дефектологии ОГАОУ ДПО «БелИРО»;  
**И.В. Возняк**, кандидат педагогических наук, доцент кафедры психологии и дефектологии ОГАОУ ДПО «БелИРО», методист Белгородского межмуниципального методического центра ОГАОУ ДПО «БелИРО»;  
**И.В. Шавырина**, кандидат социологических наук, доцент кафедры психологии и дефектологии ОГАОУ ДПО «БелИРО»;  
**Р.И. Политова**, старший методист кафедры психологии и дефектологии ОГАОУ ДПО «БелИРО»;  
**Е.Г. Власенко**, заведующий Белгородским межмуниципальным методическим центром ОГАОУ ДПО «БелИРО»;  
**М.В. Гончарук**, методист Белгородского межмуниципального методического центра ОГАОУ ДПО «БелИРО».

**Рецензент:**

**Г.А. Пятых**, Уполномоченный по правам ребёнка в Белгородской области.

**М 54**      **Методические рекомендации «Конфликты в общеобразовательной организации: причины и способы разрешения»** [Электронный ресурс] /авт.-сост. А.А. Бучек, Е.А. Гуськова, И.В. Возняк и др. – Белгород : ОГАОУ ДПО «БелИРО», 2021. – 119 с. – URL:<https://beliro.ru/assets/resourcefile/5155/konfliktyi-v-obrazovat-org-metod-posobie.pdf>

Методические рекомендации содержат материалы, регламентирующие организацию и деятельность школьной Службы медиации (примирения). Представлен практический опыт урегулирования школьных конфликтов в общеобразовательных организациях Белгородской области.

Рекомендации разработаны в рамках реализации мероприятий проекта «Внедрение медиативных технологий в деятельность субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на территории Белгородской области» с целью оказания методической помощи руководителям и педагогам образовательных организаций, слушателям курсов повышения квалификации.

УДК 371.1  
ББК 74.204 + 88.54

© Бучек А.А., Гуськова Е.А., Возняк И.В. и др., 2021  
© Белгородский институт развития образования, 2021

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	5
<b>Раздел 1. ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОНФЛИКТ: ПОНЯТИЕ, СУЩНОСТЬ, ПРИЧИНЫ</b> .....	8
1.1. Понятие педагогического конфликта.....	8
1.2. Виды педагогических конфликтов.....	9
1.3. Причины возникновения педагогических конфликтов.....	10
1.4. Особенности педагогических конфликтов в диаде «обучающийся – обучающийся»	13
<b>Раздел 2. МЕДИАЦИЯ КАК СПОСОБ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ</b> .....	15
2.1. Нормативные правовые акты федерального уровня, регламентирующие деятельность школьных служб медиации (примирения).....	15
2.2. Модели реализации процедур для урегулирования конфликтных и проблемных ситуаций в образовательном пространстве.....	18
2.3. Создание и организация деятельности Служб школьной медиации.....	19
2.4. Создание и организация деятельности школьных Служб примирения .....	22
<b>Раздел 3. ШКОЛЬНАЯ СЛУЖБА МЕДИАЦИИ (ПРИМИРЕНИЯ) КАК УСЛОВИЕ УСПЕШНОЙ СОЦИАЛИЗАЦИИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ (из опыта работы образовательных организаций Белгородской области)</b> .....	40
3.1. Модель деятельности школьной Службы медиации (примирения) как инструмент для профилактики и разрешения конфликтов, возникающих между всеми участниками образовательных отношений (из опыта работы МБОУ «СОШ №28 с УИОП им. А.А. Угарова» г. Старый Оскол, Марчукова Г.В., директор, Соляникова А.А., социальный педагог).....	40
3.2. Описание практики урегулирования конфликта между учителями в условиях школьной Службы медиации (из опыта работы МБОУ «СОШ № 28» г. Белгорода, Литвинова Е.В., директор, Бутова А.З., заместитель директора, педагог-психолог).....	49
3.3. Описание практики урегулирования конфликта между учителем и родителями (законными представителями) в условиях школьной Службы медиации (из опыта работы МБОУ «СОШ № 46» г. Белгорода, Гурова Е.Н., заместитель директора).....	55
3.4. Описание практики урегулирования конфликтов в условиях школьной Службы медиации (примирения) (из опыта работы МБОУ «Головчинская СОШ с УИОП» Грайворонского района, Гриненко О.Г., педагог-психолог).....	59

3.5.	Описание практики урегулирования конфликта между воспитанниками в условиях Службы медиации (примирения) учреждения для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей <i>(из опыта работы ГБУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Прохоровский центр развития и социализации ребёнка», Перова Е.В., педагог-психолог, Ушакова А.А., социальный педагог)</i> .....	65
<b>Раздел 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ (ПРИМИРЕНИЯ)</b> <i>(из опыта работы МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» Старооскольского городского округа, Устюгова И.А., директор, Сухогузова И.Г., заместитель директора, педагог-психолог, Григорович М.В., педагог-психолог)</i> .....		
4.1.	Социализация обучающихся через вовлечение в деятельность Служб школьной медиации (примирения) в общеобразовательных организациях Старооскольского городского округа.....	71
4.2.	Популяризация деятельности Служб школьной медиации и восстановительной практики через проведение муниципального конкурса «Школьная медиация» среди общеобразовательных организаций Старооскольского городского округа .....	95
<b>Раздел 5. МЕДИАГРАМОТНОСТЬ ПЕДАГОГОВ КАК СРЕДСТВО ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТОВ ПОКОЛЕНИЙ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ</b> <i>(О.П. Нагель, доцент кафедры психологии и дефектологии ОГАОУ ДПО «БелПРО»)</i> .....		
5.1.	Медиакомпетентность педагога: феномен и содержания понятия.....	100
5.2.	Тенденции медиапотребления подростков и молодежи в 2020-2021 году (на примере русскоязычного сегмента YouTube, TikTok).....	105
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ</b> .....		113
Наглядные материалы, направленные на популяризацию деятельности Служб школьной медиации (примирения).....		113

## ВВЕДЕНИЕ

В последние годы в Российской Федерации наблюдается повышенное внимание гражданского общества к проблемам создания благоприятной, гуманной и безопасной среды для развития и социализации детей. Для этого необходимо развивать у подрастающего поколения социальный интеллект, менталитет сотрудничества, социального партнерства. На решение этих задач направлены требования федеральных государственных образовательных стандартов, реализация программ воспитания и формирования безопасного и здорового образа жизни обучающихся.

Кризис школьного и семейного воспитания порождает противоречия, обусловленные коммуникативными, поведенческими, ценностными, структурными факторами. Имеют место конфликты между педагогическими работниками, между учителями и родителями (законными представителями) обучающихся. Значительный рост конфликтных ситуаций в образовательной среде обусловил запрос на необходимость внедрения альтернативных способов урегулирования конфликтов. Решение обозначенной проблемы возможно через организацию деятельности Служб школьной медиации (примирения).

Медиация как способ урегулирования школьных конфликтов сегодня становится актуальным направлением профилактической работы благодаря активному внедрению инновационных технологий в образовании. Служба школьной медиации (примирения), созданная в образовательной организации, как и любая инновация, сталкивается с рядом объективных и субъективных затруднений.

В приказе Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 декабря 2014 г. № 1041н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист в области медиации (медиатор)» сфера образования не отнесена к видам экономической деятельности, в которой регулирование конфликтов проводится с помощью процедуры медиации, а педагогические работники не указаны в качестве посредников (медиаторов), что определяет проблему введения должности «медиатора» в штат образовательной организации.

Отсутствие четкого понимания сути медиации педагогическими работниками приводит к обесцениванию метода и снижению доверия к возможному эффективному урегулированию большинства школьных конфликтов. Формальный подход со стороны администрации школы часто обусловлен наличием в школе конфликтной Комиссии по урегулированию споров, Совета по профилактике правонарушений. Фактически эти формы взаимодействия участников образовательных отношений являются административным ресурсом разрешения конфликтных ситуаций в образовательной организации, но по некоторым видам споров они могут взаимодействовать со Службой школьной медиации (примирения) и дополнять друг друга с учетом специфики целей и методов работы.

К числу объективных трудностей внедрения медиации следует отнести отсутствие нормативно-правового обеспечения школьной медиации, проработанного регламента межведомственного взаимодействия при урегулировании конфликтов с несовершеннолетними, законность вмешательства медиатора в случаях, когда уже задействованы полиция и комиссия по делам несовершеннолетних.

Вызывают также затруднения вопросы, связанные с оформлением документации Службы школьной медиации (примирения), определением статуса медиатора в соответствии с принципами добровольности, конфиденциальности, нейтральности, равноправия. Не решен вопрос о повышении квалификации педагогов и подготовке обучающихся-волонтеров для качественного выполнения своих функций при проведении процедуры примирения.

С целью оказания методической помощи руководителям и педагогическим работникам образовательных организаций сотрудниками ОГАОУ ДПО «БелИРО» были разработаны методические рекомендации «Конфликты в общеобразовательной организации: причины и способы разрешения».

Коллектив авторов представил 5 разделов, касающихся разных аспектов решения проблем урегулирования конфликтов в образовательной среде.

В первом разделе дана теоретико-методологическая основа понятия, сущности и причин возникновения педагогических конфликтов, описаны виды и особенности проявления школьных конфликтов.

Второй раздел посвящен вопросам нормативно-правового обеспечения создания и функционирования Службы школьной медиации (примирения), раскрыты особенности использования медиативного и восстановительного подходов при реализации двух моделей мирного урегулирования конфликтов в образовательной организации, направленных на ответственное принятие решений в сложных ситуациях, на сотрудничество и взаимопонимание.

В третьем разделе представлен практический опыт создания и функционирования Служб школьной медиации (примирения) в общеобразовательных организациях Белгородской области, использующих медиативные техники для решения воспитательных задач и доказывающих эффективность применения этого метода на практике. Руководители и педагоги школ поделились локальными актами, образцами текущей и отчетной документации, регламентирующими деятельность Служб школьной медиации (примирения). Особый интерес вызывает описание практик урегулирования школьных конфликтов в диаде «обучающийся-обучающийся», «учитель-учитель», «учитель-родитель», «учитель-обучающийся».

Четвертый раздел раскрывает содержание деятельности МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» города Старый Оскол по обеспечению методического сопровождения Служб школьной медиации (примирения) в образовательных организациях Старооскольского городского округа. Работниками МБУ «ЦППМИСП» представлен опыт проведения обучения обучающихся-медиаторов по дополнительной общеразвивающей программе социально-гуманитарной направленности «Школа

медиатора» и материалы ежегодного муниципального конкурса «Школьная медиация».

Пятый раздел посвящен профилактической работе по предупреждению конфликтов в образовательной среде посредством формирования медиаграмотности учителя, базовыми составляющими которой являются критическое восприятие, осознанное продуцирование и потребление информации, эмоциональный интеллект, навыки персональной безопасности личности.

Методические рекомендации «Конфликты в общеобразовательной организации: причины и способы разрешения» разработаны в рамках реализации мероприятий проекта № 10091563 «Внедрение медиативных технологий в деятельность субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на территории Белгородской области».

Коллектив авторов благодарит руководящих и педагогических работников общеобразовательных организаций Белгородской области, ГБУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Прохоровский центр развития и социализации ребёнка», МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» города Старый Оскол за предоставление практических материалов и возможность познакомиться с опытом работы по внедрению медиативной и восстановительной практик в работу с несовершеннолетними и их семьями.

Авторы выражают надежду, что методические рекомендации будут полезны руководителям и педагогам дошкольных, общеобразовательных и профессиональных образовательных организаций, организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, слушателям курсов повышения квалификации.



## **Раздел 1. ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОНФЛИКТ: ПОНЯТИЕ, СУЩНОСТЬ, ПРИЧИНЫ**

### **1.1. Понятие педагогического конфликта**

В достаточно обобщённом виде педагогический конфликт представляет собой столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций субъектов педагогического взаимодействия.

Пастернак Н.А. определяет педагогический конфликт как «столкновение между участниками образовательного процесса, которые возникают в период профессионального и межличностного взаимодействия» [7]. А.Д. Чернова определяет педагогический конфликт как «форму проявления субъект-субъектных противоречий, возникающих во взаимодействии участников учебно-воспитательного процесса, как правило, вызывающую у участников отрицательные эмоции, понижающие эмоциональный фон, способствующий конструктивному решению проблемы [13]. По мнению О.Н. Федиско, «педагогические конфликты – это комплексное явление, в котором различные социальные, психологические, культурные, ценностные, общественные и личностные факторы тесно переплетаются и обеспечивают мощное синергетическое воздействие на личность и преподавателя, и обучающегося, поэтому и возможности их разрешения всегда связаны с целенаправленной системной воспитательной работой в образовательном учреждении, построенной на понимании потребностей, ожиданий, интересов, проблем контингента обучающихся и преподавательского состава» [12].

К специфическим особенностям педагогических конфликтов относятся:

- разный социальный статус участников конфликта, в достаточной степени определяющий поведение субъектов в конфликте;
- разный жизненный опыт участников конфликтов, определяющий различное понимание причин возникновения конфликтов, а также событий, следующих за ним;
- ответственность преподавателя за правильное разрешение проблемной ситуации и возможных последствий;
- способность преподавателя проанализировать конфликтную ситуацию, взять инициативу в его разрешении, поставив на первое место интересы обучающегося.

Любой конфликт имеет деструктивное начало и в этом смысле педагогический конфликт не является исключением. Тем не менее, можно выделить и положительные моменты, которые могут являться следствием педагогических конфликтов. К положительным моментам можно отнести:

- воспитательную направленность, заключающуюся в самопознании, формировании ценностей, осознании общности единомышленников и т.д.;
- конструктивизм, заключающийся в развитии и совершенствовании личности;

- осознание природы противоречий и проблемы, которая вызвала столкновения, достижение понимания и доверия, укрепление отношений, дальнейшее сотрудничество;
- активизация социальных связей, динамичность и мобильность взаимодействия людей и т.д.

## **1.2. Виды педагогических конфликтов**

В основе классификаций педагогических конфликтов лежат различные основания.

Так, по причине возникновения педагогических конфликтов выделяют:

- мотивационные конфликты, возникающие между педагогом и обучающимся по причине слабой учебной мотивации последнего;
- конфликты, связанные с недостатками в организации учебного процесса, обусловленные четырьмя конфликтными периодами, через которые проходят ученики в процессе обучения в школе: начальная школа, среднее звено, старшие классы, окончание школы;
- конфликты взаимодействий: обучающихся между собой, учителей и школьников, учителей друг с другом, учителей и администрации школы. Данные конфликты обуславливаются индивидуальными особенностями личности и характера конфликтующих, их принципиальными и ценностными ориентациями [10].

Рыбакова М.М. выделяет следующие виды педагогических конфликтов:

- конфликты деятельности, которые возникают между учителем и обучающимся и проявляются в отказе обучающегося выполнить учебное задание или в плохом его выполнении;
- конфликты поступков, возникающие в случае, если учитель ошибся при анализе поступка обучающегося, не выяснил его мотивы или сделал необоснованный вывод;
- конфликты отношений, которые возникают в результате неумелого разрешения педагогом проблемных ситуаций и имеют, как правило, затяжной характер. Эти конфликты приобретают личностную окраску, порождают длительную неприязнь обучающегося к учителю, надолго нарушают взаимодействие [11].

Похожая классификация видов педагогических конфликтов представлена А.М. Давлетшиной. Автор выделяет следующие виды конфликтов:

- педагогические конфликты, возникающие в процессе учебной деятельности. Это своего рода реакция на возникновение определенного препятствия во время достижения учебной цели. По мнению А.М. Давлетшиной, «данная группа конфликтов возникает, если нарушаются деловые связи, то есть порядок получения знаний, неуважение или неприятие педагога, некорректное общение, дружеский характер общения и прочее» [4];
- конфликты ожиданий представляют собой реакцию на возникновение определенного акта поведения, не соответствующего принятым в данной группе

нормам и правилам. Данные конфликты лежат в плоскости педагог – обучающийся – группа. В данном случае нарушаются связи между ролевыми ожиданиями, которые могут быть несколько завышены и наоборот, может возникать определенное разочарование в деятельности друг друга и т.д.;

– конфликты межличностной несовместимости связаны с многообразием характеров, темпераментов, умений, навыков, способностей и особенностей личности [4].

Классификация педагогических конфликтов по взаимодействию педагога с возрастными группами обучающихся предложена В.И. Журавлевым.

Так, «в начальных классах это конфликты этики и запредельной этики, связанные с нарушениями учителем педагогического такта и правонарушениями; дидактические, вызываемые дискриминацией обучающихся, неадекватной оценкой неуспеваемости и профессиональными недостатками учителей.

В подростковых классах на первый план выходят конфликты дисциплины учащихся, конфликты дидактического взаимодействия, конфликты методических ошибок учителя и конфликты нарушений им этики.

В старших классах преобладают конфликты, связанные с конфликтным поведением учителя и неадекватным дисциплинированием обучающихся» [2].

### **1.3. Причины возникновения педагогических конфликтов**

Педагогические конфликты и особенности их протекания определяются множеством взаимосвязанных показателей, к числу которых относятся статус участников конфликта, выдвигаемые требования к обучающимся, которые установлены законодательством РФ, а также локальными нормативно-правовыми актами образовательных учреждений, опыт профессиональной деятельности педагога, мировоззренческий и культурный уровень участников конфликта, детерминированный личностными качествами педагогов и обучающихся.

В наиболее обобщенном виде причинами педагогических конфликтов могут явиться:

1) разный уровень толерантности участников педагогического конфликта, который обеспечивает принятие мировоззрения, традиций, ценностей, способов самовыражения, которые могут существенно отличаться у педагогов и обучающихся;

2) разный уровень сформированности коммуникативной культуры у участников педагогического конфликта, проявляющийся в умении устанавливать и поддерживать эмоциональный контакт, прогнозировать и предвидеть реакции участников образовательного процесса и управлять их эмоциональным состоянием, оказывать помощь в преодолении коммуникативных барьеров, выбирать оптимальные языковые средства для достижения поставленных целей;

3) несовпадение взаимных ожиданий педагогов и обучающихся, проявляющееся в отношении к процессу обучения и выполнению определенных

обязанностей, неуважительное отношение друг к другу, необоснованно завышенные требования, противопоставление ролей педагога и обучающегося.

Е.П. Ильин дополняет понимание причин конфликтов педагога с учащимися разных возрастов. Автор указывает, что «со школьниками младших классов причинами конфликтов могут быть смысловой барьер, потеря побудительной силы требования учителя, субъективно непосильное требование педагога, неправильное мнение обучающегося о будто бы негативном отношении к нему учителя.

У подростков – расхождение представлений о характере своих прав и степени самостоятельности. У старших школьников – несогласие с выставляемыми отметками [5].

По мнению П.С. Гуревича, «в педагогической деятельности конфликт в большинстве случаев проявляется в результате наличия стремления педагога утвердить свою позицию и протеста обучающегося против несправедливого наказания, необъективной или неправильной, на его взгляд, оценки деятельности или поступка. При условии правильной реакции на поведение ребенка педагог берет ситуацию под собственный контроль и восстанавливает необходимый порядок. Поспешность в оценках поступка часто приводит к ошибкам, вызывает возмущение у обучающегося из-за несправедливости учителя, и тогда педагогическая ситуация переходит в конфликт» [9].

Как отмечает Е.В. Везетиу, «к основным звеньям педагогического процесса, которые при разных условиях могут быть конфликтогенными, относятся:

- «педагог – обучающийся»;
- «педагог – педагог»;
- «педагог – администратор»;
- «обучающийся – обучающийся»;
- «обучающийся – родители»;
- «педагог – родители ребенка».

Конфликты во взаимодействии «педагог – обучающиеся» имеют свои причины и свои особенности. Объективными причинами возникновения конфликтов в системе «педагог – обучающиеся» могут быть:

- усталость обучающихся;
- конфликт педагога с обучающимися на предыдущем уроке;
- ответственная контрольная работа;
- настроение педагога;
- неумение педагога организовать класс на работу;
- состояние здоровья педагога, обучающихся.

Субъективными условиями повышенной конфликтности педагога являются его индивидуально-психологические особенности, психологический климат в семье, взаимоотношения с окружающими, индивидуальный стиль поведения, общие условия функционирования образовательной организации [3].

К числу наиболее распространенных причин возникновения педагогических конфликтов в парадигме «педагог – обучающиеся» можно отнести:

- неспособность педагога прогнозировать поведение обучающихся;
- сохранение своего социального статуса педагогом за счет снижения статуса обучающегося;
- оценивание педагогом не конкретного поступка, а личности обучающего;
- субъективизм в восприятии поступка обучающегося, недостаточная информированность о его мотивах;
- отсутствие умения спрогнозировать последствия необъективного оценивания поступков обучающихся;
- неспособность к самоконтролю;
- недостаток педагогических способностей и мастерства;
- неудовлетворительная организация работы педагогического коллектива;
- желание строго наказать обучающегося, осуществление наказания без учета позиции обучающихся.

Наличие педагогических конфликтов во многом опосредовано общей индивидуальной манерой, стилем общения педагога с обучающимися. В большей степени педагогические конфликты встречаются в практике тех педагогов, которых интересует уровень усвоения преподаваемого предмета больше, чем процесс воспитания и становления личности обучающегося. Во многом нежелание понять, осмыслить и принять особенности социализации обучающегося, специфики формирования его личности приводит к тому, что объективные причины возникновения конфликтных ситуаций рассматриваются педагогом под углом зрения собственной субъективной оценки.

Конфликты среди педагогов проходят более скрыто, обучающиеся, как правило, могут их не замечать. Причины данных конфликтов обусловлены различными обстоятельствами, в том числе:

- присутствие негатива в личностных отношениях;
- неравномерное распределение педагогикой нагрузки;
- некорректно составленное расписание занятий;
- перекладывание обязанностей и т.д.

И.Ю. Кулагина выделяет шесть типов реакций учителей на конфликты:

- 1) «репрессивные меры» – готовность осуществить репрессивные санкции по отношению к провинившемуся обучающемуся либо классу;
- 2) «игнорирование конфликта» – стремление к вытеснению неприятной ситуации и продолжение деятельности;
- 3) «ролевое воздействие» – намерение разрешить конфликт воздействием в рамках своей роли;
- 4) «выяснение мотивов» – попытка уточнения и понимания мотивов обучающегося;

5) «стимул к собственному изменению» – конфликт воспринимается, как информация корректировать собственное поведение;

6) «рефлексия» – активизация переживаний и размышлений по поводу конфликта [8].

#### **1.4. Особенности педагогических конфликтов в диаде «обучающийся – обучающийся»**

На практике зачастую возникают конфликты в диаде «обучающийся – обучающийся». Данные виды конфликтов характерны для всех без исключения поколений, являются способом самоутверждения, проявлением стремления к индивидуализации и, по сути, «вплетены» в процесс социализации.

В рамках исследования причин конфликтов между обучающимися И.А. Курочкина выделяет внешние и внутренние причины конфликты.

К внешним причинам можно отнести:

– учебные перегрузки детей, общую утомляемость обучающихся, ведущую к обострению противоречий;

– смену школьного (или классного) коллектива и возникающие при этом трудности адаптации новичков;

– общую неблагоприятную морально-психологическую атмосферу в классе [5].

К внутренним причинам конфликтов между обучающимися, прежде всего, относится несформированная рефлексивность.

1. Оценка себя и своих действий с позиции других. Так как оценочная деятельность у ребенка развивается постепенно, он далеко не всегда способен адекватно оценивать свои действия с позиции их соответствия социальным нормам и требованиям.

2. Проблемы восприятия. В данном случае в основе конфликта лежит восприятие – невосприятие школьника одноклассниками, принятие или непринятие его группой.

3. Стремлением к лидерству в группе, борьба за авторитет, соперничество. Здесь конфликты могут возникать между признанным лидером и претендующим на роль лидера членом микрогруппы, при взаимодействии лидеров нескольких микрогрупп, каждый из которых претендует на признание его авторитета всем классом.

4. Индивидуально-психологические особенности развития, в том числе демонстрация превосходства, цинизма, агрессии, жестокости, безжалостности и т.д.

5. Деструктивные коммуникативные навыки (сплетни, наговоры, обман, оскорбления, обиды).

А.Я. Анцуповым были выявлены основные факторы, которые определяют особенности конфликтов между обучающимися. По мнению автора, к «основным факторам относятся:

– *во-первых*, специфика конфликтов между школьниками определяется возрастной психологией. Возраст обучающихся оказывает значительное влияние, как на причины возникновения конфликтов, так и на особенности их развития и способы завершения. Известно, что на время обучения в школе приходится этап наиболее интенсивного развития человека. Школа охватывает значительную часть детства, все отрочество и раннюю юность. Конфликты у школьников заметно отличаются от конфликтов у взрослых людей. Существенные различия имеют и конфликты, происходящие в младшей, неполной средней и средней школах;

– *во-вторых*, особенности конфликтов между школьниками определяются характером их деятельности в школе, основным содержанием которой является учеба. Межличностные отношения в ученическом и педагогическом коллективах заметно отличаются от отношений в коллективах и группах других видов. Эти отличия во многом обусловлены спецификой педагогического процесса в общеобразовательной школе;

– *в-третьих*, школа является неотъемлемым и важным структурным элементом социума. От родителей обучающиеся узнают о главных трудностях, с которыми сталкиваются взрослые. Из многих других источников школьники знают о различных проблемах жизни, по-своему переживают их, проецируют эти проблемы на взаимоотношения со сверстниками и учителями» [1].

Таким образом, нами была рассмотрена сущность педагогического конфликта, представлены существующие классификации конфликтов, а также обозначены наиболее типичные причины их возникновения между субъектами педагогического процесса.

### **Список использованной литературы**

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – Москва :Юнити, 2000. –551 с.
2. Бабкина, Т. А. Педагогический конфликт как социальное явление в современной образовательной парадигме / Т. А. Бабкина // Наука, образование и духовность в контексте концепции устойчивого развития : материалы Всероссийской научно-практической конференции : в 4-х ч. – Москва, 2017. – С. 6-9.
3. Везетиу, Е. В. Педагогические конфликты: причины, особенности предупреждения и пути решения / Е. В. Везетиу // Проблемы современного педагогического образования. – 2017. – № 57-1. – С. 39-44.
4. Давлетшина, А. М. Педагогический конфликт: философско-правовой анализ / А. М. Давлетшина, Н. Б. Мельник // Известия Уральского федерального университета. Серия 3: Общественные науки. – 2016. – Т. 11. – № 2 (152). – С. 20-31.
5. Ильин, Е. П. Психология для педагогов / Е. П. Ильин. – Санкт-Петербург: Питер, 2012. –640 с.

6. Курочкина, И. А. Педагогическая конфликтология : учебное пособие / И.А. Курочкина, О. Н. Шахматова. – Екатеринбург : Издательство Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2013. –229 с.
7. Пастернак, Н. А. Психология образования : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Пастернак, А. Г. Асмолов. – Москва : Издательство «Юрайт», 2019. –213 с.
8. Педагогическая психология : учебное пособие / под ред. И.Ю. Кулагиной. – Москва : ТЦ «Сфера», 2008. –480 с
9. Психологический словарь / под общей науч. ред. П. С. Гуревича. – Москва : ОЛМА, 2007. –800 с.
10. Психология профессиональной деятельности : учебное. пособие для студентов непсихол. вузов / Н.В. Самоукина. 2. изд. Санкт-Петербург : Питер, 2003. –219 с.
11. Рыбакова, М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе / М. М. Рыбакова. – Москва : Просвещение, 1991. –127 с.
12. Федиско, О. Н. Педагогические конфликты и возможности их разрешения / О. Н. Федиско, Ю. М. Дулина // Инновационное развитие: потенциал науки и современного образования : сборник статей II Международной научно-практической конференции. – Москва, 2018. – С. 282-284.
13. Чернова, А. Д. Педагогический конфликт и способы его разрешения / А. Д. Чернова // Инновационные методы обучения и воспитания : сборник статей IV Международной научно-практической конференции. – Пенза, 2021. – С. 188-190.

## **Раздел 2.МЕДИАЦИЯ КАК СПОСОБ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ**

### **2.1. Нормативные правовые акты федерального уровня, регламентирующие деятельность школьных Служб медиации (примирения)**

Нормативно-правовой базой создания и деятельности школьных служб медиации (примирения) является Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Согласно пункту 2 статьи 27 «образовательная организация может иметь в своей структуре различные структурные подразделения, обеспечивающие осуществление образовательной деятельности с учетом уровня, вида и направленности реализуемых образовательных программ, формы обучения и режима пребывания обучающихся (...методические и учебно-методические подразделения,... психологические и социально-педагогические службы, обеспечивающие социальную адаптацию и реабилитацию нуждающихся в ней обучающихся,



и иные предусмотренные локальными нормативными актами образовательной организации структурные подразделения)» [4].

Школьная Служба медиации (примирения) может быть оформлена на основе локальных нормативных актов образовательной организации.

В статье 45 «Защита прав обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся» указывается, что в организации, осуществляющей образовательную деятельность, создается «Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений» [4]. «Служба школьной медиации» и «Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений» должны быть разными формами разрешения конфликтов, но могут взаимодействовать, сотрудничать и дополнять друг друга с учетом различия их целей, методов работы и зон компетенции, что должно быть зафиксировано локальными актами образовательного учреждения.

Согласно пункту 2 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» применение процедуры медиации относится «... к спорам, возникающим из гражданских правоотношений, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности, а также спорам, возникающим из трудовых правоотношений и семейных правоотношений» [3]. Это означает, что данный закон не распространяется на повседневную деятельность школьных Служб примирения и не запрещает проводить в них медиацию.

Поэтому в образовательных организациях регулирование деятельности медиаторов и школьных Служб медиации (примирения) осуществляется на основании следующих документов:

1. *Конвенция о правах ребёнка* (Одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 г.) является международным правовым документом обязательного характера, посвященным широкому спектру прав ребенка [1].

2. *Федеральный закон от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»* определяет ребенку от рождения гарантии государства права и свободы гражданина в соответствии с Конституцией РФ, общепризнанными принципами и нормами международного права, международными договорами Российской Федерации, Семейным кодексом РФ и другими нормативными правовыми актами РФ [2].

3. *Указ Президента Российской Федерации «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» от 07.05.2018 г. № 204.* Стратегия определила ряд мер, имеющих отношение к организации школьных Служб примирения, нацеленных на разрешение конфликтов в образовательных учреждениях, профилактику правонарушений детей и подростков, улучшение отношений в образовательном учреждении [7].

4. *Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.12.2010 г. № 1897 «Об утверждении Федерального государственного*

*образовательного стандарта основного общего образования*». ФГОС ОО ориентирован на «становление личностных характеристик выпускника («портрет выпускника основной школы»): «... как уважающего других людей, умеющего вести конструктивный диалог, достигать взаимопонимания, сотрудничать для достижения общих результатов» [8].

5. *Уголовный Кодекс Российской Федерации*. В статье 76 указывается, что «лицо, впервые совершившее преступление небольшой или средней тяжести, может быть освобождено от уголовной ответственности, если оно примирилось с потерпевшим и загладило причиненный потерпевшему вред». Это означает, что примирительный договор дает суду основание для прекращения дела (но не обязывает суд его прекратить, оставляя это на усмотрение судьи) [6].

6. *«Стандарты восстановительной медиации»* 2009 года, утвержденные Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации. Документ носит рекомендательный характер и является основой для работы медиаторов в школьных Службах примирения. Данные стандарты относятся к широкому кругу восстановительных практик: медиация между сторонами «лицом к лицу», «Семейные конференции», «Круги сообществ», «Школьные конференции» и другие практики, в основе которых лежат ценности и принципы восстановительного подхода [11].

7. *Межведомственный план комплексных мероприятий по реализации Концепции развития сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации, до 2025 года, утвержденного Правительственной комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав 25 сентября 2019 г.* определяет основные цели, задачи и направления действий по созданию сети Служб медиации, организации их работы, подготовке кадров, внедрению с их помощью медиативной и восстановительной практики в работу с детьми и подростками, а также меры, направленные на повышение эффективности государственного управления в сфере обеспечения защиты прав и интересов детей [14].

8. *Письмо министерства просвещения Российской Федерации от 28.04.2020 г. № ДГ-375/07 «О направлении методических рекомендаций»*. Методические рекомендации направлены на развитие сети Служб медиации (примирения) в образовательных организациях и в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Методические рекомендации способствуют развитию сети Служб медиации (примирения) и направлены на формирование медиативных и восстановительных практик в дошкольных, общеобразовательных и профессиональных образовательных организациях, а также организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей [10].

## **2.2. Модели реализации процедур для урегулирования конфликтных и проблемных ситуаций в образовательном пространстве**

В методических рекомендациях министерства просвещения Российской Федерации представлены две модели реализации процедур для урегулирования конфликтных и проблемных ситуаций в образовательных организациях, которые направлены на мирное урегулирование конфликтов и ответственное принятие решений в сложных ситуациях, на сотрудничество и взаимопонимание:

- 1) медиативная модель – служба школьной медиации (СШМ);
- 2) восстановительная модель – школьная служба примирения (ШСП).

Для понимания особенностей каждой модели в Концепции развития сети Служб медиации используется следующая терминология:

– *медиация* – способ разрешения споров мирным путем на основе выработки сторонами спора взаимоприемлемого решения при содействии нейтрального и 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;

– *восстановительное правосудие* – новый подход к отправлению правосудия, направленный, прежде всего, не на наказание виновного путем изоляции его от общества, а на восстановление материального, эмоционально-психологического (морального) и иного ущерба, нанесенного жертве, сообществу и обществу, на осознание и заглаживание вины, восстановление отношений, содействие реабилитации и ресоциализации правонарушителя;

– *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.

Медиативные и восстановительные практики могут использоваться для профилактики и снижения рисков возникновения конфликтных ситуаций и противоправных действий в образовательной среде. В них могут участвовать все участники образовательных отношений. Процедуры реализации медиативной и восстановительной моделей предполагают участие независимого третьего лица, задача которого состоит в организации конструктивного диалога.

Урегулированию с использованием медиативных и восстановительных практик подлежат следующие ситуации:

- 1) конфликтная ситуация, возникшая между участниками образовательных отношений;
- 2) совместная деятельность участников образовательных отношений, требующая согласования действий и решений;
- 3) сложная/проблемная коммуникация в классе/группе;

4) ситуации с причинением вреда, квалифицируемые как общественно опасные деяния несовершеннолетних;

5) конфликты между родителями и детьми, влияющие на образовательный процесс.

### **2.3. Создание и организация деятельности Служб школьной медиации**

В целях реализации медиативного подхода рекомендуется создавать Службы школьной медиации (далее – СШМ), объединяющие различных участников образовательных отношений (сотрудников образовательной организации или организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обучающихся, их родителей (законных представителей) и иных), направленные на оказание содействия в предотвращении и разрешении конфликтных ситуаций, в профилактической работе и мероприятиях, направленных на работу с последствиями конфликтов, асоциальных проявлений, правонарушений.

СШМ не является ни юридическим лицом, ни структурным подразделением образовательной организации. Создавать СШМ рекомендуется приказом образовательной организации или организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Для организации работы СШМ утверждается:

1) положение о СШМ, которое согласовывается с советом образовательной организации или организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (совет обучающихся, совет родителей – если таковые имеются) (приложение 1);

2) план работы СШМ;

3) журнал учета обращений в СШМ.

Для функционирования СШМ рекомендуется включить в работу координатора СШМ, одного или нескольких специалистов СШМ, а также обучающихся из «групп равных». «Группы равных» – это группа обучающихся, которая объединена для обучения медиативному подходу с целью приобретения навыков поведения в ситуациях стресса и конфликта, предупреждения конфликтов среди сверстников. Участие в «группе равных» – это способ, позволяющий приобретать опыт участия в принятии решений, проявления активной жизненной позиции, уважительного и чуткого отношения к потребностям окружающих. Организация такого обучения возможна в рамках внеурочной деятельности, на классных часах или любыми другими удобными способами, предусмотренными или отвечающими целям и содержанию основной обучающей программы образовательной организации или организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, либо отдельным ее пунктам и программам (например, «Программа воспитания и социализации обучающихся»).

Специалистом СШМ может стать сотрудник образовательной организации или организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей

и родитель (законный представитель) обучающегося. Для них рекомендуется повышение квалификации по программе «Школьный медиатор» (72 академических часа) [13].

Рекомендуются следующие базовые темы программы:

- понятие конфликта;
- способы разрешения конфликтов и споров;
- стратегии поведения в конфликте;
- восприятие и коммуникация;
- принципы и понятийный аппарат медиативного подхода;
- ценности и понятийный аппарат восстановительного подхода;
- техники и инструменты, используемые в работе СШМ (техники и инструменты, используемые в медиации, медиативная беседа, восстановительная беседа, круги сообществ, семейная конференция).

Специалист СШМ образовательной организации или организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, помогает в разрешении возникающих споров, разногласий, конфликтов при помощи техник и инструментов, используемых в работе СШМ. Одновременно специалист СШМ проводит обучение в «группах равных» и занимается информационно-просветительской деятельностью со всеми участниками образовательных отношений (в рамках внеурочной деятельности, на классных часах, родительских собраниях, коллегиальных совещаниях).

Координатором СШМ может стать сотрудник образовательной организации или организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, который прошел обучение и является специалистом СШМ. Рекомендуется проводить ежегодную ротацию роли координатора СШМ между специалистами СШМ. Координатор СШМ осуществляет координацию действий по плану работы СШМ в образовательной организации и организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Цели СШМ:

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

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

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

Задачи СШМ:

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

2) информационно-просветительская деятельность с участниками образовательных отношений;

3) снижение деструктивного влияния возникающих конфликтов между участниками образовательных отношений;

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

5) координация усилий родителей (законных представителей, близких родственников и иных лиц) и образовательной организации, организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с целью предотвращения неблагоприятных сценариев развития жизни обучающегося;

6) повышение уровня социальной и конфликтной компетентности всех участников образовательных отношений;

7) интеграция медиативных принципов в систему образовательных отношений.

Деятельность СШМ осуществляется с учетом:

– добровольного согласия сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в его разрешении при содействии специалистов СШМ и/или обучающихся из «группы равных». Допускается направление сторон конфликта и их законных представителей на предварительную встречу со специалистом СШМ, после которой стороны могут принять самостоятельное решение о дальнейшем участии или неучастии в последующих встречах. Участники конфликта могут прекратить свое участие, если посчитают, что продолжение участия в этих встречах нецелесообразно;

– конфиденциальности сведений, полученных на встречах со специалистами СШМ и/или обучающимися из «группы равных». Договоренности и решения, достигнутые сторонами конфликта на этих встречах, могут быть раскрыты третьим лицам только по согласованию со сторонами конфликта (приложение 2);

– нейтрального отношения СШМ ко всем участникам конфликта (в том числе руководящего состава организации).

Участники сторон конфликта в равной степени ответственны за исполнение принятых ими совместно на взаимоприемлемых условиях решений по конфликту, пониманию последствий принятого решения и его исполнению.

При функционировании СШМ рекомендуется учитывать следующие особенности участия обучающихся:

– мнение родителей (законных представителей) об участии своих детей в «группе равных», в индивидуальных и совместных встречах со специалистами СШМ;

– возможные трудности обучающегося в проявлении открытости в своих высказываниях в присутствии взрослых (в том числе родителей (законных представителей), как по объективным, так и по субъективным причинам, что будет влиять на результативность самой встречи как для самого обучающегося, так и в целом на разрешение ситуации;

– быстрота возникновения конфликтных ситуаций между участниками образовательных отношений и необходимость оперативно оказать содействие в их разрешении.

Для эффективного функционирования СШМ рекомендуется осознанное понимание представителями администрации образовательной организации, организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, контролирующих организаций, органов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних (комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органы опеки и попечительства, подразделения по делам несовершеннолетних органов внутренних дел и другие) важности независимой позиции СШМ.

С целью оказания поддержки СШМ в ее функционировании или ее развитии рекомендуется осуществлять взаимодействие между службами медиации из других образовательных организаций, а также с региональными службами медиации.

#### **2.4. Создание и организация деятельности Служб примирения в образовательных организациях**

В целях реализации восстановительного подхода рекомендуется создавать Школьные службы примирения (далее – ШСП) – это оформленное объединение ведущих восстановительных программ (взрослых и школьников-волонтеров).

ШСП осуществляет деятельность в рамках восстановительного подхода в целях профилактики эскалации конфликтов, сложных ситуаций, деструктивного поведения и правонарушений несовершеннолетних в образовательной организации. Школьников-волонтеров ШСП специально готовят и обучают на тренингах для эффективного проведения восстановительных программ.

ШСП помогают участникам образовательных отношений в конфликтной/проблемной ситуации укрепить сотрудничество и ответственную позицию, способствуют поиску и принятию решения выхода из данной ситуации и согласованно его реализовать.

ШСП рекомендуется создавать приказом образовательной организации или организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

В целях организации работы ШСП утверждается положение о ШСП (приложение 1), которое важно согласовать с советом образовательной организации или организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (совет обучающихся, совет родителей – если таковые имеются).

В ШСП могут входить:

- 1) один или несколько обученных взрослых – ведущих восстановительных программ, один из которых назначается куратором (руководителем) ШСП;
- 2) как правило, команда школьников-волонтеров ШСП, проводящих восстановительные программы между сверстниками.

В деятельности службы могут принимать участие представители родительского сообщества.

Для создания ШСП предлагается:

- 1) выбрать одного или нескольких человек, заинтересованных в работе ШСП;
- 2) провести их обучение у практикующих ведущих восстановительных программ в сфере образовательных отношений;
- 3) разработать механизмы передачи информации о конфликтах и правонарушениях в службу примирения;
- 4) разработать формы учета результатов проведения восстановительной программы (журнал поступления заявок и форму фиксации результата восстановительной программы) (приложение 3).

При проведении восстановительной программы по случаю совершенного несовершеннолетним общественно опасного деяния, ведущему восстановительных программ важно понимать юридические последствия проведенной программы и информировать участников о способах учета результатов данной работы в комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, правоохранительных органах или суде.

Куратору (руководителю) ШСП и ведущим восстановительных программ рекомендуется:

- 1) повышение квалификации по программе «Школьные службы примирения» (72 академических часа) у специалистов по восстановительному правосудию, имеющих собственную практику проведения восстановительных программ в образовательных организациях;
- 2) участвовать в семинарах, курсах повышения квалификации, конференциях по восстановительным практикам.

Цели ШСП:

- 1) содействие возмещению ущерба при совершении общественно опасных деяний несовершеннолетними;
- 2) разрешение конфликтных ситуаций;
- 3) профилактика правонарушений и безнадзорности несовершеннолетних;
- 4) нормализация взаимоотношений участников образовательных отношений на основе восстановительного подхода.

ШСП опираются на восстановительный подход, включающий теоретическую основу и набор способов реагирования на конфликты и общественно опасные деяния. В рамках восстановительного подхода могут разрешаться и сложные коммуникативные ситуации, направленные на восстановление способности людей самим, сообща, и ответственно разрешать свои ситуации без наказания, отвержения, коммуникативного давления,



преимущественно силами сообщества, близких и уважаемых людей. Базовой единицей реализации восстановительного подхода является личная встреча всех заинтересованных сторон для конструктивного решения проблемной ситуации.

Задачи ШСП:

1) организация деятельности на основе принципов проведения восстановительных программ;

2) снижение административных и ориентированных на наказание реакций на конфликты, нарушения дисциплины и правонарушения несовершеннолетних;

3) обеспечение доступности деятельности ШСП для всех участников образовательных отношений и приоритетное использование восстановительного способа разрешения конфликтов и криминальных ситуаций;

4) содействие формированию ценностей примирения у педагогов, представителей администрации образовательной организации, обучающихся, законных представителей и ближайшего социального окружения несовершеннолетнего;

5) поддержка деятельности существующих в образовательной организации форм управления и воспитания (родительские собрания, педагогические советы, методические объединения, классные часы и иные) на основе ценностей примирения.

Восстановительный подход реализуется в восстановительных программах (восстановительная медиация, семейная конференция, круг сообщества). Ведущий восстановительных программ – специалист и/или школьник-волонтер, обученный проведению восстановительных программ. Позиция ведущего восстановительных программ является нейтральной по отношению к участникам ситуации. Он в равной степени поддерживает усилия сторон, направленные на урегулирование конфликтной ситуации и/или восстановительное реагирование на общественно опасное деяние несовершеннолетнего. Ведущий восстановительных программ в коммуникации занимает понимающую (а не экспертную) позицию, не консультирует, не советует и не оценивает. Он готовит стороны конфликта к совместной встрече и создает наилучшие условия для реализации в ней ценностей примирения. В результате, стороны начинают понимать друг друга, находят приемлемое для всех участников решение и принимают ответственность за его реализацию без внешнего принуждения.

Ценности примирения:

1) принятие самими участниками конфликтной ситуации на себя ответственности по ее урегулированию, исключаящей насилие и дальнейшее причинение вреда;

2) восстановление у участников конфликта способности понимать последствия ситуации для себя, своих родных, второй стороны;

3) прекращение взаимной вражды и нормализация отношений;

4) ответственность обидчика перед жертвой (если в ситуации был правонарушитель) состоит в заглаживании причиненного вреда (или принесенной обиды) насколько возможно силами самого нарушителя;

5) выход из состояния жертвы тех, кому были причинены вред, обида или несправедливость (если такие были в ситуации) за счет заглаживания обидчиком причиненного жертве вреда, и ответы на волнующие жертву вопросы со стороны обидчика и его близких;

6) планирование сторонами конфликта их конкретных действий – кто и что именно будет делать, что позволит избежать повторения подобных ситуаций в дальнейшем и не допустить клеймения и отвержения кого-либо из участников;

7) помощь близких и уважаемых сторонами конфликта людей в актуализации нравственных ориентиров и ценностей, поддержка ими позитивных изменений и выполнение заключенного примирительного договора (приложение 4).

Деятельность ШСП осуществляется с учетом:

– *нейтрального отношения* ведущего и самостоятельного нахождения решения самими участниками ситуации. Ведущий не может побуждать стороны к принятию того или иного решения по существу конфликта. Ведущий не является защитником, советчиком или обвинителем для какой-либо из сторон, не выносит решения и в равной степени поддерживает действия участников, направленные на урегулирование ситуации в рамках восстановительного подхода и ценностей примирения;

– *добровольного участия* в восстановительной программе. Допускается направление участников ситуации на предварительную встречу, но итоговое решение об участии в общей встрече люди принимают добровольно;

– *конфиденциальности* восстановительной программы – за ее пределы выносятся только то, на что стороны дали свое согласие (договор, соглашение, план действий по решению конфликта и иные договоренности);

– *информированности сторон* ведущим восстановительной программы о сути программы, ее процессе и возможных последствиях;

– *ответственного отношения сторон* за результат, а ведущего – за организацию процесса и за безопасность участников на встрече;

– *заглаживание вреда* – при совершении общественно опасных деяний ответственность состоит, в том числе, в заглаживании причиненного вреда.

В качестве восстановительной программы рекомендуется использовать восстановительную медиацию, в которой помимо ведущих обычно участвуют от 2 до 6 человек. Для работы с группами (класс, родительское собрание) больше подходят технологии Семейный совет и Круги сообществ.

*Восстановительная медиация* – программа, при реализации которой конфликтующие (или обидчик и жертва) встречаются для переговоров, а ведущий восстановительной медиации создает условия для взаимопонимания всех участников и для достижения договоренности о приемлемых для них вариантах разрешения проблемы (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда).

*Круг сообщества* – программа, направленная на работу с групповыми конфликтами, ситуациями изгоев, межэтническими конфликтами,

для поддержки пострадавших и пр. Круг сообщества помогает участникам восстановить смыслы и цели того, что их волнует, с учетом культурных и ценностных ориентиров. Важнейшей особенностью кругов является привлечение к обсуждению проблемы заинтересованных людей, что обеспечивает их активное участие в принятии решения и разделении ответственности за его выполнение, а также способствует поддержке позитивных изменений в сообществе.

*Семейная восстановительная встреча* (семейная групповая конференция) – программа, способствующая активизации ресурса семьи для выработки членами расширенной семьи собственного плана по выходу из трудной жизненной ситуации (или социально опасного положения) для обеспечения безопасности и благополучия несовершеннолетних членов семьи. Вероятность выполнения семьей собственного плана значительно выше, чем планов, разработанных специалистами.

ШСМ также может: организовывать мероприятия по снижению конфликтности учеников, повышать квалификацию педагогов и специалистов в рамках восстановительного подхода, создавать пространство для конструктивного партнерства родителей обучающихся и педагогов (классных руководителей), поддерживать атмосферу сотрудничества в образовательной организации, укреплять связи в сообществе.

Примерные этапы примирительной программы:

- 1) получение информации о происшествии или запроса;
- 2) проведение индивидуальной/предварительной встречи (или серии встреч) с каждой из сторон;
- 3) проведение общей совместной встречи всех заинтересованных участников для обсуждения ситуации, поиска выходов и разработки согласованного решения, соглашения или плана;
- 4) обратная связь от участников по выполнению принятых ими решений.

Взаимодействие служб примирения образовательных организаций и территориальных служб примирения может способствовать профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на территории субъектов Российской Федерации.

Оценка качества проведения восстановительных программ на соответствие деятельности ведущего концепции и ценностям восстановительного подхода осуществляется внутри профессионального сообщества.

Информацию о деятельности Служб школьной медиации (примирения) необходимо размещать на сайте образовательной организации и информационных стендах. Для развития службы и проведения восстановительных программ важная роль отводится изготовлению и распространению наглядной агитации, памяток и буклетов. Разработки агитационных материалов общеобразовательных организаций Белгородской области представлены в приложении к настоящим методическим рекомендациям.

## Список использованных источников

1. Конвенция о правах ребёнка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 г.). – URL: [https://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/conventions/childcon.shtml](https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/childcon.shtml)
2. Федеральный закон от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации». – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_19558/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19558/)
3. Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». – URL: [www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103038/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103038/)
4. Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_140174/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/)
5. Стратегия развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года. Распоряжение правительства Российской Федерации от 29.05.2015г. № 996-р. – URL: <https://rg.ru/2015/06/08/vospitanie-dok.html>
6. Уголовный Кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ (ред. от 01.07.2021) (с изм. и доп., вступ. в силу с 22.08.2021). – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_10699/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699/)
7. Указ Президента Российской Федерации «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» от 07.05.2018 № 204. – URL: <http://prezident.org/articles/ukaz-prezidenta-rf-204-ot-7-maja-2018-goda-07-05-2018.html>.
8. Федеральные государственные образовательные стандарты НОО, ООО, СОО. – URL: <http://fgos.ru/>
9. Письмо Минобрнауки России от 26.12.2017 г. № 07-7657 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций»). – URL: <http://rulaws.ru/acts/Pismo-Minobrnauki-Rossii-ot-26.12.2017-N-07-7657/>.
10. Письмо министерства просвещения Российской Федерации от 28.04.2020 г. № ДГ-375/07 «О направлении методических рекомендаций». – URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/73931992/>.
11. Стандарты восстановительной медиации. – URL: <http://sprc.ru/wp-content/uploads/2012/08/Стандарты-восстановительной-медиации.pdf>.
12. Методические рекомендации по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательных организациях. – URL: [http://fedim.ru/wp-content/uploads/2014/10/Methodicheskie-Rekomendatsii\\_Sluzhby-SHM.pdf](http://fedim.ru/wp-content/uploads/2014/10/Methodicheskie-Rekomendatsii_Sluzhby-SHM.pdf).
13. Типовая дополнительная профессиональная программа повышения квалификации для специалистов по социальной работе с семьями «Школьный медиатор. Базовый курс» (72 час.) – URL: <http://fedim.ru/wp-content/uploads/2020/02/Tipovaya-Programma-podgotovki-shkolnogo-mediatora-72-ch.pdf>.

14. Межведомственный план комплексных мероприятий по реализации Концепции развития сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации, до 2025 года, утвержденного Правительственной комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав 25 сентября 2019 г. – URL: <http://fedim.ru/services-of-mediation/mezhvedomstvennyj-plan-kompleksnyh-meropriyatij-po-realizatsii-kontseptsii/>

### Список использованной литературы

15. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – Санкт-Петербург : Питер, 2016. – 528 с.

16. Зачем нужны службы школьной медиации? // Портал «Слово». – 10 февраля 2014 г. – URL: [http://portal-slovo.ru/topic/47714.php?sphrase\\_id=89012](http://portal-slovo.ru/topic/47714.php?sphrase_id=89012)

17. Карнозова, Л. М. Введение в восстановительное правосудие (медиация в ответ на преступление) / Л. М. Карнозова. – Москва : Проспект, 2014. – 264 с.

18. Коновалов, А. Ю. Школьные службы примирения и восстановительная культура взаимоотношений : практическое руководство / А. Ю. Коновалов ; под общей редакцией Л. М. Карнозовой. – Москва : МОО «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.

19. Максудов, Р. Р. Программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций: от уникальных эпизодов к заживлению социальной ткани / под общей редакцией Н. В. Путинцевой. – Москва : МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.

20. Создание и поддержка служб примирения в регионах : сборник материалов. Ч. 2 / сост. Л. М. Карнозова. – URL: <http://sprc.ru/wp-content/uploads/2017/12/sbornik-2-2017.pdf>.

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

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

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

## Положение о школьной службе медиации (примирения)

Согласовано с **Управляющим Утверждаю:**  
**советом МБОУ СОШ \_\_\_\_\_**

**Директор МБОУ СОШ \_\_\_\_\_**

Протокол от ..... № \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

### 1. Общие положения

1.1. Школьная служба медиации (примирения) является оформленным объединением участников образовательного процесса, реализующим восстановительный подход к разрешению конфликтов, профилактике деструктивного поведения и правонарушений детей и подростков, и построению конструктивных отношений в школьном сообществе.

1.2. Результаты работы службы медиации (примирения) и достигнутое соглашение конфликтующих сторон должны учитываться в случае вынесения административного решения по конфликту или правонарушению.

1.3. Школьная служба медиации (примирения) является приоритетным способом реагирования, то есть сторонам конфликта должно предлагаться в первую очередь обратиться в школьную службу медиации (примирения), а при их отказе или невозможности решить конфликт путем переговоров и медиации образовательная организация может применить другие способы решения конфликта и/или меры воздействия.

1.4. В школьную службу медиации (примирения) могут быть включены учащиеся средней и старшей школы. Допускается создание школьной службы медиации (примирения) только из специалистов образовательной организации. В работе школьной службы медиации (примирения) по согласованию с администрацией могут участвовать медиаторы-ведущие восстановительных программ из других районных и городских организаций.

### 2. Правовая основа деятельности школьной службы примирения

Служба примирения осуществляет свою деятельность на основании:

- Федерального закона №273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации»,
- данного Положения,
- ФГОС основного (полного) образования и «Стандартами восстановительной медиации»,
- Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 октября 2013 г. N 544н г. Москва «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)»,

– Методических рекомендаций по созданию и развитию служб примирения в образовательных организациях от 2020 года.

### **3. Принципы деятельности школьной службы медиации (примирения).**

3.1. Деятельность школьной службы медиации (примирения) основана на следующих принципах восстановительного подхода к реагированию на конфликты с причинением вреда и правонарушения несовершеннолетних:

– Восстановление у участников конфликта/правонарушения способности понимать (осознавать) свою ситуацию и ситуацию второй стороны, переосмысливать и исправлять ее.

– Ответственность нарушителя перед жертвой (если в ситуации был правонарушитель), состоящая в заглаживании причиненного вреда, насколько возможно, силами самого нарушителя. Исцеление жертвы (если в ситуации была жертва) в процессе заглаживания нарушителем причиненного жертве вреда и ответа на волнующие жертву вопросы со стороны обидчика и его близких.

– Принятие самими участниками конфликтной ситуации (если стороны конфликта «равны») на себя ответственности по ее урегулированию, исключаящее насилие или дальнейшее причинение вреда; прекращение взаимной вражды и нормализация отношений.

– Планирование сторонами конфликта своего будущего, позволяющего избежать повторения подобных ситуаций в дальнейшем и формирование более ответственного поведения как важный элемент воспитания.

– Помощь близких и уважаемых людей в актуализации участниками конфликтной ситуации /правонарушения нравственных установок (ориентиров), отсутствие которых привело к конфликту/правонарушению. Поддержка позитивных изменений и выполнения участниками заключенного примирительного договора (плана) со стороны родных, близких и школьного сообщества.

3.2. При проведении восстановительных программ служба медиации (примирения) соблюдает следующие принципы:

– 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 восстановительной программе.

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

– Принцип нейтральности, запрещающий медиатору-ведущему восстановительных программ принимать сторону какого-либо участника конфликта (в том числе сторону администрации). Медиатор – ведущий восстановительных программ, в равной степени поддерживает обе стороны в их стремлении в разрешении конфликта. Нейтральность предполагает, что школьная служба медиации (примирения) не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение. Если медиатор понимает, что не может сохранять нейтральность из-за личностных взаимоотношений с кем-либо из участников, он должен отказаться от медиации или передать ее другому медиатору.

– Принцип информирования. Медиатор – ведущий восстановительных программ, должен предоставить сторонам необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях того или иного их выбора (в том числе согласия или отказа от участия в восстановительной программе).

– Принцип безопасности. Медиатор – ведущий восстановительных программ обязан обеспечить безопасность участников на совместной встрече. В случае сомнений в безопасности необходимо продолжить работу со сторонами по отдельности или отказаться от проведения совместной встречи.

#### **4. Миссия, цели и задачи школьной службы медиации (примирения)**

Миссия школьной службы медиации (примирения) – развить и закрепить как культурную традицию способность людей к взаимопониманию, а также формировать ответственное поведение и взаимную поддержку внутри школьного сообщества.

Цель школьной службы медиации (примирения) – развитие в образовательных учреждениях восстановительного способа реагирования на конфликты и правонарушения детей и подростков.

2.1. Задачами школьной службы медиации (примирения) являются:

– проведение восстановительных программ (восстановительных медиаций, «кругов сообщества», «школьных восстановительных конференций», «семейных конференций») для участников споров, конфликтов и противоправных ситуаций;

– обучение учащихся (воспитанников) и других участников образовательного процесса цивилизованным методам урегулирования конфликтов и реагирования на правонарушения детей и подростков;

– организация просветительных мероприятий и информирование участников образовательного процесса о принципах восстановительного подхода к реагированию на конфликты и правонарушения детей и подростков;

– насыщение восстановительными практиками существующих в школе форм управления и воспитания (таких как родительские собрания, педагогические и методические советы, классные часы и пр.), налаживание взаимопонимания между разными участниками образовательного процесса;

– ограничение административных и ориентированных на наказание



реакций на конфликты с причинением вреда, нарушения дисциплины и правонарушения несовершеннолетних;

– в случае совершения правонарушения/преступления обучающимся образовательной организации – взаимодействие с КДНиЗП судом и другими субъектами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних – с целью координации действий для реализации принципов восстановительного подхода.

#### **4. Порядок формирования школьной службы примирения**

4.1. В состав школьной службы медиации (примирения) могут входить учащиеся (воспитанники) 7-11 классов, прошедшие обучение проведению восстановительной медиации. Учащиеся младших классов могут участвовать в работе службы в качестве ко-медиаторов (вторых медиаторов). Также в ее состав могут входить преподаватели данной образовательной организации и родители обучающихся, прошедшие очное обучение по восстановительному подходу (восстановительной медиации).

4.2. Руководителем (куратором) службы может быть социальный педагог, психолог или иной работник образовательной организации, прошедший обучение проведению восстановительной медиации, на которого возлагаются обязанности по руководству школьной службой примирения приказом директора образовательного(-й) учреждения/организации. Куратор (руководитель) школьной службы медиации (примирения):

– поддерживает принципы восстановительного подхода и является практикующим ведущим восстановительных программ (медиатором);

– проходит подготовку в качестве ведущего программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций;

– осуществляет общее руководство деятельностью службы, проектирует работу службы и её развитие;

– координирует примирительные программы с участием взрослых и медиаторов-ровесников, осуществляет взаимодействие с администрацией ОО;

– проводит совместно с членами службы медиации (примирения) мероприятия по распространению опыта деятельности;

– организует деятельность медиаторов-ровесников (при их наличии) в школьной службе медиации (примирения);

– анализирует работу, отчитывается перед администрацией школы, готовит данные ежегодного мониторинга деятельности служб медиации (примирения);

– обеспечивает получение информации о конфликтах и организационные условия для проведения восстановительных программ;

– знает правовые вопросы, связанные с проведением восстановительных программ.

4.3. Участие детей и подростков в школьной службе медиации (примирения) в качестве медиаторов-ровесников возможно с согласия родителей.

4.4. Вопросы членства в школьной службе медиации (примирения),

требований к обучающимся (воспитанникам), входящим в состав службы, и иные вопросы, не регламентированные настоящим Положением, могут определяться уставом службы, принимаемым школьной службой медиации (примирения) самостоятельно.

## **5. Порядок работы школьной службы медиации (примирения)**

5.1. Школьная служба медиации (примирения) может получать информацию о случаях конфликтов или правонарушений несовершеннолетних от педагогов, обучающихся, администрации образовательного учреждения, членов школьной службы медиации (примирения), родителей.

5.2. Школьная служба медиации (примирения) 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 образовательной организации.

5.3. Восстановительные программы (восстановительная медиация, «Круг сообщества», «Школьная восстановительная конференция», «Семейная восстановительная конференция») проводится только в случае согласия конфликтующих сторон на участие. При несогласии сторон, им могут быть предложены психологическая помощь или другие, существующие в образовательной организации, формы работы.

5.4. Если действия несовершеннолетних квалифицированы правоохранительными органами как правонарушение или преступление, для проведения программы также необходимо согласие родителей или их участие во встрече. По делам, рассматриваемым в КДНиЗП или суде, медиация проводится взрослым медиатором. Медиация (или другая восстановительная программа) не отменяет рассмотрения дела в КДНиЗП

5.5. или суде, но ее результаты и достигнутая договоренность может учитываться при вынесении решения по делу. Администрация образовательной организации 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.

5.6. В случае если примирительная программа планируется, когда дело находится на этапе дознания, следствия или в суде, о ее проведении ставится в известность администрация образовательной организации и родители.

5.7. Переговоры с родителями и должностными лицами проводит руководитель (куратор) школьной службы медиации (примирения).

5.8. 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 образовательная организация может использовать иные педагогические технологии.

5.9. В сложных ситуациях куратор школьной службы медиации

(примирения) принимает участие в проводимой программе.

5.10. В случае, если конфликтующие стороны не достигли возраста 10 лет, примирительная программа проводится с согласия родителей.

5.11. Школьная служба медиации (примирения) самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.

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

5.13. При необходимости служба медиации (примирения) передает копию примирительного договора (соглашения) администрации образовательной организации.

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

5.15. При необходимости школьная служба медиации (примирения) информирует участников примирительной программы о возможностях других специалистов (социального педагога, психолога, специалистов учреждений социальной сферы, социально-психологических центров).

5.16. Деятельность школьной службы медиации (примирения) фиксируется в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами службы.

5.17. Руководитель (куратор) школьной службы медиации (примирения) обеспечивает мониторинг проведенных программ, проведение супервизий со школьниками-медиаторами на соответствие их деятельности принципам восстановительной медиации.

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

5.19. Школьная служба медиации (примирения) рекомендует участникам конфликта на время проведения процедуры медиации воздержаться от обращений в вышестоящие инстанции, средства массовой информации или судебные органы.

5.20. По согласованию с администрацией образовательной организации руководителем школьной службы медиации (примирения), медиаторы могут проводить медиацию по конфликтам между педагогами и администрацией, конфликтам родителей и их детей. 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)».

5.21. При необходимости, служба медиации (примирения) получает у сторон разрешение на обработку их персональных данных в соответствии с законом «О персональных данных» 152-ФЗ.

## **6. Организация деятельности школьной службы медиации (примирения)**

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

6.2. Оплата работы куратора (руководителя) школьной службы медиации (примирения) может осуществляться из средств фонда оплаты труда образовательной организации или из иных источников.

6.3. Поддержка и сопровождение школьной службы медиации (примирения) может осуществляться социально-психологическими центрами или общественными организациями, имеющими обученных и практикующих медиаторов.

6.4. Должностные лица образовательной организации оказывают школьной службе медиации (примирения) содействие в распространении информации о деятельности службы среди педагогов и учащихся (воспитанников).

6.5. Школьная служба медиации (примирения) в рамках своей компетенции взаимодействует с психологом, социальным педагогом и другими специалистами образовательной организации.

6.6. Администрация образовательной организации содействует школьной службе медиации (примирения) в организации взаимодействия с педагогами образовательной организации, а также социальными службами и другими организациями. Администрация поддерживает обращения педагогов и учащихся (воспитанников) в школьную службу медиации (примирения),

6.7. а также содействует освоению ими навыков восстановительного подхода.

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

6.9. Администрация образовательной организации поддерживает участие руководителя (куратора) и медиаторов службы медиации (примирения)

в собраниях ассоциации (сообщества) медиаторов, супервизиях и в повышении их квалификации.

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

6.11. Служба медиации (примирения) может вносить на рассмотрение администрации предложения по снижению конфликтности в образовательной организации.

## **7. Заключительные положения**

7.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

7.2. Изменения в настоящее положение вносятся директором образовательной организации по предложению школьной службы медиации (примирения), управляющего совета или органов самоуправления.

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

Приложение 2

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

## **СОГЛАШЕНИЕ** о проведении примирительной процедуры

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

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

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., статус),

именуемый (-ая) в дальнейшем «Сторона 1», с одной стороны, и

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., статус)

именуемый (-ая) в дальнейшем «Сторона 2», с другой стороны, а вместе именуемые «Стороны» заключили настоящее соглашение о нижеследующем:

## Предмет соглашения

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

2. Предмет спора:

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

14. Стороны согласились с предложенной кандидатурой посредника

Лицо, обеспечивающее проведение процедуры примирения

4. Примирительная процедура будет осуществляться в соответствии с Регламентом службы медиации (примирения) МБОУ «СОШ №...», Положением о службе медиации (примирения) МБОУ «СОШ №...», утвержденными \_\_\_\_\_.

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

6. Предельный срок окончания примирительной процедуры \_\_\_\_\_.

7. Стороны принимают личное участие в примирительной процедуре.

8. Каждая сторона обязуется предпринять, по крайней мере, одну встречу с сотрудником Службы медиации (примирения).

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

10. Любая информация, полученная Сторонами в процедуре медиации, является конфиденциальной. Такая информация может быть раскрыта только в случае, если на это имеется взаимное согласие всех сторон спора, конфликта.

Исключением является ситуация, когда сотрудник Службы медиации (примирения) обнаружит, что ребенку может быть нанесен значительный ущерб, или он считает, что необходимо проведение должного расследования по конкретному заявлению о том, что ребенку был нанесен значительный ущерб. В таком случае сотрудник Службы медиации (примирения) уведомляет руководителя Службы медиации (примирения), администрацию учреждения о необходимости обратиться в соответствующие государственные органы.

11. Каждая из Сторон сохраняет все юридические права и возможность прибегнуть к любым другим способам защиты своих прав, не запрещенных законом, если в результате процедуры медиации (примирения) не будет достигнуто соглашение, приемлемое для каждой из сторон.

12. Каждая из Сторон вправе в любой момент выйти из процедуры медиации (примирения) без объяснения причин, на основании соответствующего письменного заявления.

### **Заключительные положения**

13. Соглашение, достигнутое между сторонами в ходе процедуры медиации (примирения), может быть оформлено в письменном виде и подписано Сторонами либо в устной форме по взаимному согласию сторон.

14. Настоящее соглашение оформлено в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

15. Настоящее соглашение вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами.

### **Подписи Сторон:**

Сторона 1
Сторона 2  
 \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
 ФИО                      ФИО

Приложение 3

### **Журнал регистрации восстановительных программ ШСМ (ШСП)**

Даты проведения восстановительной программы	Суть конфликта, кто передал информацию в ШСП	Участники встречи				Какая проведена программа (или что удалось провести и почему не завершилось)	Итог программы	Итоги аналитической беседы
		Жертва, возраст	Правонарушитель, возраст	Ведущие (медиаторы)	Другие участники (учителя, родители, ученики...)			

### Примирительный договор (соглашение)

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

---

---

---

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

---

---

---

---

---

и пришли к следующим выводам (договоренностям):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

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

---

---

«Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана администрации и другим заинтересованным в решении ситуации лицам. При этом происходящее на встрече медиатор никому сообщать не будет.

Если это соглашение не урегулирует конфликт, а у нас останутся проблемы, мы согласны вернуться на медиацию».

Фамилии, имена и подписи участников

Дата



### **Раздел 3. ШКОЛЬНАЯ СЛУЖБА МЕДИАЦИИ (ПРИМИРЕНИЯ) КАК УСЛОВИЕ УСПЕШНОЙ СОЦИАЛИЗАЦИИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ (из опыта работы образовательных организаций Белгородской области)**

**3.1. Модель деятельности школьной Службы медиации (примирения) как инструмент для профилактики и разрешения конфликтов, возникающих между всеми участниками образовательных отношений (из опыта работы МБОУ «СОШ №28 с УИОП им. А.А. Угарова» г. Старый Оскол)**

*Марчукова Г.В.,  
директор МБОУ «СОШ №28 с УИОП им. А.А.Угарова»  
города Старый Оскол,  
Соляникова А.А.,  
социальный педагог, руководитель школьной  
службы примирения МБОУ «СОШ №28 с УИОП им. А.А.Угарова»  
города Старый Оскол*

«Средняя общеобразовательная школа № 28 с углубленным изучением отдельных предметов им. А.А. Угарова» расположена в микрорайоне Макаренко, для социальной структуры которого характерна непосредственная близость Дворца культуры «Молодежный», физкультурно-оздоровительного комплекса, комнаты школьников, филиала городской детской библиотеки. Микрорайон Макаренко застроен в основном общежитиями малосемейного типа. Численность жителей микрорайона составляет более 90 тысяч человек. Взрослое население имеет среднее профессиональное образование, что свидетельствует о среднем социальном статусе родителей обучающихся. В МОУ СОШ №28 обучается 1166 детей. Из них 75% проживают в малосемейных общежитиях; 39% имеют ослабленное здоровье; 27% воспитываются в малообеспеченных семьях. На учете в ОДН состоит 6 обучающихся; 3 детей проживает в семьях, находящихся в социально опасном положении.

Школа – это территория, где обучаются еще не состоявшиеся, не зрелые личности, между которыми неизбежны конфликты, как, впрочем, и в любом другом обществе. С целью снижения конфликтности, профилактики правонарушений среди детей и подростков, распространения среди участников образовательных отношений цивилизованных форм разрешения споров и конфликтов с 2015 года в нашей образовательной организации создана школьная служба примирения (далее – ШСП).

В состав службы входят социальный педагог (руководитель школьной службы примирения), педагог-психолог и обучающиеся 7-8 классов, которые прошли обучение по программе «Развитие конфликтологической компетентности» на базе муниципального бюджетного учреждения «Центр

психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» Старооскольского городского округа.

Целью ШСП является создание условий успешной социализации несовершеннолетних, снижение количества конфликтных ситуаций через внедрение восстановительных технологий в систему профилактики правонарушений несовершеннолетних.

Задачами ШСП являются:

— создание безопасной среды, благоприятной для развития личности с активной гражданской позицией, умеющей принимать решения и отвечать

— за свои поступки;

— воспитание культуры конструктивного поведения в конфликте, основанной на медиативном мировоззрении, в основе которого лежит признание ценности человеческой жизни, уникальности каждой отдельной личности, принятие, уважение права каждого на удовлетворение собственных потребностей и защиту своих интересов (но не в ущерб чужим интересам);

— улучшение качества жизни всех участников учебно-воспитательного процесса (каковыми являются семья, воспитатели, педагоги, администраторы воспитательно-образовательных учреждений, психологи, социальные работники, социальные педагоги, обучающиеся) с помощью медиативного подхода, основывающегося на позитивном общении, уважении, открытости, доброжелательности, взаимном принятии как внутри групп взрослых и детей, так и между этими группами.

Наша школьная служба примирения придерживается следующих принципов:

— *Добровольность участия сторон.* Участники вступают в процедуру примирения добровольно. Ни одна из сторон не может быть принуждена к участию в примирении. И на любом этапе процедуры каждая из сторон может выйти из процесса и прибегнуть к иным способам разрешения спора.

— *Равноправие сторон.* Принцип равноправия сторон означает, что обе стороны в процессе имеют одинаковые возможности, одинаково имеют право задавать вопросы, отвечать на вопросы, на заключение примирительного соглашения. Таким образом, для примирения характерно полное равноправие, и ни одна из сторон не имеет преимуществ по отношению к другой.

— *Информированность сторон.* На медиатора возлагается обязанность предоставить полную информацию о характере примирения, о его процессе и последствиях. За исключением, той информации, которая составляет врачебную, адвокатскую тайну или тайну персональных данных и т.д.

— *Нейтральность медиатора.* Медиатор в процессе примирения не занимает позицию ни одной из сторон, не имеет материальной зависимости от сторон, не связан симпатиями и пристрастиями и не действует в интересах ни одной из сторон. Профессиональный медиатор всегда занимает нейтральное положение.

— *Конфиденциальность процесса примирения.* Примирение носит конфиденциальный характер. Суть этого принципа состоит в том, что участники

процесса не имеют право разглашать информацию, которая стала им известна при поведении медиации. Сохранение конфиденциальности – профессиональная обязанность медиатора. В случае разглашения информации участники могут быть привлечены к гражданско-правовой ответственности.

— *Заглаживание вреда обидчиком.* Для примирения характерна конструктивность. Для достижения этой цели обидчик должен заглаживать вред, нанесенный потерпевшему.

— *Самостоятельность служб примирения.* При проведении процедуры примирения школьная служба примирения самостоятельна и не зависит ни от каких воздействий. Она сама выбирает форму проведения примирения и форму организации этой процедуры. И никто не может оказывать влияние на организацию процесса примирительной процедуры.

Организация работы школьной службы примирения осуществляется согласно локальными актами образовательного учреждения:

1. Приказ о создании школьной службы примирения (издается на начало учебного года).

2. Положение о школьной службе примирения, которое обновляется каждые 5 лет (приложение 1).

3. План работы школьной службы примирения.

4. Журнал регистрации конфликтных ситуаций (приложение 2).

5. Согласие родителей (законных представителей) на применение процедуры примирения (медиации) в отношении ребенка (приложение 3).

6. Примирительный договор.

Медиатором может стать любой человек, достигший 18 лет (дети, которые не достигли 18 лет, но прошли обучение, являются юными медиаторами). Медиатор должен быть хорошо обучен, обладать опытом и необходимыми знаниями, умениями и навыками медиации. Следует отметить, что медиатор должен постоянно развиваться. Он должен быть толерантным, уметь принимать разные точки зрения, уважать своих коллег, учиться у них и сотрудничать с ними.

В ходе становления школьной службы примирения у членов ШСП возникал ряд затруднений, касающихся проведения процедуры примирения.

Очень сложно было придерживаться принципа самостоятельности службы примирения. Зачастую администрация и педагоги школы авторитарно пытались повлиять на результат примирительного договора.

Из-за отсутствия опыта проведения процедуры примирения и желания помочь конфликтующим сторонам, медиатору, имеющему психологическое образование, приходилось контролировать и сдерживать себя от рекомендаций участникам конфликта и придерживаться принципа нейтральности.

Для развития ШСП проводилась большая информационно-разъяснительная работа с участниками образовательных отношений о роли и специфике деятельности школьной службы примирения.

Модель школьной службы примирения МБОУ «СОШ №28 с УИОП им. А.А. Угарова» представлена на рис.1.

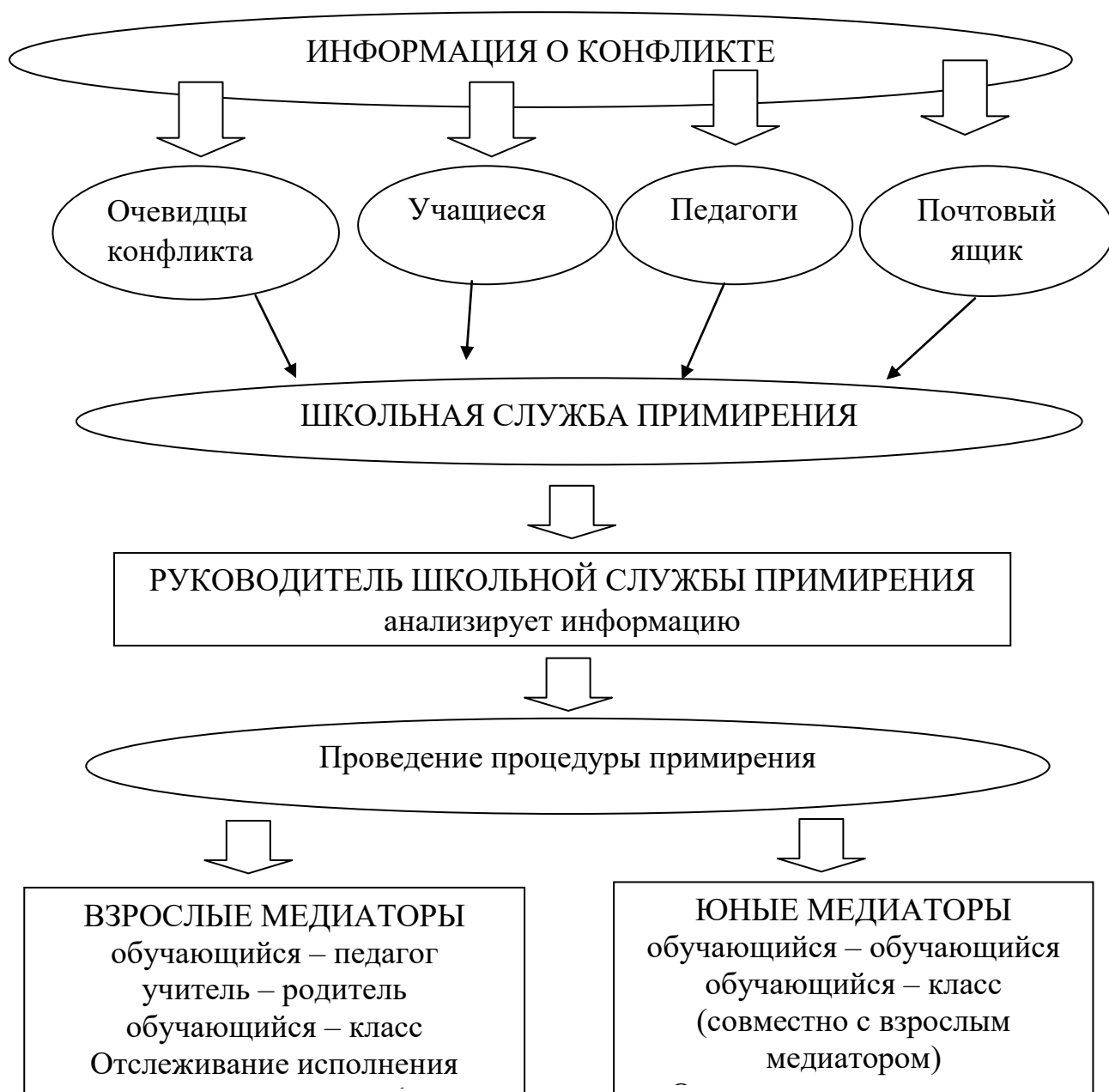


Рис. 1. Модель школьной службы медиации МБОУ «СОШ №28 с УИОП им. А.А. Угарова»

Итогом работы школьной службы примирения МБОУ «СОШ №28 с УИОП им. А.А. Угарова» является положительная динамика в школе по снижению количества правонарушений и преступности несовершеннолетних: с 2019 года отсутствуют факты совершения преступления и драк на территории образовательного учреждения. Подростки научились конструктивному урегулированию конфликтов. Положительным результатом работы школьной службы примирения можно считать и тот факт, что юные медиаторы, работая в ШСП, получают огромный опыт, учатся ответственности, самостоятельности.

Все участники образовательного процесса информированы о школьной службе примирения и с доверием обращаются к медиаторам для разрешения конфликтов.

Распространение медиации в образовательных учреждениях имеет большое значение, так как способствует конструктивному диалогу, достижению оптимального результата разрешения школьных конфликтов.

Приложение 1

### **ПРИНЯТО**

на заседании педагогического совета  
муниципального бюджетного  
общеобразовательного учреждения  
«Средняя общеобразовательная школа №28  
с углубленным изучением отдельных  
предметов имени А.А. Угарова»  
Протокол от «31» августа 2020 года № 15

### **УТВЕРЖДАЮ**

директор муниципального бюджетного  
общеобразовательного учреждения  
«Средняя общеобразовательная школа №28  
с углубленным изучением отдельных  
предметов имени А.А. Угарова»  
\_\_\_\_\_ Г.В. Марчукова  
приказ от «31» августа 2020 года № 730

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о школьной службе примирения муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 28 с углубленным изучением отдельных предметов имени А.А. Угарова» города Старый Оскол**

#### **1. Общие положения**

Настоящее Положение о школьной службе примирения (далее – Положение) регламентируют создание и деятельность МБОУ «СОШ №28 с углубленным изучением отдельных предметов имени А.А. Угарова» (далее – Учреждение) школьной службы примирения (далее – ШСП). Школьная служба примирения является добровольной формой взаимодействия участников образовательных отношений, заинтересованных в разрешении конфликтов и развитии практики восстановительной медиации в образовательном учреждении.

Школьная служба примирения является альтернативой другим способам реагирования на споры, конфликты, противоправное поведение или правонарушения несовершеннолетних. Результаты работы школьной службы примирения и достигнутое соглашение конфликтующих сторон должны учитываться в случае применения дисциплинарных санкций по отношению к участникам образовательных отношений.

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

1.5. Школьная служба примирения осуществляет свою деятельность на основании Федерального закона №273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании

в Российской Федерации», данного Положения, а также в соответствии со «Стандартами восстановительной медиации» (разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации 17 марта 2009 г.).

## **2. Цели и задачи школьной службы примирения**

2.2. Целями школьной службы примирения являются:

2.1.1. распространение среди участников образовательного процесса конструктивных форм разрешения споров и конфликтов (восстановительная медиация, переговоры и другие способы);

2.1.2. помощь участникам образовательного процесса в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе принципов и технологии восстановительной медиации;

2.1.3. организация в образовательном учреждении не карательного реагирования на конфликты, проступки, противоправное поведение и правонарушения несовершеннолетних на основе принципов и технологии восстановительной медиации.

2.3. Задачами школьной службы примирения является:

2.2.1. обучение обучающихся и других участников образовательного процесса конструктивным методам урегулирования конфликтов;

2.2.2. проведение программ восстановительного разрешения конфликтов (восстановительных медиаций, «кругов сообщества», «школьных восстановительных конференций») для участников споров, конфликтов и противоправных ситуаций;

2.2.3. организация просветительских мероприятий и информирование участников образовательного процесса о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации.

## **3. Принципы деятельности школьной службы примирения**

3.1. Деятельность школьной службы примирения основана на следующих принципах:

3.1.1. Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие обучающихся и педагогических работников 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 школьной медиации 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 школьной службе примирения принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что служба школьной медиации 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 входят обучающиеся 8-11-х классов, прошедшие обучение по проведению примирительных программ, социальный педагог,

педагог-психолог.

4.2. Руководителем службы является социальный педагог.

4.3. Родители дают согласие на работу своего ребенка в школьной службе примирения в качестве посредника (юного медиатора).

4.4. Вопросы членства в школьной службе примирения, требований к учащимся, входящим в состав службы, и иные вопросы, не регламентированные настоящим Положением, могут определяться школьной 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, обучающихся, администрации образовательного учреждения, членов школьной службы примирения, родителей.

5.2. Школьная служба примирения 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 (восстановительная медиация, «Круг сообщества», «Школьная восстановительная конференция») 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.

5.4. Процедура примирения может проводиться взрослым медиатором по делам, рассматриваемым в КДНиЗП. Процедура примирения (или другая восстановительная программа) не отменяет рассмотрения дела в КДНиЗП, но ее результаты и достигнутая договоренность могут учитываться при рассмотрении дела.

5.5. Переговоры с родителями и должностными лицами проводит руководитель (куратор) или другой взрослый – участник ШСП.

5.6. Медиатор вправе отказаться от проведения процедуры примирения 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.

5.7. В сложных ситуациях (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.

5.8. Школьная служба примирения 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 школьная служба примирения передает копию примирительного договора администрации образовательного учреждения.

Школьная служба примирения 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, школьная служба примирения может проводить дополнительные встречи сторон и помогать осознать причины трудностей, пути их преодоления.

5.10. При необходимости школьная служба примирения информирует участников примирительной программы о возможностях других специалистов (социального педагога, психолога, специалистов учреждений социальной сферы, социально-психологических центров).

5.11. Деятельность школьной службы примирения фиксируется в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами службы.

5.12. Руководитель (куратор) школьной службы примирения обеспечивает мониторинг проведенных программ, проведение супервизий со школьниками-медиаторами на соответствие их деятельности принципам восстановительной медиации.

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

5.14. При необходимости, школьная служба примирения получает у сторон разрешение на обработку их персональных данных в соответствии с законом «О персональных данных» № 152-ФЗ.

## **6. Организация деятельности школьной службы примирения**

6.1. Школьной службе примирения 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. Поддержка и сопровождение школьной службы примирения может осуществляться по договору социально-психологическими центрами или общественными организациями, имеющими обученных и практикующих медиаторов.

6.3. Должностные лица образовательного учреждения оказывают школьной службе примирения содействие в распространении информации о деятельности службы среди педагогов и обучающихся.

6.4. Администрация образовательного учреждения содействует школьной службе примирения в организации взаимодействия с педагогами образовательного учреждения, а также социальными службами и другими организациями. Администрация поддерживает обращения педагогов и обучающихся в школьную службу примирения, а также содействует освоению



ими навыков восстановительного разрешения конфликтов и спорных ситуаций.

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

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

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

6.8. Школьная служба примирения может вносить на рассмотрение администрации предложения по снижению конфликтности в образовательном учреждении.

## **7. Заключительные положения**

7.4. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

7.5. Изменения в настоящее Положение вносятся директором образовательного учреждения по предложению школьной службы примирения, управляющего совета или органов самоуправления.

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

Приложение 2

### **Журнал регистрации конфликтных ситуаций в МБОУ «СОШ №28 с УИОП им. А.А. Угарова»**

№	Участники конфликта	Суть конфликта	Результат
1	Ирина Б. 7 класс Марина А. 7 класс	Конфликт произошел на фоне оскорбления сторон с употреблением не-нормативной лексики	Проведена восстановительная медиация, заключен примирительный договор
2	Ирина Ивановна Б. – классный руководитель 4Бкласса Мария Ивановна Г. – мать обучающегося 4 Б класса Ивана Г.	Мать считает, что учитель предвзято относится к ее сыну	Проведена восстановительная медиация, заключен примирительный договор

Приложение 3  
Директору МБОУ «СОШ №28  
с УИОП им. А.А. Угарова»  
Марчуковой Г.В.

\_\_\_\_\_

законного представителя Ф.И.О

\_\_\_\_\_

обучающегося Ф.И.О. класс

согласие

Я, \_\_\_\_\_, даю согласие на участие моего ребенка, \_\_\_\_\_, обучающегося \_\_\_\_\_ класса, в работе школьной службы примирения.

Согласие может быть отозвано мною в любое время на основании моего письменного заявления.

Подпись \_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ год

### **3.2. Описание практики урегулирования конфликта между учителями в условиях школьной Службы медиации (из опыта работы МБОУ «СОШ № 28» г. Белгорода)**

*Литвинова Е.В.,  
Директор МБОУ «СОШ № 28» г. Белгорода  
Бутова А.З.,  
заместитель директора, педагог-психолог  
МБОУ «СОШ № 28» г. Белгорода*

Межличностный конфликт, вызванный несовместимостью взглядов, интересов, целей и потребностей, является разрешимым противоречием, возникающим между людьми. Конфликты периодически происходят в любых трудовых коллективах, в том числе педагогических. Причинами данного типа конфликтов выступают: неравномерное распределение тарифного фонда, избыток или недостаток учебной нагрузки, распределение кабинетов и ТСО (ресурсные причины; личная антипатия и нетактичное поведение, ошибочная интерпретация мотивов поступков, недостаточно высокая оценка деятельности

в коллективе, несправедливые обвинения коллег, взаимное соперничество молодых и опытных учителей, конкуренция учителей-предметников, чрезмерная самореклама (личностно-психологические); различия в мировоззрениях, целях и задачах образования, несогласие по использованию методик и игнорирование педагогических принципов коллег (ценностные). Частота распространенности данного вида конфликта в нашей школе невысока, но имеет место проявление в 9% случаях за последние 3 года, динамика данных конфликтов носит отрицательный характер. Данный вид конфликта по отношению к конфликтам с другими участниками занимает последнее место в рейтинге.

Чаще всего предметами споров между учителями-предметниками, классными руководителями выступают:

1. Предвзятое отношение – 50%;
2. Некорректные высказывания – 30%;
3. Коммуникативные ошибки – 20%;
4. Личностные особенности субъектов конфликта – 10%.

Дата проведения процедуры медиации участникам конфликта сообщается лично в устной индивидуальной беседе с куратором под подпись.

Состав школьной Службы медиации утверждается локальным актом учреждения. Принимать участие в процедуре урегулирования споров и присутствовать на заседании ШСМ имеют право, с согласия конфликтующих сторон, руководитель и куратор школьной Службы медиации, педагог-психолог (медиатор), опытный педагог, социальный педагог, председатель профсоюзного объединения.

Этапами проведения процедуры медиации являются:

1) Подготовительный этап (сбор сведений о произошедшем конфликте, назначении даты и времени медиации, оповещение участников медиации о заседании, подготовка к заседанию Службы медиации.).

2) Основной этап состоит из нескольких шагов:

1-й шаг медиации – вступительное слово медиатора. Во вступительном слове медиатор рассказывает сторонам, что такое процесс медиации, на каких принципах он построен (особое внимание здесь стоит уделить конфиденциальности), объясняет свои функции в этом процессе и свою роль в предстоящих переговорах, рассказывает сторонам, какую роль они играют в предстоящих переговорах, спрашивает у сторон, располагают ли они достаточным временем для ведения переговоров (если хотя бы одна из сторон не располагает достаточным временем, в среднем 2,5-3 часа, то медиацию лучше перенести на более удобное время), все ли заинтересованные в разрешении конфликтной ситуации стороны присутствуют на переговорах или стоит пригласить кого-то еще, рассказывает сторонам об этапах проведения медиации, при этом оговаривает возможность проведения кокусов, т.е. индивидуальных бесед медиатора с каждой стороной.

2-й шаг медиации – презентация сторон. На этом этапе медиации медиатор предоставляет каждой стороне возможность рассказать о том, в чем, на ее взгляд, заключается спорная ситуация. Начать рассказ о своем видении ситуации

предлагается, как правило, той стороне, которая обратилась с просьбой о проведении медиации. Во время рассказа сторон медиатор является активным слушателем, делает для себя необходимые пометки в блокноте, чтобы не упустить в дальнейшем важные детали, в случае необходимости задает уточняющие вопросы.

3-й шаг медиации – дискуссия. По окончании презентации сторон медиатор предлагает обменяться мнениями по поводу услышанного, высказать свои замечания. Во время проведения дискуссии ведется работа по первичному формированию повестки дня, проявляются моменты, по которым сторонам предстоит прийти к согласию.

4-й шаг медиации – кокус, т.е. беседа медиатора с каждой стороной индивидуально. В соответствии с принципом равноправия сторон количество кокусов, проводимых с каждой стороной, должно быть одинаковым, также, как и время, затраченное на кокус. Это необходимо, чтобы впоследствии медиатора не обвинили в симпатии только к одной из сторон.

5-й шаг медиации – формирование повестки дня. На этом этапе медиатор предлагает сторонам сформулировать и записать те вопросы, по которым они хотят прийти к соглашению в ходе процесса медиации.

6-й шаг медиации – выработка предложений. Стороны обмениваются предложениями по решению каждого вопроса, внесенного в повестку дня. Этот этап является одним из самых важных в процессе медиации. Медиатор помогает сторонам в случае необходимости услышать друг друга, увидеть то положительное, что есть в предложении каждого из них, увидеть дополнительные ресурсы, которыми они обладают, прийти к решению, удовлетворяющему обе стороны, и т.д.

3) Заключительный этап состоит из 2-х шагов:

7-й шаг медиации – подготовка и подписание медиативного соглашения. На предыдущем этапе стороны совместно выработали предложения по разрешению спорных вопросов, внесенных в повестку дня. Предложения, которые устраивают обе стороны, вносятся в договор (медиативное соглашение), подписываемый сторонами. Составленное медиативное соглашение должно однозначно трактоваться каждой стороной. Важную роль на этом этапе играет обсуждение сторонами возможных последствий неисполнения составленного соглашения. Стороны должны представлять себе последствия и действия друг друга в случае невыполнения медиативного соглашения одной из них.

8-й шаг медиации – выход из медиации. Задача этого этапа – получение медиатором обратной связи о результатах работы.

Анализ результативности процедуры примирения проводится по факту выполнения пунктов соглашения субъектами конфликта. Выполнение обязательств сторон отслеживается посредством обратной связи субъектов образовательных отношений на предмет данного конфликта. Чаще всего статистика выполнения обязательств носит положительный характер и равна 93%. В 7% случаев конфликт повторяется с одним из участников предыдущего конфликта на этот же предмет спора.

Предлагаем 2 варианта медиативных соглашений по категории конфликтов между учителем-предметником и классным руководителем, а также между учителями из одного школьного методического объединения.

### **Медиативное соглашение №1**

Участники медиации в лице:

**Куратора** Ивановой И.И.

**Медиатора** Петровой П.П.

Сторона 1 – классный руководитель

Сторона 2 – учитель-предметник

провели встречу, на которой обсудили ситуацию, состоящую в том, что в ходе учебного процесса сторона 1 (классный руководитель) считает, что учитель-предметник (сторона 2) предвзято относится к обучающимся её класса. Это заключается в том, что сторона 2, по мнению стороны 1, занижает оценки всем обучающимся, не объясняет, за что выставлена отметка, ставит оценки так, чтобы даже у отличников была отметка «4» по её предмету. По мнению классного руководителя, учитель-предметник преднамеренно занижает показатели данного класса, создает неблагоприятные условия коллеге, чтобы он отказался от классного руководства в пользу учителя-предметника.

Также сторона 1 сообщила, что сторона 2 позволяет в общении с обучающимися её класса высказывания, обесценивающие её деятельность как классного руководителя. Данная проблема возникла после перехода обучающихся в 5 класс из начальной школы, где отметки учеников данного класса были более высокими.

В Службу медиации обратился классный руководитель. Сторона 1 (классный руководитель) требует от Стороны 2 (учитель-предметник), чтобы учитель-предметник прекратил занижать отметки обучающимся ее класса и создавать сложности в работе классного руководителя, т.к. от классного руководства она все равно не откажется. Сторона 1 считает, что это неправильное поведение учителя-предметника.

Сторона 1 неоднократно просила сторону 2 прекратить данные действия. Сторона 2 сообщает, что никакой зависти к стороне 1 не испытывает, просто считает, что она была бы более заботливым и внимательным классным руководителем в виду большего опыта работы, отрицает специальное занижение отметок, объясняя снижение успеваемости усложнением программы. Учитель-предметник подтверждает, что классный руководитель действительно разговаривала с ней по данному вопросу, но не считает, что это конфликтная ситуация.

Разногласие между сторонами длится на протяжении двух месяцев.

В ходе проведения процедуры медиации стороны пришли к следующим договоренностям:

1. Сторона 2 (учитель-предметник) прекратит в общении с обучающимися класса стороны 1 допускать высказывания, обесценивающие деятельность Стороны 2 как классного руководителя.

2. Сторона 2 при выставлении отметок по учебному предмету по запросу стороны 1 будет давать пояснения обучающимся, за что выставлена та или иная отметка.

3. Если у Стороны 1 будут возникать вопросы к Стороне 2, это все будет решаться в индивидуальном порядке в присутствии курирующего завуча и руководителя методического объединения предметов данного цикла.

Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана руководству школы. При этом происходящее на встрече медиатор никому сообщать не будет. Если это соглашение не исправит ситуацию, и у нас останутся проблемы, то мы согласны вернуться на повторную программу медиации.

Куратор Иванова И.И.

\_\_\_\_\_подпись

Медиатор Петрова П.П.

\_\_\_\_\_подпись

Участники конфликта

Сидорова И.И.

\_\_\_\_\_подпись

Попова В.В.

\_\_\_\_\_подпись

Чтобы в дальнейшем подобное не повторилось, администрацией образовательной организации будет осуществлен внутришкольный контроль особенностей проведения уроков по данному учебному предмету с целью выявления объективности оценивания деятельности обучающихся. Педагогом-психологом школы в классе будет проведен тренинг с учителями по снятию эмоционального напряжения и формированию навыков конструктивного урегулирования конфликтов.

## Медиативное соглашение №2

Участники медиации в лице:

**Куратора** Ивановой И.И.

**Медиатора** Петровой П.П.

Сторона 1 – опытный учитель-предметник

Сторона 2 – молодой учитель-предметник

провели встречу, на которой обсудили ситуацию, состоящую в том, что Сторона 1 (опытный учитель-предметник) отказывается давать открытый урок в рамках методической недели в школе и считает, что Сторона 2 (молодой учитель-предметник) обязана дать открытый урок, т.к. в прошлом учебном году Сторона 1 уже давала открытый урок в рамках данного ежегодного мероприятия. Урегулировать данный спор в рамках методического объединения не удалось, т.к. в образовательной организации по этому учебному предмету только два учителя. По мнению Стороны 1, Сторона 2 никогда не дает открытые уроки и объясняет это небольшим опытом работы (работает в

школе третий год) и моральной неготовностью к данному типу урока. Сторона 1 считает, что Сторона 2 пользуется её добротой и просто не хочет готовиться к мероприятию. Эта проблема возникает каждый год, перед данным мероприятием, но Сторона 1 всегда шла навстречу Стороне 2 в первый и во второй год работы, понимая, что у Стороны 2 не было достаточного опыта. На третьем году работы опыт наработан и теперь Сторона 1 отказывается давать открытый урок, т.к. настало время это делать Стороне 2.

В школьную Службу медиации обратилась Сторона 1 (опытный учитель-предметник). Она сообщила, что несколько раз обращалась к Стороне 2 (молодой учитель-предметник), чтобы она в текущем учебном году провела открытый урок. Сторона 2 считает, что она морально и методически не готова к данному уроку, боится, что придут все члены администрации образовательной организации, она растеряется и не сможет достойно провести урок, потеряет авторитет в глазах учеников. Сторона 2 неоднократно просила Сторону 1 прекратить данные действия. Сторона 1 обещает, что методически поможет подготовиться к уроку, поделится педагогическими «секретами» проведения открытого урока, никакой ненависти к Стороне 2 не испытывает.

Сторона 2 подтверждает беседы с ней на данные вопросы Стороной 1, но, как и раньше сообщает, что не чувствует в себе уверенности для проведения этого мероприятия.

Стороны пришли к следующим договоренностям:

1. Сторона 1 совместно с руководителем методического объединения поможет методически подготовиться к уроку, поделится педагогическими «секретами» проведения открытого урока.

2. Сторона 1 на следующий учебный год в рамках данного ежегодного мероприятия проведет открытый урок.

3. Если у Стороны 2 будут возникать вопросы к Стороне 1 по вопросам подготовки открытого урока, она всегда сможет получить совет опытного педагога.

4. Сторона 2 обратится за консультацией к педагогу-психологу по вопросам регуляции своего эмоционального состояния в ситуации профессиональной экспертизы.

Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана руководству школы. При этом происходящее на встрече медиаторы никому сообщать не будут. Если это соглашение полностью не решит проблемы, то мы согласны вернуться на повторную программу медиации.

Куратор Иванова И.И

\_\_\_\_\_подпись

Медиатор Петрова П.П.

\_\_\_\_\_подпись

Участники конфликта

Ветрова И.И

\_\_\_\_\_подпись

Снежная В.В.

\_\_\_\_\_подпись

Чтобы в дальнейшем подобное не повторилось, руководством школы было принято следующие управленческие решения: администрацией образовательной организации будет разработан примерный график посещения членами администрации открытых уроков в рамках методической недели. Привлечь педагога-психолога школы для проведения тренингов с молодыми педагогами по формированию уверенности и регуляции своего эмоционального состояния в ситуации профессиональной экспертизы. Провести предметную неделю учебных предметов данного цикла с целью обмена опытом внутри методического объединения.

Информационно-просветительская и профилактическая работа по профилактике данного вида конфликтов осуществляется путем проведения психологических тренингов с педагогами в рамках психолого-педагогического сопровождения, размещения информационных буклетов в учительской, общем учительском чате.

### **3.3. Описание практики урегулирования конфликта между учителем и родителями (законными представителями) в условиях школьной Службы медиации (из опыта работы МБОУ «СОШ № 46» г. Белгорода)**

*Гурова Е.Н.,  
заместитель директора  
МБОУ «СОШ №46» г. Белгорода*

Современная школа – это не только пространство для обучения, воспитания учащихся, реализации их исследовательских и творческих способностей, это и, к сожалению, место урегулирования постоянных споров, конфликтов между участниками образовательных отношений: учащимися, их родителями (законными представителями) и педагогами. На сегодняшний день все чаще происходят конфликты между родителями обучающихся и педагогами. Если даже два-три года назад подобных конфликтных ситуаций возникало несколько за весь учебный год. То на начало 2021-2022 года за сентябрь-октябрь возникло уже 4 таких ситуации (например, за сентябрь-октябрь текущего года конфликтов ученик-ученик еще не произошло, ученик-учитель – 1, ученик-родитель – 0, учитель-учитель – 1).

Предметами споров между учителем и родителем (законным представителем) явились:

- 1) необъективное оценивание учителем деятельности ребенка на уроке;
- 2) неоказание первой помощи ребенку на спортивных соревнованиях;
- 3) «предвзятое» отношение, по мнению родителя, педагога к его ребенку;
- 4) непринятие родителем индивидуальных особенностей младшего ребенка.

В первых трех случаях инициатором конфликта выступали родители (законные представители), а в четвертом – педагоги (учитель начальных классов, учитель-логопед, заместитель директора).



В школе разработан механизм урегулирования конфликтных ситуаций в рамках школьной службы медиации (далее – ШСМ). А именно при поступлении обращения о произошедшем конфликте специалистами ШСМ проводится сбор информации о данном событии. Затем устно (по телефону) информируются участники конфликтной ситуации о предполагаемой дате и времени заседания ШСМ по урегулированию возникшего спора.

Следует отметить, что субъектами урегулирования конфликтов (медиаторами) между педагогом и родителем (законным представителем) выступают директор, заместители директора, педагог-психолог, социальный педагог, опытный учитель. Выбирается педагог, не поддерживающий ни одну из сторон конфликта, который будет занимать нейтралитет между участниками спора. Он не только собирает всю максимальную информацию о конфликте, но и может обращаться за консультацией к инспектору ПДН ОП, юристу, специалистам Белгородского регионального центра психолого-медико-социального сопровождения, представителям психолого-педагогического сопровождения из управления образования и др.

Медиатор согласовывает вопрос с участниками конфликта о том, кто еще может принимать участие в процедуре рассмотрения спора и присутствовать на заседании при урегулировании данного конфликта, кроме самих участников спора (педагога и родителя). С согласия конфликтующих сторон на заседание ШСМ могут быть приглашены свидетели конфликта (учащиеся, педагоги, родители) или так называемые представители субъектов профилактики.

Вся процедура по проведению ШСМ ведется в три этапа: подготовительный, основной, заключительный. Подготовительный этап практически описан выше – оформление поступившего заявления в ШСМ, назначение медиатора, сбор необходимой информации о произошедшем конфликте, назначение даты заседания ШСМ. Основной этап – заседание ШСМ. Заключительный этап – оформление примирительного договора, в случае положительного исхода заседания.

На каждом этапе процедуры медиации имеются различные риски, которые могут негативно повлиять на исход процедуры медиации. Нарушение конфиденциальности любым участником ШСМ, нарушение нейтральности специалиста, ведущего ШСМ, непринятие решений медиативного соглашения одной из конфликтных сторон, а только лишь демонстрация желаемого поведения, эскалация конфликта или перерастание в новый конфликт, неисполнение медиативного соглашения и т. д.

Анализ результативности процедуры медиации, проводится по следующим показателям: отсутствие обращений по факту решаемых конфликтов ШСМ, перерастание одних конфликтов в другие.

Так как выполнение обязательств по заключенному медиативному соглашению ложится только на конфликтные стороны, то не представляется возможным отследить, насколько точно они выполняются. Только методом наблюдения, беседами с участниками решенного конфликта специалисты ШСМ ведут примерную статистику результативности всей деятельности школьной

Службы медиации. В целом по итогам заседаний ШСМ по решению конфликтных ситуаций между педагогами и родителями (законными представителями) имеются положительные результаты. Обязательства педагоги и родители выполняют практически в полном объеме. Перехода в другой конфликт на данный момент не зафиксировано.

### **Медиативное соглашение №1**

Участники ШСМ в лице:

Куратора Сидюровой Т.М.

Медиатора Гуровой Е.Н.

Сторона 1 – родитель (мать).

Сторона 2 – учитель.

провели встречу, на которой обсудили ситуацию, состоящую в том, что во время участия в городских соревнованиях по лапте на территории другой школы Сторона 2 (учитель) не оказал первую медицинскую помощь упавшей во время игры ученице. Сторона 1 (мать девочки) утверждает, что ребенок упал во время соревнований, получил травму колена, а Стороной 2 (учителем) не была оказана первая медицинская помощь. Ребенку пришлось ждать почти час приезда мамы для отправки ее в травмпункт. Мать настаивает на дисциплинарном взыскании учителю и предоставлении им разъяснений на предмет отсутствия медицинского работника на соревнованиях. Сторона 2 (учитель) утверждает, что сразу после падения ребенка игра была остановлена главным судьей, к девочке подошли все участники команды. 2 школьных учителя и главный судья соревнований осмотрели место ушиба (коленку), убедились в том, что видимых травм не было. Предложили вызвать бригаду скорой помощи, а для более тщательного осмотра пройти в медицинский кабинет школы, где проводились соревнования. Ученице предлагалось перейти на скамейку запасных игроков. Одноклассники даже предлагали на руках отнести девочку в медицинский кабинет. От всех предложений школьница отказывалась, утверждая, что сейчас приедет мама и отвезет ее самостоятельно в травмпункт. Один из учителей (Сторона 2) находился все время с ребенком, постоянно интересовался состоянием здоровья. Он дождался приезда мамы и сопровождал мать с дочерью в травмпункт. Сторона 2 утверждает, что Сторона 1 незаслуженно обвиняет учителя в бездействии в данной ситуации.

На процедуру медиации по просьбе обеих сторон конфликта были приглашены участники команды, второй учитель.

Стороны пришли к следующим договоренностям:

1) Сторона 1 (родитель) не имеет претензий к Стороне 2 (учителю) по факту отсутствия медицинского работника на соревнованиях, так как это находится в компетенции администрации того образовательного учреждения, на базе которого проходят соревнования.

2) Сторона 1 признает действия Стороны 2 удовлетворительными, в случае получения дисциплинарного взыскания в виде замечания со стороны руководства школы по факту произошедшего события.

3) Сторона 2 согласна с получением дисциплинарного взыскания в виде замечания со стороны руководства школы по факту произошедшего события.

Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана руководству школы. При этом происходящее на встрече медиаторы никому сообщать не будут. Если это соглашение не решит проблемы, то мы согласны вернуться на повторную программу медиации.

Куратор Сидюрова Т.М.

\_\_\_\_\_подпись

Медиатор Гурова Е.Н.

\_\_\_\_\_подпись

Участники конфликта:

Иванова А.А.

\_\_\_\_\_подпись

Петрова В.В.

\_\_\_\_\_подпись

## Медиативное соглашение № 2

Участники медиации в лице:

Участники ШСМ в лице:

Куратора Сидюровой Т.М.

Медиатора Гуровой Е.Н.

Сторона 1 – родитель (мать).

Сторона 2 – учитель.

провели встречу, на которой обсудили ситуацию, состоящую в том, что Сторона 2 (учитель) необъективно оценила контрольную работу по предмету. Сторона 1 (родитель) утверждает, что учитель постоянно занижает оценки ее ребенку. Сторона 1 самостоятельно нашла в сети Интернет похожую работу и пришла к выводу, что учитель осознанно занижает отметки ее дочери, чтобы та не получила в 11 классе медаль «За особые успехи в учении». Сторона 2 утверждает, что отметку «4» девочка получила заслуженно, так как ей в течение всего урока были сделаны несколько замечаний по использованию мобильного телефона во время написания контрольной работы. Сторона 1 настаивает на исправлении в журнале отметки по предмету за полугодие своей дочери. Сторона 2 отказывается от предложения Стороны 1, требуя независимой проверки данной контрольной работы и написания новой контрольной работы по предмету в присутствии матери.

По просьбе обеих сторон был приглашен классный руководитель ребенка для информирования о достижениях девочки по другим предметам.

Стороны пришли к следующим договоренностям:

1. Сторона 1 получает результаты независимой проверки написанной контрольной работы.

2. Сторона 1 отказывается от написания дочерью новой контрольной работы в ее присутствии.
3. Сторона 2 не допускает ребенка к написанию последующих контрольных и практических работ, в случае наличия у ребенка мобильного телефона.
4. Сторона 1 соглашается с тем, Сторона 2 не стремится препятствовать получению ученицей медали «За особые успехи в учении».
5. Стороны 1 и 2 обратятся к администрации школы с просьбой об особом контроле преподавания предмета данным учителем, посещения уроков с контрольными и практическими работами в данном классе.

Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана руководству школы. При этом происходящее на встрече медиаторы никому сообщать не будут. Если это соглашение не изменит ситуацию, и у нас останутся проблемы, то мы согласны вернуться на повторную программу медиации.

Куратор Сидюрова Т.М.  
Медиатор Гурова Е.Н.

\_\_\_\_\_подпись  
\_\_\_\_\_подпись

Участники конфликта:

Иванова А.А.  
Петрова В.В.

\_\_\_\_\_подпись  
\_\_\_\_\_подпись

### **3.4. Описание практики урегулирования конфликтов в условиях школьной Службы медиации (примирения) (из опыта работы МБОУ «Головчинская СОШ с углубленным изучением отдельных предметов» Грайворонского района)**

*Гриненко О.Г.,  
педагог-психолог МБОУ «Головчинская СОШ  
с углубленным изучением отдельных предметов»  
Грайворонского района*

Проблема адаптации обучающихся при переходе на уровень основного общего образования в школе является актуальной, так как происходит смена классного руководителя, учителей-предметников, меняются требования, расширяется круг изучаемых предметов. Возможно перераспределение социометрического статуса ребенка, возникновение конфликтов и часто из-за успешности ученика в спорте, творческой и учебной деятельности. Частота распространенности конфликтов между учителем и учеником в нашей школе очень низкая, можно сказать, что данный вид конфликта является единичным и связан с переходом обучающихся в пятый класс и сменой учителей-предметников.

Предметом споров часто служит несогласие обучающегося с критериями выставления оценок.

Причинами, вызывающими конфликт в этой ситуации, являются некорректные высказывания, предвзятое отношение, занижение оценок.

Проведение процедуры примирения направлено на формирование целей, обеспечение безопасного психологического пространства для реализации примирительной встречи, способствовать восстановлению конструктивных отношений между учителем и учеником, заглаживание морального вреда.

Субъектами урегулирования конфликта могут быть непосредственно участники конфликта, классный руководитель и одноклассники.

Принимать участие в процедуре рассмотрения споров и присутствовать на заседании ШСМ(П), с согласия участников конфликта, могут педагог-психолог, социальный педагог, классный руководитель, родители.

Процедура примирения проводится в несколько этапов.

На подготовительном этапе излагаются правила процедуры, обозначается проблема, заслушиваются две конфликтующие стороны.

На основном этапе проводятся индивидуальные беседы с каждой из сторон, совместные встречи, в результате которых обозначается истинная причина конфликта, предлагаются различные варианты моделей поведения, подписывается примирительный договор.

Заключительный этап предполагает разработку соглашения об урегулировании конфликта и восстановлении дружеских взаимоотношений.

В некоторых ситуациях возможно появление рисков: нежелание участников конфликта идти на взаимодействие друг с другом и урегулировать конфликтную ситуацию.

Результативность процедуры медиации (примирения) отслеживается при индивидуальных встречах посредством беседы, в разговоре с классным руководителем, родителями, в ходе наблюдения за ребенком.

Показателем результативности процедуры медиации (примирения) является погашение конфликта, отсутствие обращений конфликтующих сторон с жалобами в вышестоящие инстанции, сохраняется физическое и (или) психическое здоровье. После проведения процедуры примирения происходит понимание каждой из сторон важности и необходимости конструктивного подхода в урегулировании конфликтной ситуации. Возможно выражение благодарности от родителей (законных представителей), классного руководителя и администрации школы.

Рассмотрим, как проводится процедура примирения на примере из практики работы школьной Службы медиации (примирения).

Урегулирование конфликтной ситуации начинается с формулирования цели медиации (примирения): обеспечить безопасное психологическое пространство для реализации примирительной встречи; способствовать восстановлению конструктивных отношений между участниками конфликта и заглаживанию морального вреда.

Шаг 1. Участники – подростки без родителей.

Сторонам были изложены правила процедуры. Обратившаяся сторона первой обозначила проблему. Заслушали и другую сторону с иным видением

ситуации и причин, её вызвавших. Первая встреча с родителями мальчика прошла очень эмоционально и не позволила определиться с точной формулировкой причин разногласий, и, следовательно, мы не смогли приблизиться к разрешению самого конфликта. Потребовалось взять паузу и назначить вторую встречу через неделю после индивидуальных разговоров медиатора с каждой из сторон.

Шаг 2. Перед следующей совместной встречей были организованы индивидуальные беседы с каждой из сторон конфликта для уточнения неизвестных обстоятельств и стартовых позиций сторон. Выяснились существенные несовпадения по критериям оценивания ученика и способам проверки домашнего задания. В связи с этим, одной из сторон было предложено психологическое сопровождение с целью преодоления напряжения и страхов, связанных с ответами на уроке. Кроме того, с просьбой об участии в медиативном процессе обратился классный руководитель. Его волновал процесс адаптации детей к школе, хотелось помочь новому коллективу школьников и наладить с ними дружеские взаимоотношения.

Шаг 3. Вторая совместная встреча состоялась с участием родителей мальчика и классного руководителя.

Выявлена истинная причина конфликта – разные требования учителей, смена классного руководителя, смена кабинетной системы. Осложнена эта причина была процессом адаптации к обучению в пятом классе.

Были предложены к рассмотрению варианты моделей поведения, высказаны рекомендации, где и каким образом можно пробовать себя «найти» и проявить с учетом адаптационного периода.

Шаг 4. Третья встреча состоялась через 1 месяц. Стороны воспользовались рекомендациями медиаторов: учитель учел адаптационные процессы, проявлял больше доброжелательности, ученик продолжил коррекционные занятия с психологом и начал регулярно участвовать в общешкольных мероприятиях. Родители стали больше уделять внимания ребенку. Обстановка на уроках стабилизировалась.

Заключительный этап состоялся через 2 месяца после первого обращения. Конфликт больше не повторялся. Благодаря заинтересованному участию всех сторон и нахождению компромисса, у ребенка наладились отношения с учителем и желание ходить в школу не пропало. С учетом специфики конфликта такое частичное решение проблемы наиболее оптимальное.

Таким образом, при своевременном обращении родителей, заинтересованном участии сторон, СШМ удалось предупредить разрастание конфликта, не позволить ему перейти в открытую фазу, а также способствовать восстановлению комфортных взаимоотношений в диаде учитель-ученик.

### **Примирительный договор № 1**

Участники медиации в лице:  
Куратора Лубяная Ю.Г.

Медиатора Гриненко О.Г.

Сторона 1 – ученик

Сторона 2 – учитель

провели встречу, на которой обсудили ситуацию, состоящую в том, что Сторона 1 (ученик) обвиняет Сторону 2 (учитель) в необъективности оценивания ответов в классе и домашней работы.

После проведения процедуры медиации (примирения) Стороны пришли к следующим договоренностям:

1. Сторона 1 будет применять рекомендации педагога-психолога по выбору вариантов моделей поведения, где и каким образом можно попробовать себя «найти» с учетом интересов.

2. Сторона 1 при возникновении вопросов к Стороне 2 будет обращаться в индивидуальном порядке к медиатору или классному руководителю.

3. Сторона 2 будет корректировать требования к обучающемуся с учетом индивидуальных особенностей и состояния ребенка в период адаптации.

4. Сторона 2 будет комментировать выставление отметки Стороне 1, опираясь на систему оценивания результатов работы ученика.

Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана руководству школы. При этом происходящее на встрече медиаторы никому сообщать не будут. Если это соглашение не сработает, и у нас останутся проблемы, то мы согласны вернуться на повторную программу медиации.

Куратор Лубяная Ю.Г.

\_\_\_\_\_подпись

Медиатор Гриненко О.Г.

\_\_\_\_\_подпись

Участники конфликта:

Сторона 1 – ученик

\_\_\_\_\_подпись

Сторона 2 – учитель

\_\_\_\_\_подпись

Но, пожалуй, наиболее остро в школе ставится вопрос об урегулировании в рамках деятельности Службы медиации (примирения) конфликта между обучающимися. Особенно актуальной является проблема конфликтности в подростковой среде при принятии нового ученика в классный коллектив. Так как уже сложились роли учеников в классе, знание привычек, особенностей характера и темперамента своих одноклассников, то при вступлении нового ребенка в группу происходит процесс его адаптации. Возможны и другие причины межличностного и внутриличностного характера.

Предметом споров часто выступает неприятие успеха одноклассника. Причинами, вызывающими конфликт между обучающимися, могут быть некорректные высказывания, предвзятое отношение, высмеивание, агрессивные выпады. Пример такой конфликтной ситуации представлен ниже.

Задачей примирения является обеспечение безопасного психологического пространства для реализации медиативной встречи; способствовать восстановлению конструктивных отношений между одноклассниками и заглаживанию морального вреда.

Шаг 1. Участники – подростки без родителей.

Сторонам были изложены правила процедуры. Обратившаяся сторона первой обозначила проблему. Заслушали и другую сторону с иным видением ситуации и причин, её вызвавших. Первая встреча с девушками прошла очень эмоционально и не позволила определиться с точной формулировкой причин разногласий, и, следовательно, мы не смогли приблизиться к разрешению самого конфликта. Одноклассницы не слушали и не слышали друг друга. Потребовалось взять паузу и назначить вторую встречу через неделю.

Шаг 2. В преддверии следующей совместной встречи были организованы индивидуальные беседы с каждой из сторон (кокусы) для уточнения неизвестных обстоятельств и стартовых позиций девушек. Выяснились существенные поведенческие особенности Виктории (приехала из другого города, где воспитывалась отцом, имела постоянные конфликты в предыдущем коллективе. В результате мать забрала девочку к себе). В связи с этим, девочке было предложено психологическое сопровождение с целью преодоления напряжения и страхов, связанных с рисками изоляции в молодежной среде. Кроме того, с просьбой об участии в медиативном процессе обратился классный руководитель. Его волновала степень участия в конфликте других учеников класса, поскольку на основе рассказов девушек нам не удалось достоверно определить масштаб разногласий и наличие (либо отсутствие «провокаторов»).

Шаг 3. Вторая совместная встреча состоялась с участием родителей девушек и классного руководителя.

Выявлена истинная причина конфликта – психологическая несовместимость сторон, что является, пожалуй, самой трудноразрешимой в практике примирения. Осложнена эта основная причина была еще и невозможностью девушек реализоваться в классном коллективе.

Были предложены к рассмотрению варианты моделей поведения, высказаны рекомендации, где и каким образом можно попробовать себя «найти» с учетом интересов и проблем сторон.

Шаг 4. Третья встреча состоялась через 1 месяц. Девушки воспользовались рекомендациями медиаторов: сформировали каждая свой круг общения, одна из сторон продолжила коррекционные занятия с психологом и стала регулярно участвовать в общешкольных мероприятиях. Другая ученица начала посещать кружок дополнительного образования «На пороге взросления», совместно с руководителем готовила и проводила мероприятия для младших школьников по умению общаться с одноклассниками. Обстановка в классе и во дворе стабилизировалась.

Заключительный этап состоялся через 2 месяца после первого обращения. Несмотря на то, что девушки сделали свой выбор, не посчитав нужным сблизиться, несомненным успехом проведенной работы стало выстраивание ими отношений по принципу «минимизации вербального общения». С учетом специфики конфликта такое частичное решение проблемы есть наиболее возможное и оптимальное.



Таким образом, при своевременном обращении конфликтующих сторон в ШСМ(П) удалось своевременно предотвратить разрастание конфликта, не позволить ему перейти в открытую фазу с перерастанием в групповой, между одноклассниками, способствовать восстановлению комфортных взаимоотношений внутри класса.

## Примирительный договор № 2

Участники восстановительной программы примирения в лице:

Куратора Лубяная Ю.Г.

Медиатора Гриненко О.Г.

Сторона 1 – новая ученица в классе

Сторона 2 – ученица, не желающая принимать новую одноклассницу провели встречу, на которой обсудили ситуацию, состоящую в том, что стороны проявляют по отношению друг к другу неприязнь и не могут реализоваться в классном коллективе.

После проведения процедуры примирения Стороны пришли к следующим договоренностям:

1. Сторона 1 будет выполнять рекомендации педагога-психолога по установлению адекватных межличностных отношений в новом классе.

2. Сторона 2 обязуется не вступать в открытое общение и взаимодействие со Стороной 1.

3. Сторона 1 будет самореализовываться в спортивной секции.

4. Сторона 2 будет принимать участие в общешкольных мероприятиях различной направленности и посещать кружок «На пороге взросления».

Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана администрации и другим заинтересованным в решении ситуации лицам. При этом происходящее на встрече медиатор никому сообщать не будет.

Если это соглашение не урегулирует конфликт, а у нас останутся проблемы, мы согласны вернуться на медиацию.

Куратор Лубяная Ю.Г.

\_\_\_\_\_подпись

Медиатор Гриненко О.Г.

\_\_\_\_\_подпись

Участники конфликта:

Сторона 1 – ученица

\_\_\_\_\_подпись

Сторона 2 – ученица

\_\_\_\_\_подпись

В дальнейшем администрацией школы предполагается организация проведения информационно-просветительской работы, направленной на профилактику конфликтов между учениками на классных часах, родительских собраниях, в индивидуальных беседах, проведение психологической диагностики социометрического статуса обучающихся не менее 1 раза в год.

### **3.5. Описание практики урегулирования конфликта между воспитанниками в условиях Службы медиации (примирения) учреждения для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (из опыта работы ГБУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Прохоровский центр развития и социализации ребёнка»)**

*Перова Е.В.,  
педагог-психолог ГБУ для детей-сирот и детей,  
оставшихся без попечения родителей  
«Прохоровский центр развития и социализации ребёнка»  
Ушакова А.А.,  
социальный педагог ГБУ для детей-сирот и детей,  
оставшихся без попечения родителей  
«Прохоровский центр развития и социализации ребёнка»*

ГБУ «Прохоровский центр развития и социализации ребёнка» является учреждением для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Зачастую к нам поступают дети, имеющие негативный социальный опыт, дети, которые были жертвами и свидетелями жесткого обращения и пренебрежения, воспитанники, имеющие низкий уровень развития коммуникативных навыков, дети, находящиеся в «трудном» подростковом возрасте. Все эти категории воспитанников, как правило, при поступлении имеют повышенный уровень тревожности, агрессии и негативизма, что является одной из так называемых «основ» возникновения конфликтов в учреждении.

С одной стороны, наш центр – это дом для детей; с другой – учреждение дополнительного образования, к которому предъявляются определенные требования. Поэтому периодами возникают конфликтные ситуации разного характера.

Если систематизировать в общую структуру конфликтные ситуации, возникающие в условиях центра, можно выделить:

- конфликтные ситуации, возникающие у воспитанника со сверстниками или другими воспитанниками центра;
- конфликтные ситуации, возникающие у воспитанников в школе, и имеющие продолжение в учреждении;
- конфликтные ситуации, возникающие у воспитанника с воспитателем (в данном случае причиной конфликтной ситуации выступают предъявляемые воспитателем требования, касающиеся различных сфер жизни ребенка);
- конфликтные ситуации, возникающие у воспитанника при посещении обязательных занятий;
- конфликтные ситуации, возникающие у воспитанника с администрацией центра;
- конфликтные ситуации, возникающие у администрации с кандидатами в замещающие родители, опекунами и биологическими родителями;

- конфликтные ситуации, возникающие у воспитанников с замещающими родителями уже после перехода в замещающую семью.

Следует отметить, что наиболее распространенным видом конфликтов являются конфликты, возникающие между воспитанниками, которые могут перерасти в так называемый «буллинг», когда в конфликт между двумя детьми вольно или невольно вовлекаются другие воспитанники центра, и конфликт уже имеет вид «ребёнок – группа детей». Поэтому очень важно помочь в урегулировании межличностного конфликта между двумя детьми, чтобы не допустить возникновения травли в детском коллективе воспитанников.

Если выстроить рейтинг предметов споров и разногласий, то на первом месте конфликты, причиной которых является пользование личными вещами без согласия хозяина; на втором – несоблюдение порядка в комнатах; на третьем – некорректные высказывания и оскорбления между детьми, в том числе и в социальных сетях; на четвертом – борьба за лидерство; на пятом – сообщение личной информации взрослому о другом воспитаннике; на шестом – борьба за внимание противоположного пола и другие причины.

Информирование о работе Службы медиации (примирения) центра осуществляется посредством организации бесед с воспитанниками периодичностью 1 раз в квартал. Кроме этого, при первичном поступлении воспитанника в центр в личной беседе педагоги рассказывают детям о СМ(П)Ц.

В случае возникновения неразрешимой конфликтной ситуации в Службу может обратиться как ребёнок-участник конфликта, так и воспитатель-куратор или другой взрослый. После поступления запроса в СМ(П)Ц назначается дата проведения процедуры примирения, которая удобна всем участникам и привлечённым специалистам.

Согласно положению «О службе медиации (примирения) ГБУ «Прохоровский центр развития и социализации ребёнка» в состав СМ(П)Ц входят заместитель директора по учебно-воспитательной работе, педагог-психолог, социальный педагог, воспитатели, воспитанники-волонтёры 13-18 лет, прошедшие обучение по проведению примирительных программ. Состав СМ(П)Ц ежегодно утверждается приказом директора центра. Куратором Службы является заместитель директора. Он назначает сотрудника из состава СМ(П)Ц, пользующегося доверием педагогов, воспитанников и администрации, на роль медиатора в разрешении конкретного конфликта. Обязательным условием назначения медиатора является прохождение им профильного обучения продолжительностью не менее 72 часов. Также к решению разногласий между детьми привлекаются воспитанники-волонтёры, и в отдельных случаях воспитатели-кураторы, которые занимаются сбором информации. Консультации осуществляет назначенный медиатор.

В процедуре рассмотрения споров при урегулировании конфликтов между детьми присутствуют сами дети-участники конфликта, воспитанники-волонтёры, медиатор. При необходимости и с согласия сторон конфликта на заседание приглашаются другие косвенные участники конфликта и воспитатели-кураторы.

## **Этапы проведения процедуры примирения.**

### *Подготовительный этап.*

Медиатор начинает свою работу со знакомства с конфликтующими сторонами и причинами конфликта. Обычно на этом этапе собирается и анализируется вся имеющаяся информация о конфликте, его участниках и специфике. Медиаторы разрабатывают конкретную и детальную стратегию, тактику своей деятельности на весь период посредничества, составляют план мероприятий. Важной на данном этапе является помощь в установлении контакта между конфликтующими сторонами.

После анализа конфликтной ситуации медиатор организует работу с конфликтующими сторонами. Он многократно встречается с каждой из сторон с целью их подготовки к проведению совместных переговоров. Он предлагает те или иные даты встречи, помогает определить повестку дня.

### *Основной этап.*

Наиболее важным этапом работы медиатора является ведение переговоров. Он регулирует очередность и длительность выступлений, не допуская приоритета ни той, ни другой стороны. От этого зависит создание благоприятной рабочей атмосферы во время переговоров. Медиатору необходимо помочь конфликтующим сторонам преодолеть негативные стереотипы в отношении друг к другу. И вместе с тем, оказывать помощь в поиске решения проблемы.

Оптимизируя этот поиск, медиатор осуществляет следующие действия:

— оказывает участникам содействие в изучении ситуации, анализе разногласий, оценке предложений;

— обращает внимание сторон на наличие общности в их интересах или создает такую общность через включение проблемы в более широкий спектр вопросов. Например, обсудив перспективу их дальнейшего сотрудничества в той или иной проблемной ситуации;

— помогает конфликтующим сторонам сделать наиболее оптимальный выбор решения и т.д.

Учитывая, что переговоры должны быть ограниченными во времени (иначе они могут слишком затянуться и привести к новому обострению отношений конфликтующих сторон), в обязанности медиатора входит определение крайних сроков завершения переговоров.

### *Заключительный этап.*

На данном этапе с помощью медиатора между сторонами составляется и заключается примирительный договор, где указываются договоренности, которые максимально удовлетворяют обе стороны конфликта. Договор может быть заключен как в письменной, так и в устной форме. Однако следует отметить, что наиболее эффективной формой является письменная.

Возможные риски в ходе процедуры примирения:

- возникновение новой конфликтной ситуации;
- воспитанники центра имеют разный уровень развития интеллекта, что может препятствовать заключению примирительного договора и его исполнению;

- дети-подростки, воспитывающиеся в интернатных учреждениях, имеют низкий уровень развития саморефлексии, в поведении присутствует юношеский максимализм и бескомпромиссность.

Анализ результативности процедуры примирения осуществляется посредством сбора информации медиатором о дальнейшем развитии конфликта, как от самих участников, так и от воспитателей-кураторов и дежурных воспитателей. При согласии конфликтующих сторон медиатор берет на себя ответственность вести контроль над выполнением договора. Осуществляя контроль, медиатор способствует продвижению переговоров вперед и поиску правильного решения проблемы. В большинстве случаев обязательства и соглашения, указанные в примирительном договоре воспитанниками, выполняются полностью. Однако бывают случаи, когда обязательства переходят в другой конфликт, то есть само по себе несоблюдение обязательств может быть причиной возникновения нового конфликта.

### **Примирительный договор №1**

Участники медиации в лице:

Куратора Афанасьевой Ю.В.

Медиатора Ушаковой А.А.

Сторона 1 Лиза С.

Сторона 2 Катя И.

провели встречу, на которой обсудили ситуацию, состоящую в том, что в центре в период летних каникул возник конфликт между Лизой С. и Катей И. Конфликт заключается в том, что Катя И. взяла без спроса платье Лизы С. и во время глажки испортила его, заколола испорченную ткань на платье булавкой и надела его на торжественное мероприятие. По окончании мероприятия Катя И. повесила платье на место и никому не сообщила о том, что прожгла его утюгом. Лиза С. заметила, что платье испорчено, и от других воспитанниц узнала, кто его брал. Лиза С. договорилась с остальными воспитанницами, чтобы они не разговаривали с Катей И. Лиза С. начала унижать, оскорблять Катю И., и просила делать то же самое других девочек. Катя И., в свою очередь, давала отпор на оскорбления, и оскорбляла девушек в ответ. Взаимные упреки, оскорбления и угрозы продолжались на протяжении нескольких дней.

Стороны пришли к следующим договоренностям:

1. Стороны решили, что больше не будут брать друг у друга вещи без спроса.
2. Стороны не будут унижать и оскорблять друг друга, применяя при этом нецензурную лексику.
3. Стороны принесут друг другу извинения.
4. Стороны не будут вовлекать в конфликт третьих лиц (других воспитанниц).
5. Лиза С. и Катя И. – каждая обратятся за индивидуальной помощью к педагогу-психологу, будут посещать тренинговые занятия, направленные

на снятие агрессии, повышение уровня самооценки, организованные сотрудниками центра.

Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана руководству центра и, возможно, другим заинтересованным в решении ситуации лицам (КДН и ЗП при администрации района, инспектору ОДН УМВД). При этом медиаторы происходящее при встрече никому не будут сообщать. Если соглашение не изменит ситуацию и останутся нерешенные проблемы, то участники согласны вернуться на повторную программу медиации.

Участники конфликта:

Лиза С.

\_\_\_\_\_ подпись

Катя И.

\_\_\_\_\_ подпись

Медиатор Ушакова А.А.

\_\_\_\_\_ подпись

Куратор Афанасьева Ю.В.

\_\_\_\_\_ подпись

### **Примирительный договор №2**

Участники медиации в лице:

Куратора Афанасьевой Ю.В.

Медиатора Перовой Е. В.

Сторона 1 Алина С.

Сторона 2 Галина Т.

провели встречу, на которой обсудили ситуацию, состоящую в том, что Сторона 1 (Алина С.) считает, что Сторона 2 (Галина Т.) настраивает против неё других воспитанниц, постоянно оскорбляет её, в том числе употребляя нецензурную лексику, применяет физическую силу в виде толчков, пинков и подзатыльников. Другие воспитанницы относятся к Алине С. с пренебрежением, могут её оскорблять. По существу конфликта участники поясняют следующее. Галина Т. считает, что Алина С. не следит за порядком в комнате. В то время как Галина Т. регулярно убирает в комнате, Алина С. приносит верхнюю одежду и обувь, не следит за своим внешним видом, в комнате присутствует неприятный запах. В то же время Галина Т. поясняет, что негативное отношение других воспитанниц к Алине С. – это следствие поведения самой Алины С., а не воздействие Галины Т., так как Алина С. не общается с другими воспитанницами, отказывается принимать участие в совместных делах и мероприятиях. Алина С. не общается ни с кем из детей, так как видит неприятие воспитанниц, а также у нее отсутствует опыт участия в различных мероприятиях. Алина С. говорит о том, что не сообщала о разногласиях с Галиной Т. и другими воспитанницами воспитателю, так как не хочет ещё больше испортить отношения с девочками.

Стороны пришли к следующим договоренностям:

1. Стороны не будут оскорблять друг друга, не будут применять друг к другу физическую силу, даже в незначительной степени.
2. Стороны принесут извинения друг другу.

3. Стороны не будут вовлекать в межличностные конфликты новых участников (других воспитанников).

4. Алина С. обратится за разъяснениями по правилам соблюдения порядка в комнате и личных вещах к воспитателю, будет стремиться его соблюдать.

5. Алина С. будет принимать участие в общественной жизни центра, больше общаться с другими воспитанницами.

6. Галина Т. в индивидуальном порядке обратится за консультацией к педагогу-психологу по формированию саморегуляции поведения и эмоционального состояния в стрессовой ситуации.

7. Галина Т. будет оказывать посильную помощь Алине С. в соблюдении порядка в комнате в течение месяца, пока Алина С. адаптируется в центре.

Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана руководству центра и другим заинтересованным в решении ситуации лицам (КДН и ЗП, инспектору ОДН УМВД). При этом происходящее на встрече медиаторы никому сообщать не будут. Если это соглашение не будет выполнено, и у нас останутся проблемы, то мы согласны вернуться на повторную программу медиации.

Участники конфликта:

Галина Т. \_\_\_\_\_ подпись

Алина С. \_\_\_\_\_ подпись

Медиатор Перова Е.В. \_\_\_\_\_ подпись

Куратор Афанасьева Ю.В. \_\_\_\_\_ подпись

Как мы уже отмечали выше, в наш центр зачастую поступают дети с различными нарушениями познавательного и личностного развития, поэтому профилактика конфликтов между детьми является одним из основных направлений работы. В учреждении ежегодно реализуется план профилактики жестокости и насилия в детской среде, в который включены социально-педагогические воспитательные занятия, психологические тренинги, встречи с представителями полиции и комиссии по делам несовершеннолетних. Разрабатываются и распространяются среди воспитанников буклеты и памятки по профилактике буллинга, безопасного общения в социальных сетях и сети Интернет.

## **Раздел 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ (ПРИМИРЕНИЯ) (из опыта работы МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» Старооскольского городского округа)**

*Устюгова И.А.,  
директор МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской  
и социальной помощи» Старооскольского городского округа,  
Сухогузова И.Г.,  
заместитель директора, педагог-психолог МБУ «Центр психолого-  
педагогической, медицинской и социальной помощи»  
Старооскольского городского округа,  
Григорович М.В.,  
педагог-психолог МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и  
социальной помощи» Старооскольского городского округа*

### **4.1. Социализация учащихся через вовлечение в деятельность Служб школьной медиации в общеобразовательных организациях Старооскольского городского округа**

В современном обществе остро востребована способность граждан конструктивно взаимодействовать. Для этого необходимо развивать социальный интеллект, менталитет сотрудничества, социального партнерства.

В рамках выполнения решения коллегии управления образования администрации Старооскольского городского округа от 08 ноября 2013 года специалистами МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» разработана управленческая модель создания условий для успешной социализации учащихся в условиях образовательного учреждения через вовлечение в деятельность школьных волонтерских групп и служб школьной медиации.

Службы школьной медиации в образовательных организациях должны обеспечивать защиту прав детей и создавать условия для формирования безопасного пространства, равных возможностей и защиты их интересов. Метод школьной 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.

В марте 2014 года было разработано примерное Положение о Службе школьной медиации. К маю 2014 года в качестве пилотного проекта Службы школьной медиации были созданы в 6 общеобразовательных организациях Старооскольского городского округа. К 2015 году их количество достигло 37 (73% от общего количества школ). В 2021 году ежегодный мониторинг деятельности Служб школьной медиации показал, что медиативная практика



реализуется в 46 образовательных организациях (89% от общего количества школ).

В целях методического обеспечения деятельности служб школьной медиации в 2014 году специалистами МБУ «ЦППМИСП» были разработаны методические рекомендации «Организация деятельности службы школьной медиации». Методические рекомендации содержат информацию о правовых основах организации службы школьной медиации, этапах её организации, процедуре использования данного метода в практике образовательной организации. 19 июня 2014 года муниципальный экспертный совет управления образования администрации Старооскольского городского округа рекомендовал методические рекомендации к использованию в работе образовательных организаций.

Медиация – специальный вид деятельности, заключающийся в оптимизации с участием третьей стороны процесса нахождения конфликтующими сторонами решения проблемы, которое позволяет прекратить конфликт. Школьная медиация – это новый подход к разрешению и предотвращению спорных и конфликтных ситуаций на всех уровнях системы российского образования.

Служба школьной медиации – это структура, созданная в образовательной организации и состоящая из педагогов, учащихся и их родителей, которая призвана оказывать помощь всем участникам образовательного процесса в разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в образовательной организации.

Организация деятельности служб школьной медиации в образовательной организации направлена на решение следующих задач:

- сократить общее количество конфликтных ситуаций, в которые вовлекаются дети, а также их остроту;
- повысить эффективность ведения профилактической и коррекционной работы, направленной на снижение проявлений девиантного поведения обучающихся;
- обеспечить открытость в деятельности образовательной организации в части защиты прав и интересов детей;
- создать условия для участия общественности в решении актуальных проблем и задач в части профилактики экстремизма, агрессивного поведения и правонарушений несовершеннолетних;
- укрепить психологическую безопасность образовательной организации.

Школьная медиация не должна ограничиваться территорией образовательной организации. Важную роль в интеграции метода играет вовлечение семьи при условии, что родители (законные представители), обучены основам метода. Это позволит им не только хотеть, но и компетентно помогать детям в семье в сложных, потенциально конфликтных ситуациях.

В свою очередь, в образовательной организации конфликт будет разрешаться успешнее, если родители (законные представители) будут ориентировать ребенка на медиативный подход.

Таким образом, метод школьной медиации позволяет образовательной организации и семье воспринимать друг друга как партнеров, стремящихся к одной цели, и объединить их усилия для обеспечения безопасности и благополучия ребенка.

При организации школьной службы медиации в образовательном учреждении решаются следующие задачи:

— информировать работников образовательной организации, обучающихся и их родителей о службе школьной медиации;

— мотивировать работников образовательной организации, обучающихся и их родителей к участию в деятельности службы школьной медиации и применению метода «Школьная медиация»;

— провести обсуждение деятельности службы школьной медиации среди работников образовательной организации, обучающихся и их родителей (законных представителей);

— организовать разработку согласований деятельности службы школьной медиации;

— обучить сотрудников образовательной организации, обучающихся и их родителей (законных представителей) методу «Школьная медиация»;

— установить сотрудничество с органами и учреждениями профилактики безнадзорности и правонарушений, опеки и попечительства, дополнительного образования.

Для решения указанных выше задач реализуются следующие ключевые мероприятия:

1. Организация информационных просветительских мероприятий для участников образовательного процесса по вопросам школьной медиации.

2. Обучение руководителя службы школьной медиации и ее будущих специалистов – школьных медиаторов работе в качестве посредников в разрешении конфликтных ситуаций.

3. Реализация программ развития коммуникативной и конфликтологической компетентности среди обучающихся-медиаторов.

4. Рассмотрение вопроса о создании службы школьной медиации и ее дальнейшей деятельности органами государственного управления образовательной организации (педагогическим советом школы, родительским комитетом, классным, общешкольным собранием и др.).

5. Утверждение Положения о службе школьной медиации, одобренное органом государственного управления образовательной организации.

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

В целях развития коммуникативной и конфликтологической компетентности обучающихся-медиаторов с 2014 года на базе МБУ «ЦППМИСП» проводится обучение обучающихся по дополнительной

общеразвивающей программе социально-гуманитарной направленности «Школа медиатора» (Приложение 1).

Содержание дополнительной общеразвивающей программы «Школа медиатора» конкретизировано в соответствии с приоритетными задачами региональной стратегии развития образования «Доброжелательная школа» (портфель проектов «Психологическая безопасность образовательной среды»).

Актуальность дополнительной общеразвивающей программы определяется потребностью участников образовательной деятельности в создании безопасных условий для ее организации, социальным заказом общества на формирование личности, владеющей навыками конструктивного общения и взаимодействия.

Дополнительная общеразвивающая программа «Школа медиатора» предназначена для обучающихся 7-9 классов, являющихся членами служб школьной медиации, занимающихся медиативной практикой, заинтересованных в развитии конфликтологической компетентности. В программе учтены возрастные особенности подростков: потребность в общении, разносторонние интересы, увлеченность, активность и инициативность, самостоятельность, интерес к самопознанию.

Ежегодно по программе «Школа медиатора» обучается от 40 до 60 обучающихся – членов Служб школьной медиации.

Обучение направлено на решение следующих задач:

1. Сформировать у обучающихся-медиаторов следующие коммуникативные действия: планирование сотрудничества с педагогом и сверстниками; постановка вопросов (инициативное сотрудничество в поиске и сборе информации); разрешение конфликтов (выявление, идентификация проблемы, поиск и оценка альтернативных способов разрешения конфликта, принятие решения и его реализация); управление поведением партнера (контроль, коррекция, оценка его действий).

2. Сформировать умение сотрудничать и работать в группе, быть толерантным к разнообразным мнениям, уметь слушать и слышать партнера, свободно, четко и понятно излагать свою точку зрения на проблему.

3. Способствовать освоению обучающимися социального опыта, основных социальных ролей, соответствующих ведущей деятельности данного возраста, норм и правил общественного поведения.

Обучение организовано на соблюдении ряда условий: создание благоприятной психологической атмосферы, активизация личностных ресурсов, способствующих развитию продуктивных поведенческих стратегий.

В процессе групповой работы применяются методы активного социально-психологического обучения, элементы социально-психологического тренинга, обучающей психологической диагностики.

Использование разнообразных форм и методов работы (интерактивные лекции с использованием видеоматериалов, мозговой штурм, ролевые игры, проигрывание и анализ жизненных ситуаций, моделирование ситуаций, творческие задания) позволяет создать необходимые условия для развития специальных коммуникативных умений, позволяющих осуществлять

эффективное общение, влиять на партнеров по общению в различных ситуациях взаимодействия и находящихся в различных (в том числе и негативных) психических эмоциональных состояниях.

Кроме того, у обучающихся развивается активная позитивная жизненная позиция, отрабатываются навыки работы в команде, закладываются основы знаний о принципах и особенностях восстановительного подхода в медиации. На занятиях у участников есть возможность получить практические знания, выработать продуктивные поведенческие стратегии и скорректировать свое поведение.

Участникам группы предоставляется разнообразная психологическая информация о способностях личности эффективно взаимодействовать с окружающими людьми, о групповых ценностных ориентациях и нормах поведения, психологическом климате, установках и стереотипах и пр. Важным направлением работы также является формирование у подростков реалистичной самооценки и навыков эффективной саморегуляции.

Сравнительный анализ результатов реализации программы «Школа медиатора» показывает положительную динамику по ряду показателей.

Количество обучающихся с высоким уровнем коммуникативных и организаторских способностей возрастает в среднем на 30%. В результате освоения программы, положительная динамика отмечается в повышении уровня умений и навыков устанавливать контакт, сотрудничать и работать в группе, быть толерантными к разнообразным мнениям, уметь слушать и слышать партнера, понятно излагать свою точку зрения на проблему. У подростков отмечается осознанная готовность к принятию компромиссных решений при разрешении проблем, которые учитывают интересы разных сторон.

Анализ анкет обратной связи показывает, что в среднем 90% обучающихся считают программу интересной, имеющей практическую направленность. Они отмечают, что лучше стали ориентироваться в трудных ситуациях, увереннее вести себя в коллективе, инициативнее и решительнее аргументировать и отстаивать свое мнение. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, стремятся расширить круг своих знакомых, проявляют инициативу в общении, способны принимать решения в трудных, нестандартных ситуациях.

### **Список использованной литературы**

1. Восстановительные программы в работе с детьми и семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации : сборник материалов. – Москва, 2014.
2. Использование восстановительного подхода в деятельности комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав. – Москва, 2012.
3. Карманная книжка ведущего восстановительных программ. – Москва, 2004.
4. Карнозова, Л.М. Введение в восстановительное правосудие (медиация в ответ на преступление) / Л. М. Карнозова. – Москва : Проспект, 2014.

5. Коновалов, А. Службы примирения: идея и технология / А. Коновалов // Школьные службы примирения. Российская модель школьной медиации. – Москва, 2009.
6. Коновалов, А. Школьные службы примирения и восстановительная культура взаимоотношений : практическое руководство/ А. Коновалов. – Москва, 2012.
7. Максудов, Р. Программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций: от уникальных эпизодов к заживлению социальной ткани / Р. Максудов. – Москва, 2014.
8. Опыт работы Школьных служб примирения в России : сборник материалов. – Москва, 2014.
9. Попова, Р. Восстановительный подход в деятельности классного руководителя / Р. Попова // Школьные службы примирения. Российская модель школьной медиации. – Москва, 2009.
10. Пранис, К. Круги примирения: от преступления к сообществу/ К. Пранис, Б. Стюарт, М. Уедж. – Москва : МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2010.
11. Стандарты восстановительной медиации. – Москва, 2009.
12. Традиционные практики урегулирования конфликтов. – Москва, 2014.

Приложение 1

**Дополнительная общеразвивающая программа  
социально-гуманитарной направленности «Школа медиатора»  
для обучающихся 7-9 классов**

*Автор-составитель:  
Григорович М.В., педагог-психолог МБУ «ЦППМИСП»  
Старооскольского городского округа*

**Пояснительная записка**

**Направленность дополнительной программы.**

Дополнительная общеразвивающая программа «Школа медиатора» для обучающихся 7-9 классов имеет социально-гуманитарную направленность и ориентирована на:

- создание необходимых условий для личностного развития, позитивной социализации, адаптации к жизни в обществе,
- формирование общей культуры обучающихся, культуры здорового и безопасного образа жизни, укрепление здоровья.

**Новизна, актуальность, педагогическая целесообразность.**

Содержание дополнительной общеразвивающей программы «Школа медиатора» конкретизировано в соответствии с приоритетными задачами

региональной стратегии развития образования «Доброжелательная школа» (портфель проектов «Психологическая безопасность образовательной среды»).

**Актуальность** дополнительной общеразвивающей программы определяется потребностью участников образовательной деятельности в создании безопасных условий для ее организации, социальным заказом общества на формирование личности, владеющей навыками конструктивного общения и взаимодействия.

#### **Отличительные особенности.**

Приоритетными формами реализации программы являются практические занятия, на которых через специальные упражнения и ролевые игры участники овладевают навыками эффективного и бесконфликтного общения, развивают навыки эффективного слушания, формируют активную позитивную жизненную позицию, отрабатывают навыки работы в команде и знакомятся с основами и принципами восстановительного подхода в медиации. На занятиях у участников есть возможность получить практические знания, выработать продуктивные поведенческие стратегии и скорректировать свое поведение.

В программе учтены возрастные особенности подростков: потребность в общении, разносторонние интересы, увлеченность, активность и инициативность, самостоятельность, интерес к самопознанию.

#### **Адресат программы.**

Дополнительная общеразвивающая программа «Школа медиатора» предназначена для обучающихся 7-9 классов, являющихся членами служб школьной медиации, занимающихся медиативной практикой, заинтересованных в развитии конфликтологической компетентности.

*Служба школьной медиации* – это структура, созданная в образовательной организации и состоящая из педагогов, учащихся и их родителей, которая призвана оказывать помощь всем участникам образовательного процесса в разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в образовательной организации.

*Медиатор* – независимое лицо, привлекаемое сторонами в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора на основе их добровольного согласия в целях достижения ими взаимоприемлемого решения. *Медиатор* не наделяется правом принятия решения по спору и не оказывает давление на стороны. Он только организует содействие конфликтующим сторонам, участвующим на добровольной основе в процессе поиска взаимоприемлемого и жизнеспособного решения, которое удовлетворит впоследствии их интересы и потребности.

*Конфликтологическая компетентность* учащегося-медиатора включает:

- знание специфики межличностного общения;
- знание о причинах появления конфликта, закономерностях его развития и протекания, поведении, общении и деятельности оппонентов в конфликтном противоборстве, психологических характеристиках конфликтной личности и др.;

- умение осуществлять эффективное общение с участниками конфликта с учетом их личных особенностей и эмоциональных состояний;
- умение предвосхищать действия оппонентов, их поведение в ходе конфликта, развитие конфликта, его последствия для оппонентов;
- умение воздействовать на оппонентов, влиять на их отношения;
- умение осуществлять профилактику конфликта.

**Объем и сроки реализации дополнительной общеразвивающей программы.** Объём программы – 12 часов. Продолжительность реализации программы составляет 6 недель. Занятия по программе проводятся 1 раз в неделю по 2 академических часа.

#### **Формы обучения.**

Проведение занятий по программе предполагает использование разнообразных форм работы:

- практические и тренинговые занятия;
- обучение через опыт и сотрудничество;
- обучающая психодиагностика (тестирования и опросы с целью самопознания);
- проигрывание и анализ жизненных ситуаций, моделирование ситуаций;
- систематическое повторение ранее изученного материала;
- проверка и самопроверка знаний.

Методы работы:

- интерактивные лекции (с использованием видеоматериалов);
- мозговой штурм;
- ролевые игры;
- творческие задания;
- игровые элементы.

Тренинговое занятие предполагает в доступной для учащихся форме знакомство с основами конфликтологии, с анализом влияния на развитие событий эмоциональных состояний, с законами проведения переговоров.

Принципы проведения занятий:

- добровольность;
- активность;
- партнерское взаимодействие;
- конфиденциальность.

#### **Цели и задачи программы**

С учетом специфики деятельности медиатора и в соответствии с требованиями ФГОС к личностным результатам развития учащихся средней школы **целью** программы является создание условий для формирования конфликтологической компетентности подростков в общении и сотрудничестве со сверстниками, детьми старшего и младшего возраста и взрослыми.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

1. Сформировать у учащихся-медиаторов следующие коммуникативные действия:

– планирование сотрудничества с педагогом и сверстниками – определение цели, функций участников, способов взаимодействия;

– постановка вопросов – инициативное сотрудничество в поиске и сборе информации;

– разрешение конфликтов – выявление, идентификация проблемы, поиск и оценка альтернативных способов разрешения конфликта, принятие решения и его реализация;

– управление поведением партнера – контроль, коррекция, оценка его действий.

2. Сформировать умение сотрудничать и работать в группе, быть толерантным к разнообразным мнениям, уметь слушать и слышать партнера, свободно, четко и понятно излагать свою точку зрения на проблему.

3. Способствовать освоению учащимися социального опыта, основных социальных ролей, соответствующих ведущей деятельности данного возраста, норм и правил общественного поведения.

## Содержание программы

### Учебный план

№	Наименование темы	Количество часов
1.	Знакомство. Введение в тему «Конфликт».	2
2.	Личность медиатора. Межличностное общение и взаимодействие.	2
3.	Причины возникновения и развитие конфликтных ситуаций.	2
4.	Стратегии разрешения конфликтов.	2
5.	Посредничество в разрешении конфликтных ситуаций.	2
6.	Сотрудничество и взаимодействие. Профилактика конфликтов.	2
Итого		12

### Содержание занятий

#### Занятие №1.

#### «Знакомство. Введение в тему «Конфликт» (2 часа).

**Цель:** ориентация участников в целях групповой работы; знакомство участников; создание эффективной рабочей атмосферы в группе; введение в тему «Конфликт».

#### Ход занятия.

1. Вводное слово ведущего (организационные моменты, цели работы по



программе, правила поведения в группе).

2. Психогимнастическое упражнение «Имя – качество». Знакомство участников друг с другом, создание условий для доверительного общения.

3. Психогимнастическое упражнение «Объединение по качествам». Сплоченность в группе, формирование атмосферы доверительного общения, личностное раскрытие.

4. Работа по теме «Герб моей личности». Развитие навыков самоанализа, эффективной самопрезентации.

5. Работа в малых группах «Конфликтологический словарь» (Приложение 1). Повышение информированности в области конфликтологии, развитие навыков взаимодействия.

6. Психогимнастическое упражнение «Невербальный подарок». Позитивная личностно ориентированная обратная связь в конце занятия, создание условий для доверительного общения.

7. «Обратная связь». Получение информации ведущим о состоянии участников. Оценка эффективности работы группы.

### **Занятие №2.**

**Личность медиатора. Межличностное общение и взаимодействие (2 часа).**

**Цель:** ознакомление участников со структурой межличностного взаимодействия, основными приемами эффективного общения, формирование умений и навыков установления контакта в межличностном общении.

#### **Ход занятия.**

1. Упражнение «Цвет настроения». Актуализация психоэмоционального состояния, создание рабочей атмосферы.

2. Психогимнастическое упражнение «Приветствие» (ритуал приветствия – рассказ о приятном событии на прошедшей неделе).

3. Работа по теме «Никто не знает, что я...». Повышение сплоченности, личностное раскрытие участников, создание условий для доверительного общения.

4. Упражнение «Десять Я». Анализ своих личностных качеств, развитие образа «Я», психологическая поддержка.

5. Мозговой штурм «Личность медиатора» (Приложение 2). Требования к личности медиатора: дружелюбность, компетентность, динамизм, сила, умение работать в диапазоне шкалы власть–подчинение.

6. Психогимнастическое упражнение «Заяц-заяц». Эмоциональная разрядка.

7. Работа по теме «Три стороны общения». Информация о структуре общения: перцептивная сторона, коммуникативная сторона, интерактивная сторона.

8. Работа по теме «Интервью в парах». Развитие навыков самопрезентации, эмпатии, децентрической позиции участников, создание условий для доверительного общения.

9. «Обратная связь». Получение информации ведущим о состоянии участников. Оценка эффективности работы группы.

### **Занятие №3.**

#### **Причины возникновения и развитие конфликтных ситуаций (2 часа).**

**Цель:** ознакомление участников с причинами возникновения конфликтных ситуаций, связанных с нарушениями в приеме и переработке информации, эффективными и неэффективными стратегиями взаимодействия.

#### **Ход занятия.**

1. Упражнение «Цвет настроения». Актуализация психоэмоционального состояния, создание рабочей атмосферы.

2. Психогимнастическое упражнение «Приветствие» (ритуал приветствия – рассказ о приятном событии на прошедшей неделе).

3. Информация «Причины возникновения конфликтных ситуаций» (Приложение 3).

4. Психогимнастическое упражнение «Переманивания». Продолжение знакомства участников с навыками установления контакта, стратегия поведения в общении.

5. Упражнение «Аборигены». Навыки передачи вербальной информации (Приложение 3).

6. Счет до 10. Сплоченность в группе, формирование работоспособности участников.

7. Упражнение «Слепые паровозики». Стратегии взаимодействия.

8. «Обратная связь». Получение информации ведущим о состоянии участников. Оценка эффективности работы группы.

### **Занятие №4.**

#### **Стратегии разрешения конфликтов (2 часа).**

**Цель:** ознакомление учащихся со стратегиями разрешения конфликтов, диагностика стиля разрешения конфликтных ситуаций.

#### **Ход занятия.**

1. Психогимнастическое упражнение «Животные». Сплоченность в группе, формирование атмосферы доверительного общения.

2. Психогимнастическое упражнение «Приветствие» (ритуал приветствия – рассказ о приятном событии на прошедшей неделе).

3. Информация «Стили разрешения конфликтных ситуаций». Избегание, уклонение, соперничество, компромисс, сотрудничество.

4. Тест «30 пословиц» (см. оценочные материалы). Интерпретация и обсуждение результатов.

5. Упражнение «Скала». Стратегии взаимодействия, провоцирование и разрешение конфликтных ситуаций.

6. Упражнение «Рисунок в парах». Стратегии взаимодействия, сотрудничество и поиск компромисса.

7. Психогимнастическое упражнение «Пожелание». Позитивная личносно ориентированная обратная связь в конце занятия, создание условий

для доверительного общения.

8. «Обратная связь». Получение информации ведущим о состоянии участников. Оценка эффективности работы группы.

### **Занятие № 5.**

#### **Посредничество в разрешении конфликтных ситуаций (2 часа).**

**Цель:** формирование навыков посредничества в разрешении конфликтных ситуаций.

#### **Ход занятия.**

1. Психогимнастическое упражнение «Приветствие» (ритуал приветствия – рассказ о приятном событии на прошедшей неделе).

2. Информация «Шаги посредничества» (Приложение 4).

3. Упражнение «Великое лицо». Стратегия поведения в беседе, умение формулировать закрытые вопросы, развитие креативности.

4. Психогимнастическое упражнение «Компот». Эмоциональная разрядка, организаторские способности.

5. Упражнение «Сказки». Развитие децентрической позиции, эмпатии, навыки установления контакта, творческие способности.

6. Психогимнастическое упражнение «Комплимент». Позитивная личносно ориентированная обратная связь в конце занятия, создание условий для доверительного общения.

7. Психогимнастическое упражнение «Клубок». Позитивная личносно ориентированная обратная связь в конце занятия, создание условий для доверительного общения.

8. «Обратная связь». Получение информации ведущим о состоянии участников. Оценка эффективности работы группы.

### **Занятие №6.**

**Сотрудничество и взаимодействие. Профилактика конфликтов (2 часа).**

**Цель:** развитие навыков партнерского общения, получение участниками тренинга обратной связи; повышение уровня доверия и сплоченности внутри группы.

#### **Ход занятия.**

1. Психогимнастическое упражнение «Приветствие» (ритуал приветствия – рассказ о приятном событии на прошедшей неделе).

2. Психогимнастическое упражнение «Путаница». Повышение групповой сплоченности, улучшение настроения, сближение членов группы через невербальный контакт.

3. Упражнение «Перелицовка». Развитие навыков регуляции эмоционального состояния.

4. Упражнение «Болото». Развитие навыков партнерского общения, сотрудничества; формирование конструктивных поведенческих стратегий.

5. Психогимнастическое упражнение «Клубок». Позитивная личносно

ориентированная обратная связь в конце занятия, создание условий для доверительного общения.

б. Обмен впечатлениями в конце работы группы, получение ведущим обратной связи об эффективности работы по программе.

### **Планируемые результаты.**

Программа направлена на достижение следующих результатов развития:

*Личностные:*

- ориентация в системе моральных норм;
- доброжелательное отношение к окружающим, нетерпимость к любым формам насилия;
- позитивная самооценка;
- умение вести диалог на основе равноправных отношений и взаимного уважения и принятия;
- потребность в самовыражении и самореализации, социальном признании.

*Предметные и метапредметные.* Обучающийся будет знать:

- основные понятия и принципы восстановительного подхода в медиации;
- алгоритм проведения восстановительной медиации;
- виды и специфику конфликтов;
- способы эффективного общения;
- основные понятия в конфликтологии;
- способы конструктивного решения конфликтов;
- основные способы взаимодействия между людьми;
- приемы повышения собственной самооценки;
- приемы активного слушания.

У обучающихся будут сформированы следующие *универсальные учебные действия:*

*1. Регулятивные УУД:*

- овладевать навыками самоконтроля в общении со сверстниками и взрослыми;
- учиться осознавать свои трудности и стремиться к их преодолению;
- строить речевое высказывание в устной форме;
- учиться прогнозировать последствия своих поступков;
- осознавать свои телесные ощущения, связанные с напряжением и расслаблением;
- учиться делать осознанный выбор в сложных ситуациях;
- осознавать свою долю ответственности за всё, что с ним происходит;
- реалистично строить свои взаимоотношения друг с другом и взрослыми;
- планировать цели и пути самоизменения с помощью взрослого;
- соотносить результат с целью и оценивать его.

*2. Познавательные УУД:*

- уметь распознавать и описывать свои чувства и чувства других людей с помощью педагога;
- учиться исследовать свои качества и свои особенности;

- учиться рассуждать, строить логические умозаключения с помощью педагога;

- учиться наблюдать, моделировать ситуацию с помощью педагога;

- делать выводы в результате совместной работы в группе;

- моделировать различные жизненные и учебные ситуации;

- усваивать разные способы запоминания информации;

- планировать свои действия в соответствии с поставленной задачей;

- учиться наблюдать и осознавать происходящие в самом себе изменения;

- оценивать правильность выполнения действий и корректировать при необходимости;

- учиться моделировать новый образ на основе личного жизненного опыта;

- адекватно воспринимать оценку педагога.

*3. Коммуникативные УУД:*

- учиться доверительно и открыто говорить о своих чувствах;

- учиться работать в паре и в группе;

- выполнять различные роли;

- слушать и понимать речь других ребят;

- осознавать особенности позиции ученика и учиться вести себя в соответствии с этой позицией.

- учиться позитивно, проявлять себя в общении;

- учиться договариваться и приходить к общему решению;

- учиться понимать эмоции и поступки других людей;

- овладевать способами конструктивного разрешения конфликтов;

- ориентироваться на позицию партнёра в общении и взаимодействии;

- учиться контролировать свою речь и поступки;

- учиться толерантному отношению к другому мнению;

- учиться самостоятельно решать проблемы в общении;

- осознавать необходимость признания и уважения прав других людей;

- формулировать своё собственное мнение и позицию;

- учиться грамотно задавать вопросы и участвовать в диалоге.

Обучение команды школьных медиаторов позволит снизить уровень конфликтности в школе, что будет содействовать устранению причин противоправного поведения школьников, позитивно изменит школьную среду.

### **Комплекс организационно-педагогических условий**

#### **Условия реализации программы.**

Материально – техническая база:

- кабинет площадью не менее 30 кв.м. с хорошим освещением.
- стулья по количеству участников группы.
- рабочие столы из расчета 1 стол на 4 человека.
- канцелярские принадлежности (ватман; бумага А4 белая; карандаши простые, цветные, фломастеры; краски; мелки цветные);
- компьютер/ ноутбук;
- медиапроектор.

### **Формы аттестации.**

Эффективность работы оценивается по динамике роста показателей, составляющих уровень развития коммуникативной компетентности обучающихся в двух срезах: до и после реализации программы.

Для оценки уровня развития коммуникативной компетентности проводится тестирование путем использования следующих методик (Приложение 5):

1. Опросник «Диагностика способности к эмпатии» (А. Мехрабиан, Н. Эпштейн).
2. Методика диагностики межличностных отношений Т. Лири.
3. Методика «30 пословиц».

Формой контроля освоения навыка посредничества при разрешении конфликтных ситуаций является практическая работа «Мастерская медиатора».

Приложение 1

### **Конфликтологический словарь**

Агрессия \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Медиатор \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Медиация

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Компромисс \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Конкуренция \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Конфликт \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Общение \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Примирение \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Толерантность \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### Качества медиатора

*Профессионализм медиатора означает:*

- ✓ быть серьезным и твердым, но вместе с тем «теплым» и «позитивным»;
- ✓ высказывать доверие и заботу;
- ✓ быть ответственным;
- ✓ быть нейтральным;
- ✓ демонстрировать уважение;
- ✓ не вовлекать и не вовлекаться в конфликт;
- ✓ не руководствоваться эмоциями;
- ✓ не давать советов, не навязывать свои идеи для поиска решения;
- ✓ не действовать свысока.

*Профессионализм медиатора означает:*

- ✓ не быть грубым,
- ✓ не быть начальственным,
- ✓ не быть недружелюбным.

### Причины возникновения конфликтных ситуаций

Причиной конфликта может стать невозможность получить то, что хочется или необходимо; различные точки зрения на один и тот же вопрос; наличие третьей стороны. В некоторых источниках последняя причина обосновывается как самая важная и формулируется как закон третьей стороны. Закон третьей стороны очень важен, поэтому пусть ученики приведут примеры из своей жизни, из литературных источников и кинофильмов, где причиной конфликта является третья сторона.

Конфликт не всегда означает спор или борьбу. Иногда он возникает, когда надо принять решение или что-то необходимо изменить. Конфликты бывают разрушающие и конструктивные. При правильном обращении он может быть полезен – приводит к изменениям. При неправильном – приводит к обиде, непониманию и даже к насилию. Конфликты бывают разных масштабов: от подростковых небольших разногласий до ядерной войны. Они происходят в разных формах: непонимание, несогласие, споры, борьба, войны.

Медиатор в школе работает только с небольшими конфликтами между учениками-ровесниками либо младшими и не участвует в конфликтах между учителем и обучающимися, между родителями и детьми.

**Задание.** Попросите обучающихся вспомнить небольшие конфликты, улаженные посредством переговоров в последние 24 часа. Подскажите, в какие

конфликты опасно вмешиваться. Напомните, что медиатор руководствуется здравым смыслом, когда решает вмешаться в конфликт, и отвечает за то, чтобы избежать причинения физического вреда.

## Приложение 4

### **Правила управления конфликтом**

1. Не прерывайте.
2. Говорите правду.
3. Не переходите на личности.
4. По-настоящему работайте над решением проблемы.

### **Шаги посреднического процесса**

1. Приблизьтесь к спорящим.
2. Успокойте их, если необходимо.
3. Представьтесь и спросите их имена, если вы еще не знакомы.
4. Объясните свою компетентность.
5. Получите согласие.
6. Объясните процесс сотрудничества.
7. Начните процесс посредничества:
  - а) не делайте предположений;
  - б) слушайте;
  - в) повторяйте услышанное;
  - г) проверяйте;
  - д) получайте больше информации;
  - е) предлагайте множество решений;
  - ж) достигните соглашения.
8. Закончите на позитивной ноте.

### **Три результата конфликта**

1. Победа – поражение – одна сторона удовлетворена, но другая не удовлетворена.
2. Поражение – поражение – обе стороны не удовлетворены результатом.
3. Победа – победа – обе стороны приходят к согласию.

## Приложение 5

### **Оценочные материалы**

#### **Опросник диагностики способности к эмпатии (А. Мехрабиан, Н. Эпштейн)**

Способность к сопереживанию – эмпатии – понимается в психологии как эмоциональная отзывчивость, чувствительность и внимание к другим людям,



их проблемам, горестям и радостям. Эмпатия проявляется в стремлении оказывать помощь и поддержку. Такое отношение к людям подразумевает развитие гуманистических ценностей личности, без чего невозможна ее полная самореализация. Поэтому развитие эмпатии сопровождается личностный рост и становится одним из его ведущих признаков. Эмпатия помогает человеку соединиться с миром людей и не ощущать в нем своего одиночества.

Для диагностики способности к эмпатии может быть применён опросник А. Мехрабиена и Н. Эпштейна, состоящий из 33 предложений-утверждений.

Обработка.

Сопоставьте свои ответы с ключом и подсчитайте количество совпадений.

Ключ

Согласен «+» 1, 5, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27, 29, 31

Не согласен «-» 2, 3, 4, 6, 11, 13, 15, 20, 21, 22, 23, 24, 28, 30, 32, 33

Интерпретация.

Полученное общее количество совпадений (сумму баллов) проанализируйте, сравнив свой результат с показателями, представленными в нижеследующей таблице.

Пол	Уровень эмпатических тенденций			
	высокий	средний	низкий	очень низкий
Юноши	33-26	25-17	16-8	7-0
Девушки	33-30	29-23	22-17	16-0

ИНСТРУКЦИЯ: «Прочитайте приведенные утверждения и, ориентируясь на то, как вы ведете себя в подобных ситуациях, выразите свое согласие "+" или несогласие "-" с каждым из них».

Текст опросника

1. Меня огорчает, когда вижу, что незнакомый человек чувствует себя среди других людей одиноко.
2. Люди преувеличивают способность животных чувствовать и переживать.
3. Мне неприятно, когда люди не умеют сдерживаться и открыто проявляют свои чувства.
4. Меня раздражает в несчастных людях то, что они сами себя жалеют.
5. Когда кто-то рядом со мной нервничает, я тоже начинаю нервничать.
6. Я считаю, что плакать от счастья глупо.
7. Я близко к сердцу принимаю проблемы своих друзей.
8. Иногда песни о любви вызывают у меня много чувств.
9. Я сильно волнуюсь, когда должен (должна) сообщить людям неприятное для них известие.
10. На мое настроение сильно влияют окружающие люди.
11. Я считаю иностранцев холодными и бесчувственными.
12. Мне хотелось бы получить профессию, связанную с общением с людьми.
13. Я не слишком расстраиваюсь, когда мои друзья поступают необдуманно.

14. Мне очень нравится наблюдать, как люди принимают подарки.
15. По-моему, одинокие люди чаще бывают недоброжелательными.
16. Когда я вижу плачущего человека, то я сам (сама) расстраиваюсь.
17. Слушая некоторые песни, я порой чувствую себя счастливым (счастливой).
18. Когда я читаю книгу (роман, повесть и т.п.), то так переживаю, как будто все, о чем читаю, происходит на самом деле.
19. Когда я вижу, что с кем-то плохо обращаются, то всегда сержусь.
20. Я могу оставаться спокойным (спокойной), даже если все вокруг волнуется.
21. Если мой друг или подруга начинают обсуждать со мной свои проблемы, я стараюсь перевести разговор на другую тему.
22. Мне неприятно, когда люди, смотря кино, вздыхают и плачут.
23. Чужой смех меня не заряжает.
24. Когда я принимаю решение, отношение других людей к нему, как правило, роли не играет.
25. Я теряю душевное спокойствие, если окружающие чем-то угнетены.
26. Я переживаю, если вижу людей, легко расстраивающихся из-за пустяков.
27. Я очень расстраиваюсь, когда вижу страдания животных.
28. Глупо переживать по поводу того, что происходит в кино или о чем читаешь в книге.
29. Я очень расстраиваюсь, когда вижу беспомощных старых людей.
30. Чужие слезы вызывают у меня раздражение.
31. Я очень переживаю, когда смотрю фильм.
32. Я могу оставаться равнодушным (равнодушной) к любому волнению вокруг.
33. Маленькие дети плачут без причины.

### **Методика диагностики межличностных отношений Т. Лири.**

Методика предназначена для диагностики представления личности о своём реальном и идеальном «Я». Также тест активно используется для диагностики взаимоотношений в малых группах, например, в семейном консультировании. С помощью данной методики выявляется преобладающий тип отношений к людям в самооценке и взаимооценке.

#### **Инструкция**

«Вам будут представлены суждения, касающиеся характера человека, его взаимоотношений с окружающими людьми. Внимательно прочтите каждое суждение и оцените, соответствует ли оно Вашему представлению о себе.

Поставьте на бланке ответов знак «+» против номеров тех определений, которые соответствуют Вашему представлению о себе, и знак «-» против номеров тех утверждений, которые не соответствуют Вашему представлению о себе. Старайтесь быть искренним. Если нет полной уверенности, знак «+» не ставьте.

После оценивания своего реального «Я» вновь прочтите все суждения и отметьте те из них, которые соответствуют Вашему представлению о том, каким Вам, по Вашему мнению, следовало бы быть в идеале».

1. Другие думают о нем благосклонно
2. Производит впечатление на окружающих
3. Умеет распоряжаться, приказывать
4. Умеет настоять на своем
5. Обладает чувством достоинства
6. Независимый
7. Способен сам позаботиться о себе
8. Может проявлять безразличие
9. Способен быть суровым
10. Строгий, но справедливый
11. Может быть искренним
12. Критичен к другим
13. Любит поплакаться
14. Часто печален
15. Способен проявлять недоверие
16. Часто разочаровывается
17. Способен быть критичным к себе
18. Способен признать свою неправоту
19. Охотно подчиняется
20. Уступчивый
21. Благодарный
22. Восхищающийся, склонный к подражанию
23. Уважительный
24. Ищущий одобрения
25. Способный к сотрудничеству, взаимопомощи
26. Стремится ужиться с другими
27. Дружелюбный, доброжелательный
28. Внимательный, ласковый
29. Деликатный
30. Ободряющий
31. Отзывчивый на призывы о помощи
32. Бескорыстный
33. Способен вызывать восхищение
34. Пользуется у других уважением
35. Обладает талантом руководителя
36. Любит ответственность
37. Уверен в себе
38. Самоуверен, напорист
39. Деловитый, практичный
40. Любит соревноваться
41. Стойкий и упорный, где надо

42. Неумолимый, но беспристрастный
43. Раздражительный
44. Открытый, прямолинейный
45. Не терпит, чтобы им командовали
46. Скептичен
47. На него трудно произвести впечатление
48. Обидчивый, щепетильный
49. Легко смущается
50. Не уверенный в себе
51. Уступчивый
52. Скромный
53. Часто прибегает к помощи других
54. Очень почитает авторитеты
55. Охотно принимает советы
56. Доверчив и стремится радовать других
57. Всегда любезен в общении
58. Дорожит мнением окружающих
59. Общительный, уживчивый
60. Добросердечный
61. Добрый, вселяющий уверенность
62. Нежный, мягкосердечный
63. Любит заботиться о других
64. Бескорыстный, щедрый
65. Любит давать советы
66. Производит впечатление значительного человека
67. Начальственно повелительный
68. Властный
69. Хвастливый
70. Надменный и самодовольный
71. Думает только о себе
72. Хитрый, расчетливый
73. Нетерпим к ошибкам других
74. Корыстный
75. Откровенный
76. Часто недружелюбен
77. Озлобленный
78. Жалобщик
79. Ревнивый
80. Долго помнит свои обиды
81. Самобичующийся
82. Застенчивый
83. Безынициативный
84. Кроткий
85. Зависимый, несамостоятельный

86. Любит подчиняться
87. Предоставляет другим принимать решения
88. Легко попадает впросак
89. Легко поддается влиянию друзей
90. Готов довериться любому
91. Благорасположен ко всем без разбора
92. Всем симпатизирует
93. Прощает все
94. Переполнен чрезмерным сочувствием
95. Великодушен, терпим к недостаткам
96. Стремится покровительствовать
97. Стремится к успеху
98. Ожидает восхищения от каждого
99. Распоряжается другими
100. Деспотичный
101. Сноб, судит о людях лишь по рангу и достатку
102. Тщеславный
103. Эгоистичный
104. Холодный, черствый
105. Язвительный, насмешливый
106. Злой, жестокий
107. Часто гневлив
108. Бесчувственный, равнодушный
109. Злопамятный
110. Проникнут духом противоречия
111. Упрямый
112. Недоверчивый, подозрительный
113. Робкий
114. Стыдливый
115. Отличается чрезмерной готовностью подчиняться
116. Мягкотельный
117. Почти никогда никому не возражает
118. Навязчивый
119. Любит, чтобы его опекали
120. Чрезмерно доверчив
121. Стремится сыскать расположение каждого
122. Со всеми соглашается
123. Всегда дружелюбен
124. Любит всех
125. Слишком снисходителен к окружающим
126. Старается утешить каждого
127. Заботится о других в ущерб себе
128. Портит людей чрезмерной добротой

На первом этапе обработки данных производится подсчет баллов по каждой октанте с помощью ключа к опроснику.

Ключ

1. Авторитарный: 1 – 4, 33 – 36, 65 – 68, 97 – 100.
2. Эгоистичный: 5 – 8, 37 – 40, 69 – 72, 101 – 104.
3. Агрессивный: 9 – 12, 41 – 44, 73 – 76, 105 – 108.
4. Подозрительный: 13 – 16, 45 – 48, 77 – 80, 109 – 112.
5. Подчиняемый: 17 – 20, 49 – 52, 81 – 84, 113 – 116.
6. Зависимый: 21 – 24, 53 – 56, 85 – 88, 117 – 120.
7. Дружелюбный: 25 – 28, 57 – 60, 89 – 92, 121 – 124.
8. Альтруистический: 29 – 32, 61 – 64, 93 – 96, 125 – 128.

На втором этапе полученные баллы переносятся на диаграмму, при этом расстояние от центра круга соответствует числу баллов по данной октанте (минимальное значение – 0, максимальное – 16). Концы таких векторов соединяются и образуют профиль, отражающий представление о личности данного человека. Очерченное пространство заштриховывается. Для каждого представления строится отдельная диаграмма, на которой оно характеризуется по выраженности признаков каждой октанты.

#### *Интерпретация результатов*

Подсчет баллов ведется отдельно для каждой оцениваемой личности. Показателем нарушения отношений с определенным лицом является разница между представлениями человека о нем и желаемом его образе в качестве партнера по общению.

Максимальная оценка уровня – 16 баллов, но она разделена на четыре степени выраженности отношения:

0-4 балла – низкая:	адаптивное поведение
5-8 баллов – умеренная:	
9-12 баллов – высокая:	экстремальное поведение
13-16 баллов – экстремальная:	до патологии поведения

Положительное значение результата, полученного по формуле «доминирование», свидетельствует о выраженном стремлении человека к лидерству в общении, к доминированию. Отрицательное значение указывает на тенденцию к подчинению, отказу от ответственности и позиции лидерства.

### **ТЕСТ «30 ПОСЛОВИЦ»**

Инструкция к тесту:

«Представьте себе, что вы – экзаменатор, оценивающий предлагаемые ниже суждения так, что не удовлетворяющие из них лично вас оцениваются единицей или двойкой, а совпадающие с вашим личным мнением или близкие к нему – 4 или 5. Оценка 3 не должна использоваться вовсе.

Оценивается каждое суждение без особенно долгих раздумий, чтобы не затягивать процедуру «экзамена». За советами обращаться к вам не рекомендуется по вашему положению экзаменатора – оценки ставятся по

первому ясному впечатлению напротив номеров суждений в таблице, приведенной ниже».

После того как участники оценят все пословицы, они могут подсчитать баллы по колонкам. Тренер, перед тем как зачитает интерпретацию, напоминает участникам, что если они не согласны с тем, что получилось в тесте, то лучше оставаться при своем мнении. Любой тест работает с определенной долей вероятности, и всегда находятся люди, чьи результаты ошибочны. Совпадает результат с действительностью или нет, решать самим участникам. Затем можно сопоставить результаты теста «30 пословиц» с пятью способами Томаса:

- «акулы» – чаще используют соревнование;
- «черепашки» – уклонение;
- «медвежата» – приспособление;
- «лисы» – компромисс;
- «совы» – сотрудничество.

Тест «30 пословиц»

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если не можешь заставить другого думать, как ты хочешь, заставь его делать.
3. Мягко стелет, да жестко спать.
4. Рука руку моет.
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двоих спорящих умнее тот, кто замолчит.
7. Кто сильнее, тот и прав.
8. Не подмажешь – не поедешь.
9. С паршивой овцы хоть шерсти клок.
10. Правда то, что умный знает, а не то, о чем все бают.
11. Кто ударит и убежит, тот смелый драться хоть каждый день.
12. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своей добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить.
16. Дерись подольше да ума набирайся побольше.
17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Доброе слово победит.
19. Ты – мне, я – тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, может извлечь пользу из истины, которой обладает другой.
21. Кто спорит – ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает – тот обращает в бегство.
23. Ласковый теленок двух маток сосет.
24. Кто дарит – друзей наживает.
25. Вынеси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ решить конфликт – избежать его.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.

28. Кротость торжествует над злом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в небе.
30. Чистосердечие, честь и доверие сдвинут горы.

#### Интерпретация

1-й тип – «черепашка». У людей такого типа – большое желание спрятаться от проблем под «панцирь». Это представители позитивного консерватизма,

они ценны тем, что никогда не теряют цель. В спокойной ситуации человек данного типа с вами во всех делах, но в сложной ситуации он может изменить вам.

2-й тип – «акула». Для людей этого типа главное – их цель, их работа. Их не волнует отношения коллег («Ваша любовь мне ни к чему»). Умный руководитель уважает целенаправленность «акулы» – надо лишь ограничить ее притязания. Если коллектив состоит из «черепашек», он может добиться, чтобы «акулы» не процветали. «Акулы» очень важны для коллектива, потому что, двигаясь к собственной цели, они могут вывести коллектив из сложной ситуации.

3-й тип – «медвежонок». Люди этого типа стараются сглаживать острые углы, чтобы все в коллективе любили друг друга. Зная заботы и интересы каждого, они вовремя подадут чай, подарят цветы в день рождения, посочувствуют, поддержат в трудную минуту. Но при этом они могут полностью забыть конечную цель своей деятельности, потому что для них наиболее важным оказываются человеческие отношения.

4-й тип – «лиса». Люди этого типа всегда стремятся достигнуть компромисса. Они не просто хотят, чтобы всем было хорошо, они становятся активными участниками любой деятельности. Но в отношениях с людьми «лиса» может отойти от главных заповедей (пользуются принципом «Не обманешь – не проживешь»). Люди этого типа часто не понимают, почему их не ценят окружающие.

5-й тип – «сова». Это честные и открытые люди. Представители этого типа никогда не будут изворачиваться, уходить от борьбы, они могут пожертвовать хорошими отношениями во имя выбранной цели. У них стратегия честной и открытой борьбы, честной и открытой цели.

## **4.2. Популяризация деятельности Служб школьной медиации и восстановительной практики через проведение муниципального конкурса «Школьная медиация» среди общеобразовательных организаций Старооскольского городского округа**

С 2016 года при поддержке управления образования администрации Старооскольского городского округа проводится муниципальный конкурс «Школьная медиация», инициатором и организатором которого является



МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи». Положение о проведении конкурса представлено в Приложении 2.

Проведение конкурса направлено на популяризацию деятельности служб школьной медиации и восстановительной практики разрешения конфликтных ситуаций в общеобразовательных организациях Старооскольского городского округа.

Задачи Конкурса:

— информировать педагогов, учащихся и их родителей о миссии и принципах деятельности службы школьной медиации;

— выявить наиболее эффективные медиативные практики в общеобразовательных организациях Старооскольского городского округа,

— мотивировать учащихся и их родителей к участию в деятельности службы школьной медиации и применению метода восстановительной медиации;

— способствовать распространению среди субъектов образовательной деятельности конструктивных форм разрешения споров и конфликтов.

Победители и призеры конкурса презентуют свой опыт на муниципальном уровне – на совещаниях кураторов Служб школьной медиации, на собраниях учащихся-членов Служб школьной медиации, на родительских собраниях. Опыт, представленный ровесниками, вызывает интерес у школьников, что позитивно отражается на развитии Службы школьной медиации в целом.

### **Список использованной литературы**

1. Дерманова, И. Б. Психологический практикум. Межличностные отношения : методические рекомендации / И. Б. Дерманова, Е. В. Сидоренко. – Санкт-Петербург : Речь, 2001.

2. Зедгенидзе, В. Я. Предупреждение и разрешение конфликтов у дошкольников : пособие для практических работников ДОУ / В. Я. Зедгенидзе. – Москва : Айрис – пресс, 2006. – 112 с.

3. Коновалов, А. Четыре шага к восстановительной работе с пространством школы / А. Коновалов // Восстановительная ювенальная юстиция : сборник статей. – Москва : МОО Центр «СПР», 2005. – С. 113.

4. Коновалов, А. Ю. Школьная служба примирения / А. Ю. Коновалов // Справочник заместителя директора школы. – 2008. – № 2. – С.68-76.

5. Лукманов, Е. В. Психология школьного конфликта / Е. В. Лукманов // Справочник заместителя директора школы. – 2008. – № 5. – С. 61-67.

6. Овчинникова, Т. С. Служба примирения в образовательном учреждении / Т. С. Овчинникова, Г. А. Павлович. – Тюмень : Издательство предпринимателя В. В. Заякина, 2008. – 54 с.

7. Овчинникова, Т. С. Технология восстановительного правосудия в социально -педагогической деятельности / Т. С. Овчинникова. – Тюмень : Тюменский издательский дом, 2006. – 29 с.

8. Рабочая книга ведущего программ восстановительного правосудия. – Москва : Центр «СПР». – 31 с.
9. Современная конфликтология в контексте культуры мира. – Москва, 2001. – 415 с.
10. Школьная служба примирения: от идеи к действиям // «Педагогическое обозрение». – 2010. – Ноябрь. – № 10 (107). – С. 8-9.
11. Шнейдер, Л. Б. Девиантное поведение детей и подростков / Л. Б. Шнейдер. – Москва : Академический Проект, 2005. – 336 с.

Приложение 2

## **Положение о муниципальном конкурсе «Школьная медиация – 2020»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет цели и задачи муниципального конкурса «Школьная медиация -2020» (далее – Конкурс), порядок его организации, проведения, подведения итогов и награждения победителей.

1.2. Конкурс проводится в рамках муниципального социально ориентированного проекта «Создание модели обеспечения конфликтологической безопасности образовательной среды в Старооскольском городском округе».

1.3 Организатором Конкурса является МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи».

### **2. Цели и задачи Конкурса**

2.1. Цель Конкурса: популяризация деятельности Служб школьной медиации и восстановительной практики разрешения конфликтных ситуаций в общеобразовательных организациях Старооскольского городского округа.

#### 2.2. Задачи Конкурса

- информировать педагогов, учащихся и их родителей о миссии и принципах деятельности службы школьной медиации;
- выявить наиболее эффективные медиативные практики в общеобразовательных организациях Старооскольского городского округа,
- мотивировать учащихся и их родителей к участию в деятельности службы школьной медиации и применению метода восстановительной медиации;
- способствовать распространению среди субъектов образовательной деятельности конструктивных форм разрешения споров и конфликтов.

### **3. Участники Конкурса**

3.1. Участниками Конкурса являются обучающиеся и педагоги – члены служб школьной медиации общеобразовательных организаций Старооскольского городского округа.

### **4. Порядок проведения Конкурса.**

4.1. Конкурс проводится с 02 ноября по 10 декабря 2020 года.

4.2. Конкурс проводится в дистанционном формате.

4.2. Заявки на участие в Конкурсе и конкурсные материалы (презентационная папка и видеоролик «Мы – медиаторы») необходимо предоставить до 10 ноября 2020 года в МБУ «ЦППМИСП» по адресу: г. Старый Оскол, м-н Олимпийский, д. 34 (МБОУ «ЦО-СШ №22»).

## 5. Содержание Конкурса

5.1. На Конкурс предоставляются следующие материалы:

1. Презентационная папка службы школьной медиации образовательной организации.

2. Видеоролик – визитная карточка «Мы – медиаторы!».

5.2. Требования к оформлению конкурсных материалов:

1. Примерное содержание презентационной папки:

- заявка на участие в Конкурсе (приложение №1);
- информация о службе школьной медиации (приказ о составе службы школьной медиации (копия), план работы службы школьной медиации и пр.);
- статистический отчет о деятельности службы школьной медиации (приложение №2);

- информационно-методические материалы по медиации (информационные брошюры, буклеты, памятки, макеты информационных стендов в мини-формате; слайды для информационных киосков; разработки мероприятий, программы подготовки медиаторов и т.д.).

2. Видеоролик – визитная карточка «Мы – медиаторы!»

Продолжительность видеоролика до 3 минут. Видеоролик, отражающий тему Конкурса, может быть снят (создан) любыми доступными средствами. Видеоролики (с указанием данных: наименование общеобразовательной организации, название конкурсной работы, Ф.И. участника(-ов), возраст, класс, Ф.И.О. и должность руководителя.) предоставляются на дисках DVD-RW.

5.3. Критерии оценки конкурсных материалов

### **Критерии оценки проекта:**

- практическая значимость;
- информационное наполнение;
- перспективность;
- практические результаты;
- культура оформления работы.

### **Критерии оценки видеоролика:**

- соответствие видеоролика тематике Конкурса;
- оригинальность;
- наличие звукового сопровождения, видеоэффекты;
- общее эмоциональное восприятие;
- качество видеосъемки и монтажа.

## 6. Подведение итогов Конкурса

6.1. Итоги Конкурса объявляются приказом управления образования администрации Старооскольского городского округа.

6.2. Материалы, представленные на Конкурс, не возвращаются и не рецензируются. Материалы, предоставленные с нарушением требований настоящего Положения, после указанного срока не рассматриваются.

Приложение 1  
к положению о муниципальном конкурсе  
«Школьная медиация – 2020»

**В оргкомитет  
муниципального конкурса  
«Школьная медиация – 2020»**

### ЗАЯВКА

**на участие в муниципальном конкурсе «Школьная медиация – 2020»**

1. Общеобразовательная организация, представляющая конкурсные материалы

\_\_\_\_\_ (наименование полностью)

2. Руководитель службы школьной медиации \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность, контактный телефон)

3. Участники конкурса:

1. \_\_\_\_\_  
Ф.И.О. учащегося, класс
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Подпись руководителя ОО  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

Приложение 2  
к положению о муниципальном конкурсе  
«Школьная медиация-2020»

**Статистический отчет  
о деятельности службы школьной медиации МБОУ «СОШ №\_\_»  
за 2019/2020 учебный год**

Количество обучающихся-медиаторов	Количество спорных случаев, рассмотренных службой школьной медиации					
	Конфликты между обучающимися (с указанием причин)	Из них успешно разрешены	Конфликты между педагогом и обучающимся (с указанием причин)	Из них успешно разрешены	Конфликты между родителями и педагогами (с указанием причин)	Из них успешно разрешены

## **Раздел 5. МЕДИАГРАМОТНОСТЬ ПЕДАГОГОВ КАК СРЕДСТВО ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТОВ ПОКОЛЕНИЙ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ**

*О.П. Нагель, кандидат педагогических наук,  
доцент кафедры психологии и дефектологии  
ОГАОУ ДПО «БелИРО»*

### **5.1. Медиакомпетентность педагога: феномен и содержания понятия**

Медиакультура, как феномен глобализации, действует на ценности общества, на мировоззрение социокультурных групп [10]. Медиа – это понятие, включающее в себя средства коммуникации, способы передачи информации, а также образываемую ими среду (медиапространство). А понятие цифровизация более широкое, отражающее процесс перехода целой экономической отрасли на новые модели бизнес-процессов, менеджмента и способов производства, основанных на информационных технологиях. Современные медиа не столько документируют, сколько конструируют реальность.

Современные дети – самая многочисленная (22,6 млн.) и самая медийная часть российского социума [2]. Начиная с 9-10 летнего возраста основным источником информации ребенка становится Интернет. И с этого возраста заканчивается абсолютный контроль родителей над качеством потребляемого контента.

Пандемия, интенсифицировала цифровую трансформацию общества, переход на дистанционное обучение у подростков и молодежи, удаленный формат работы у взрослого поколения. Досуг общества в режиме самоизоляции перешел в онлайн пространство, что стало триггером для расширения и разнообразия каналов медиапотребления и у взрослого поколения, которые ранее были приверженцами информации, поступающей от традиционного телевидения. Все интернет-медиа мира констатировали увеличение трафика.

Освоение сетевой жизни современными подростками и молодыми людьми ранее осуществлялось в одиночку или в компании сверстников и решало задачу сепарации от родителей. Пандемия же создала условия для сближения медиапотребностей и интересов поколений. Интенсивная цифровизация общества вызывает потребность в пересмотре образовательной политики по вопросу медиаобразования, изучения медиапотребностей и интересов пользователей, и использования результатов исследований в первую очередь в экономических отраслях, связанных с социально-культурной ориентацией общества.

Годовой отчет Левада-центра свидетельствует, что по сравнению с 1989 годом к 2019 году в два раза выросла «любовь» россиян к телевидению, одновременно с тем, что ровно в 2 раза произошло падение интереса россиян к «занятиям с детьми» [5]. Эти данные позволяют предположить, что основным

«воспитателем взрослых» является телевидение. Опасение в этой связи вызывает старение педагогического сообщества в России: доля молодых педагогов, в возрасте до 29 лет, составляет только 5,5%. Указав данный факт, бывший министр просвещения Ольга Васильева, отметила, что изменение динамики в положительную сторону к 2029 году маловероятно [3].

Отсутствие телепередач, посвященных проблемам подростков и молодежи, их культуре, подобных передач 80-х и 90-х годов («До 16 и старше», «50/50», «Музыкальный ринг»), передач, направленных на проблемы образования, приводит в целом к отсутствию дискурса (социальной практики общения) взрослого поколения с подростками. Появлению межпоколенческих конфликтов.

«Решение проблемы не в том, чтобы лучше сторожить детей, а чтобы просвещать и образовывать взрослых» констатировала 24 апреля 2019 года эксперт всероссийского проекта Травли.net доцент Института общественных наук РАНХиГС Екатерина Шульман [15].

Зинченко Ю.П. указывает на противоречия между традиционной и цифровой социализацией. «Уцифровизации, как у медали, две стороны: с одной стороны, это возможности, а с другой стороны, это риски, которые надо учитывать, уметь прогнозировать и минимизировать» [4].

Песков Д.Н. указывает, что после кризиса «Модель образования будет перестраиваться не в региональной логике, а в логике законов сетей». Поэтому система образования обязана «научиться работать с моделями воспитания, развернуть систему технологического воспитания...сейчас мы пытаемся повесить эту задачу на чиновников или РПЦ, но это вызывает отторжение у технически продвинутой молодежи» [7].

Контролировать и регламентировать время нахождения современных подростков в интернете мы не можем, но обязаны развить и сформировать у обучающихся навыки осознанного и безопасного потребления медиаинформации. Важной нам представляется мысль о том, что развитие медиакомпетентности педагогов должно базироваться на знании медиапотребностей подростков и молодежи.

Очевидно, что конфликт поколений может сгладить только целенаправленная работа по медиаобразованию российских педагогов как части концепции обучения в течение всей жизни. Ниже представим основные взгляды на медиаобразование.

В документах Совета Европы медиаобразование определяется как «обучение, призванное развивать медиакомпетентность: критическое и вдумчивое отношение к медиа с целью воспитания ответственных граждан, способных высказать собственные суждения на основе полученной информации» [10, 14].

Доктор педагогических наук, почетный президент Ассоциации кинообразования и медиапедагогике России Федоров А.В. предлагает наиболее точное определение медиаобразования как процесса образования и развития личности с помощью и на материале средств массовой коммуникации (медиа)

с целью формирования культуры общения с медиа, творческих, коммуникативных способностей, критического мышления, умений интерпретации, анализа и оценки медиатекста, обучения различным формам самовыражения при помощи медиатехники» [10, 14].

Зарубежные коллеги настойчиво говорят о медиаграмотности как способности критически осмыслять поступающую информацию. Но, хотя международные организации (в том числе ЮНЕСКО) делают акцент на формировании критического мышления как ее важнейшей цели и подчеркивают задачу развития этого навыка «на протяжении всей жизни», в отечественной литературе медиаграмотность далеко не всегда увязывается с навыками критического подхода к поступающим из медиасреды сведениям. Российские исследователи чаще уделяют внимание важным прикладным навыкам МИГ (таким как цифровые компетенции), нежели медиаграмотности как инструменту реализации активной гражданской позиции.

Тюнников Ю.С. считает, что «медиакомпетентность педагога интегрирует три основные функции педагога в медиасфере: 1) распознавание, анализ и критическую оценку медиатекстов; 2) создание и использование медиатекстов для решения педагогических задач; 3) формирование у обучающихся способности критически оценивать, использовать и создавать медиатексты» [13].

В основе медиаграмотности лежит модель, которая поощряет людей задавать вопросы о том, что они смотрят, видят, читают. Задача медиаобразования – в трансформации медиапотребления в активный и критический процесс, помогая людям лучше осознать потенциальную манипуляцию, а также помочь людям понять роль СМИ и гражданских, совместных медиа в построении взглядов на реальность. Не претендуя на исчерпывающий характер, можем предложить базовые составляющие медиаграмотности личности навыки: критическое восприятие и осознанное продуцирование и потребление информации, эмоциональный интеллект, навыки персональной безопасности личности.

В научной литературе понятия медиакомпетентность и медиаграмотность являются синонимичными.

«Медиаграмотность охватывает следующие компетенции:

- 1) Доступ: способность умело находить и использовать средства массовой информации и делиться подходящей и ценной информацией с другими (включая просмотр, поиск, фильтрацию и управление данными, информацией и цифровым контентом).
- 2) Анализ и оценка: способность понимать сообщения и использовать критическое мышление и понимание для анализа их качества, правдивости, достоверности и точки зрения, учитывая при этом их потенциальные эффекты и последствия.
- 3) Творчество: способность создавать медиаконтент и уверенно выражать свои мысли, осознавая цель, аудиторию и технику композиции.

4) Рефлексия: способность применять социальную ответственность и этические принципы к собственной личности, коммуникации и поведению, развивать осознание и управлять своей «жизнью в медиа».

5) Действие/агентность: способность действовать и участвовать в гражданском обществе через СМИ, стать политическими агентами, базирующимися на демократических ценностях и установках.

Специалистам служб сопровождения и профилактики важно разработать критерии оценки медиапродукта (медиатекста), производимого или воспринимаемого участниками образовательного процесса. В качестве ориентировочных для последующей разработки можем предложить следующие критерии:

- 1) педагогический (гуманистические ценности);
- 2) психологический (персональная безопасность);
- 3) законодательный (соответствие законодательству РФ);
- 4) культурологический (соответствие современной культуре);
- 5) информационный (достоверность информации).

Очевидно, что конфликт поколений может сгладить только целенаправленная работа по медиаобразованию российских педагогов как части концепции обучения в течение всей жизни. Ниже представим основные взгляды на медиаобразование.

В отличие от многих стран Европы, медиаобразование все еще не интегрировано в школьное образование в России. Широкие возможности неформального медиаобразования используются не везде.

Основой медиаграмотности, как мы указали выше, является технология критического мышления. А одним из критериев – достоверность и авторитетность информационных источников. Педагогам в своей образовательной и профилактической деятельности необходимо пользоваться авторитетными и официальными информационными изданиями по проблемам образования и воспитания российских детей и молодежи.

Их отличает высокая степень достоверности, научности, и объективности информации, которая обеспечивается статусом приглашенных экспертов. У каждого издания есть группы в социальных сетях и YouTube-канал.

1. Вести образования [1].
2. Правмир [8].
3. Травли нет [8].
4. Союз охраны психического здоровья [11].
5. Медиаграмотность для всех [6].

Педагогическому критерию медиаграмотности соответствуют выступления и статьи «медиаперсон российского образования»: заслуженных педагогов, академиков РАО, психологов, экспертов по проблемам защиты прав несовершеннолетних, и в целом образовательной политики РФ.

В качестве положительной и эффективной попытки разработать язык доверительного диалога с современными подростками по острым вопросам, входящим в ядерную структуру процесса профилактики можно считать



социальный проект «Вместе» [9]. Его авторами-разработчиками явились Союз охраны психологического здоровья и российский репер Василий Михайлович Вакуленко (Баста). У данного проекта есть группы во всех социальных сетях и YouTube-канале. Форма диалога со зрителем в данном проекте – интервью с актуальными для подростков и молодежи персонами: блогерами, музыкантами, клипмейкерами, космонавтами, спортсменами, актерами, кинорежиссерами, политиками, военными. Проект предусматривает вариативное использование видеоматериалов.

Плейлист проекта классифицирован как по персоналиям, так и по актуальным для обсуждения с подростками темам (ролики 1-3 мин): «про внешность», «про алкоголь», «про конфликты», «ошибки» и др. Такая форма позволяет педагогу без труда применять видеофрагменты в интерактивных формах психопрофилактической деятельности. Авторы проекта, обращаясь к подросткам, пишут «Проект вМесте поможет тебе познакомиться ближе с теми, кто пережил твоё сегодня, и смог найти выход, обрести себя и стать тем, кого ты уважаешь. Здесь не место фальши, понтам и пустым разговорам. ВМесте – это территория правды. Следи за новостями и не бойся жить!».

Образовательный проект «Медиаграмотность для всех», посвящен интерактивным технологиям развития медиаграмотности детей и взрослых. Снабжен исчерпывающими методическими рекомендациями по выполнению каждого упражнения. Авторами является международная команда педагогов, тренеров, журналистов и исследователей. Данный проект доступен для бесплатного пользования. Основные темы проекта «Медианавигатор»: 1) способы расшифровки манипуляций и выявления информационных вбросов в СМИ и Интернете; 2) правовые основы, позволяющие купировать распространение экстремистской информации и явление кибербуллинга в социальных сетях; 3) критический анализ видеoinформации ютьюб каналов и телеканалов и др.

### **Список использованной литературы**

1. Вести образования. – URL: <https://vogazeta.ru/> (дата обращения: 28.04.2021).

2. Дети. Медиапотребление. 2017: доклад Института современных медиа (MOMRI) от 15 марта 2018 г. – URL: <http://momri.org/portfolio/ezhegodnyj-doklad-deti-mediapotreblenie-2017/> (дата обращения: 22.04.2021).

3. Дефицит педагогов в российских школах к 2029 году составит 180 тыс. человек. ТАСС. – URL: <https://tass.ru/obshchestvo/6458248> (дата обращения: 28.05.2019).

4. Зинченко Ю.П. Секция «Цифровое образование глазами фундаментальной науки» // Московский международный салон образования 26 апреля-29 апреля 2020 года. – URL: <https://mief2020.mmso-expo.ru/program?page=10> (дата обращения: 29.04.2020 г.).

5. Как менялось мнение россиян в опросах «Левада-Центра». –URL: [https://tjournal.ru/science/89773-kak-menyalos-mnenie-rossiyan-v-oprosah-levada-centra?fbclid=IwAR1aI\\_9CWBBpOPCo-zbhwt5QV4Qe3IFF75YnrCoGeAT8Y-E4qrdVCOtkZ10](https://tjournal.ru/science/89773-kak-menyalos-mnenie-rossiyan-v-oprosah-levada-centra?fbclid=IwAR1aI_9CWBBpOPCo-zbhwt5QV4Qe3IFF75YnrCoGeAT8Y-E4qrdVCOtkZ10)
6. Медиаграмотность для всех. –URL: <https://www.facebook.com/groups/133681317394433>(дата обращения: 28.04.2021).
7. Песков, Д. Н. Двадцатые. Лекция о том, по каким законам будет жить новый поствирусный мир. Секция «Цифровое образование глазами фундаментальной науки» / Д. Н. Песков // Московский международный салон образования 26 апреля – 29 апреля 2020 года. – URL: <https://leader-id.ru/event/48942/> (дата обращения: 29.04.2020 г.).
8. Правмир. – URL: <https://www.pravmir.ru/> (дата обращения: 28.04.2021).
9. Проект «Вместе» // Союз охраны психического здоровья. – URL: <https://vmesteproject.ru/intervue>(дата обращения: 28.04.2021).
10. Силверблэт, А. Медиаграмотность в современном мире//Интеграция медиаобразования, правового просвещения и правовой информатизации в условиях современной школы: коллективная монография / А. Силверблэт, А. Федоров, А. Левицкая; под. ред. А. С. Галченкова, А. А. Демидова. – Москва : МОО «Информация для всех», ЦЭНО РАНХиГС, 2018. – 562 с.
11. Союз охраны психического здоровья. – URL: <https://mental-health-russia.ru/> (дата обращения: 28.04.2021).
12. Травли нет. Антибуллинг-программа для школ. – URL: <https://xn--80aejlonqph.xn--p1ai/> (дата обращения: 28.04.2021).
13. Медиакомпетентность педагога: инновационный подход к самопроектированию // Медиаобразование. MediaEducation / Ю. С. Тюнников, И. С. Казаков, М. А. Мазниченко, А. М. Мамадалиев. – 2016. – № 4. – С. 33.
14. Федоров, А. В. Вступление к главе «Медиаобразование в системе образования». Интеграция медиаобразования, правового просвещения и правовой информатизации в условиях современной школы : коллективная монография / А. В. Федоров; под ред. А. С. Галченкова, А. А. Демидова, И. И. Комаровой, А.Л. Третьякова. – Москва : МОО «Информация для всех», ЦЭНО РАНХиГС, 2018. – С.7.
15. Эксперт назвала вероятные причины роста детских суицидов // Взгляд: деловая газета. – URL: <https://m.vz.ru/news/2019/4/24/974786.html?fbclid=IwAR2fp490Uk3H6bJ5x9-2egcgfv8fIcCJWBnOJqPIkKSvVV6YYQ4WW6qQ7I> (дата обращения: 28.04.2021).

## **5.2. Тенденции медиапотребления подростков и молодежи в 2020-2021 году (на примере русскоязычного сегмента YouTube, TikTok)**

Современная медиасреда невероятно усложнилась, поскольку стирается грань между любителями и профессионалами, отсутствует монополия на экспертное мнение, отсутствуют возрастные или иные ограничения

на производство и пользование контентом. В 2020-2021 году ограничения, связанные с пандемией (в том числе и запрет на очные концерты, фестивали, собрания) привели к росту пользователей и создателей развлекательного медиаконтента, скачиваний приложения TikTok во всем мире. В 2021 году мониторинг ВЦИОМ выявил, что за три последних года интернет усилил свои позиции во всех возрастных группах россиян. 53% россиян (от 18 до 60 лет и старше) являются активными пользователями телевидения и интернета. 69% молодежи (18-24 лет) «не смотрят телевизор» [8].

Начиная с 2015 года, в цифровых медиа появляется плеяда подростковых-блогеров и молодых людей, реализовавших проекты, воплотивших целые телевизионные жанры и определивших направления развития медиаиндустрии. Официальные СМИ постепенно теряют контроль над распространением информации, уравниваясь в правах либо с тиктокером-миллионником, либо популярным ютьюб-каналом.

Появление новых форматов и приход селебрити (знаменитостей) YouTube и TikTok привлекают серьезных рекламодателей. Блогеры (даже со скандальной для возрастной аудитории репутацией) становятся амбассадорами крупнейших банков, корпораций и торговых сетей (так весной 2021 года Альфа банк принял на работу рэпера Моргенштерна, а тиктокер Даня Милохин становится амбассадором Сбербанка). Очевидно, что борьба крупных корпораций сейчас идет за внимание молодежи и подростков.

Популярные ютьюб каналы можно классифицировать по жанрам: развлекательный и юмористический контент, летсплей и стриминг (процесс прохождения игроком компьютерной игры), автоконтент, спортивный контент, фуд-контент (о приготовлении еды), тревел-контент (о путешествиях), журналистский контент (расследования, интервью и т.д.). Относительно деятельности стримеров, можно предположить, что они используют как YouTube, так и специальные игровые платформы (например, Twitch).

Борьба за внимание интернет аудитории приводит к конкуренции, разнообразию, усложнению, улучшению качества медиапродукции в том случае, если цель автора – расширить свою аудиторию за счет представителей другого возраста, социального статуса, образования, культурных потребностей и т.д. Так, прослеживая динамику рейтингов YouTube в 2020 и 2021 годах, можно отметить увеличение числа подписчиков и усложнение разнообразия и смыслового наполнения у развлекательного контента. Наблюдается процесс внутреннего цензурирования, когда некоторые блогеры либо ограничивают, либо исключают применение обценной лексики. TikTok позволяет выкладывать большое количество коротких видео до 3 минут, что доступно, практически любому, видео же на YouTube требует более высоких профессиональных навыков монтажа, сценарного мастерства, осмысления информации.

Рейтинги популярности каналов основываются на таких критериях, как количество подписчиков, вовлеченность (выраженной в сумме комментариев, лайков и репостов), цитируемости, рекламных доходах. Нельзя исключать тот факт, что накрутка подписчиков в массовом порядке присутствует

во всех популярных сетях, а свои рекламные доходы авторы каналов скрывают. Поэтому даже в отношении рейтингов каналов с несколькими десятками миллионов подписчиков, можем говорить лишь о тенденциях, а не о закономерностях в медиапотреблении подростков и молодежи. Кроме того, благодаря алгоритмам, ориентированным на индивидуальный запрос и потребности, происходит атомизация интересов интернет-пользователей разных возрастов.

В течение двух лет лидером самых популярных русскоязычных ютьюб каналов является развлекательный контент Влада Бумага А4 (19 млн. и 33,5 млн. подписчиков в июне 2020 г. и 2021 г.), представляющий собой конкурсы, фокусы, музыкальные пародии, челленджи (от англ. challenge – в контексте словосочетания «бросить вызов», «развести на слабо»), пранки (от англ. prank – «проказа, выходка, шалость, розыгрыш, шутка»). Количество просмотров некоторых видео на данном канале достигает 80 млн. [6, 7].

В 2021 году на вершине рейтинга оказываются блогеры, развивающие жанр развлекательного контента научно-технической и познавательной направленности.

HiMan (16,8 млн. подписчиков), развивающий научно-технические эксперименты в жанре DIY (do-it-yourself – «сделай сам»). Познавательный канал SlivkiShow (19,2 млн. подписчиков), содержащий лайфхаки (от двух английских слов «life» (жизнь) и «hack» (взлом) – изобретения, позволяющие сделать повседневную жизнь лучше), познавательные и экспериментальные видео. Дмитрий Масленников (11 млн. подписчиков) специализируется на экстрим-видео по «выживанию в опасных ситуациях». Канал команды иллюзионистов «MagicFive» (10,3 млн. подписчиков) ориентирован на показ и разоблачение фокусов, снимают видео с пранками т.д. [6, 7].

Также лидирует по популярности жанр онлайн трансляций прохождения компьютерных игр.

Летсплейеры Marmok (16 млн. подписчиков), TheBrianMaps (15,7 млн.), Поззи (11,3 млн. подписчиков), EdisonPts (11 млн. подписчиков). Увлечение компьютерными играми сейчас является подлинной социальной деятельностью, со всеми присущими атрибутами. По сравнению с 2020 годом остаются в лидерах, но все же теряет свою популярность в YouTube девичий контент «LikeNastyaVlog» (30 млн. и 17 млн. подписчиков в 2020 и 2021 г. соответственно), и LadyDiana (10 млн. подписчиков), включающий такие жанры как ситкомы, летсплей, анпакинг, стриминг, быти-блогинг и др. Потеря популярности связана с тем, что подобный контент «перешёл» на платформу TikTok [6, 7].

Количество подписчиков канала и активность не всегда коррелирует с доходами блогеров от рекламы. По результатам 2020 года определены каналы, имеющие самые высокие доходы от рекламы. Самые большие рекламные доходы «имеют» каналы с юмористическими шоу. Лидером рейтинга является канал комика Нурлана Сабурова «Labelkom» с самым популярным юмористическим шоу «Что было дальше?» (3,55 млн. рублей), максимальное

количество просмотров одной передачи составляет 56 млн. человек. На втором месте находится канал техноблогера Валентина Петухова «Wylsacom» (3,41 млн. рублей). Третье место занимает канал шоумена и юмориста Александра Гудкова «Чикен Карри» (2,5 млн.). Следующие места по доходам от рекламы занимают каналы «Вдудь» и «Лапенко» (канал киносериала, где все роли играет один человек «Внутри Лапенко»), «Редакция» и «Осторожно Собчак» [5].

В качестве гипотезы причин выбора русскоязычной аудиторией жанра интервью, возможно, выдвинуть смелость в выборе тем у блогеров ютьюба, по сравнению с коллегами с телевизионных каналов. Темами передач являются вопросы веры, наркозависимости, цензуры, доходов, гражданской позиции, национальной и расовой дискриминации, тюремных заключений, сексуальной ориентации и др. Определенной претензией к юным блогерам может являться использование обценной лексики, нарушение личных границ, радикализм в подаче информации, манипуляцией эмоциями, излишняя откровенность. Радикализмом отличаются и традиционные СМИ, поскольку чтобы потребитель реагировал и действовал (лайкал, переходил по ссылке, и т.д.), нужно за короткое время вызвать сильные эмоции. И «беспроегранным» вариантом является вызывать эмоции, связанные с опасностью для жизни человека (страх, тревога, злость, брезгливость и т.д.).

На наш взгляд, этап стихийного развития медиаиндустрии для подростков и взрослых в интернете сменился этапом «установления норм поведения». Сейчас появились такие виды ограничений, как наказания за посты (репосты) и высказывания в сетях (государство); ограниченный доступ, блокировка, «цифровое забвение» (технокорпорации); травля, агрессия, троллинг, stalking, аутинг (пользователи); «цензура образа» (рекламодатели) [3].

Быстро развивающимся сегментом русскоязычного YouTube является жанр интервью. Директор Института современных медиа Кирилл Танаев отмечает, что за рубежом нет подобного интереса к блогерам-интервьюерам.

Рекламное агентство SALO по заказу газеты «Коммерсант» в феврале 2020 года определило наиболее популярные каналы в жанре интервью 2019 г. по двум критериям: 1) количество подписчиков и просмотров, 2) рекламные доходы (общая выручка в год) [2].

По первому критерию в лидеры вышли «Вдудь» (206 млн.), «Ксения Собчак» (116 млн.), «А поговорить» (53 млн.), «Редакция» (51 млн.), «Регина Тодоренко» (49 млн.), «КраСава» (42 млн.), «Нежный редактор» (32 млн.). По второму критерию наиболее успешными стали «Вдудь» (57 млн. руб.), «Регина Тодоренко» (26 млн. руб.), «А поговорить» (16 млн. руб.), «Редакция» (15,7 млн. руб.), «Ксения Собчак» (15,2 млн. руб.), «Русские норм».

Трендом 2019-2020 года на каналах в жанре интервью стал выпуск документальных фильмов-расследований, посвященных острым темам новейшей российской истории. Из названия наиболее просматриваемых фильмов понятны информационные потребности аудитории YouTube.

Так, наиболее просматриваемыми документальными фильмами канала «Вдудь» в 2019-2020 г. являлись «Колыма» (21 млн. просмотров), «Беслан»

(20 млн. просмотров), «Кремниевая долина» (20 млн. просмотров), «ВИЧ в России» (18 млн. просмотров).

С большим отрывом от лидера в рейтинге идут фильмы канала «Редакция: «Неудобная правда о гибели «Курска» (более 4 млн. просмотров), «Катастрофа Ту-154: из-за чего погибли Доктор Лиза и хор Александрова» (5 млн. просмотров).

В 2020-2021 году растет интерес подростковой аудитории к каналам, занимающимся профессиональной журналистикой. К уже зарекомендовавшим себя каналам социальной тематики, ориентированными на аудиторию 25+ (указаны выше), присоединяются новые, ориентированные на подростков и молодежь «The Люди», «Куб», «Стенка», «Вписка», «Пушка», «Onliner», «Ток» и др.

Целью каналов подростковой тематики «Вписка», «Стенка» и «Пушка» (самые популярные видео насчитывают 4,5 млн., 3,8 млн., 6,5 млн. просмотров соответственно). Их целью, на наш взгляд, является обсуждение феноменов собственной медиакультуры, норм и границ взаимодействия в ней, допустимых стратегий при выстраивании собственного имиджа, возможности нарушений морально-этических принципов во имя заработка (например, «Настя Шпагина о травле в интернете», «После трагедии у меня прибавится подписчиков», «Дина Саева о бедности, религии», «Даня Милохин о зависимости, детдоме, приемных родителях» и т.п.).

В 2020 году TikTok стал лидером по числу скачиваний в мире [NikkeiAsia, 2021]. Платформа буквально за один год прошла путь отношения к ней от «мир сошёл с ума, это для деградирующих детей», до «посмотри этот забавный тренд в тиктоке». В 2021 году из TikTok контент заимствуют все другие соцсети. Анализ топ-100 аккаунтов в русскоязычном TikTok показывает, что популярные видео не имеют жесткой жанровой принадлежности. Это «липсинки» (когда автор видео открывает рот и танцует в такт популярной песни), челенджи, дуэты, ситкомы (комедии положений), пранки (розыгрыши), пародии. «Звездами» русского TikTok становятся 14-20 летние подростки, для которых платформа стала социальным лифтом [6, 7]. Современная цифровая знаменитость (digital-селебрити) базируется на трех ключевых элементах, которые, могут восприниматься обществом как некая идеология «успешной личности».

1. Персона, которая способна привлечь внимание в потоке «информационного шума», создать личный бренд, включающий визуальный образ, модели поведения, индивидуализированные стили контента. Личный бренд направлен, в том числе, на получение коммерческой выгоды, увеличение культурного капитала, получение признания.

2. Платформа – цифровая среда, в которой персона взаимодействует со своими подписчиками. Она предполагает высокую вариативность и специализированность в зависимости от аудитории социальной сети (TikTok, VK, Instagram, Youtube): публикации, короткие истории из жизни (stories), голосования, аукционы, стримы и т.д. Специфика платформы (ее функционал

и алгоритмы) формирует пространство, где создается иллюзия личного общения со «звездой».

3. Публикация – единица контента на конкретной платформе. Должна быть легка для запоминания, регулярно обновляться, быть понятной для большей части аудитории, вызывать эмоциональный отклик. Борьба за внимание пользователей стимулирует постоянно быть «на виду», постоянно снимать видео и выкладывать их в сеть [4].

Важный фактор работы digital-селебрити связан с пониманием актуальности контента, со способностью попадать в тренды, умением чувствовать запрос аудитории, возможностью меняться, экспериментировать, развивать свою экспертность. Русскоязычные тиктокеры в 2020 году объединились в своеобразные «дома творчества» («тик ток хаусы»), где блогеры создают совместный контент. Результаты совместного творчества позволяют увеличивать аудиторию, обмениваться подписчиками, получая экономическую прибыль.

Популярные персоны в большинстве своем отражают ценности рыночного общества, гедонизма, индивидуализма. Подчеркивая свое «простое происхождение», раскрывая свой путь к вершине социальной лестницы. Многие из них рассказывают, что тратят заработанные деньги на щедрые подарки своим родителям или благотворительность. Так в июле 2021 года, рэпер Моргенштерн собрал более 20 млн. рублей на лечение ребенка со спинально мышечной атрофией.

Сохраняется популярность жанров, возникших в YouTube и пронизывающих все возрастные группы. Понятен интерес юных представителей «общества потребления» к такому жанру как анпакинг (распаковка покупок). Продолжает быть устойчивым интерес к такому парадоксальному жанру видео как АСМР (автономная сенсорная меридиональная реакция), вызывающему приятное, расслабляющее ощущение путем прослушивания звуковых и визуальными стимулов (шепот, плавные движения, шуршание), распространяющаяся от кожи головы по всему телу. Можно предположить, что данный жанр удовлетворяет потребность интернет-аудитории в антистрессовых техниках.

Так, весной 2021 года приобрели небывалую популярность сенсорные антистрессовые игрушки как рор-ит (с англ. rorit – «лопни это»), симпл-дипмл (от англ. simpledimple – простая ямочка) и сквиш (с англ. squishy – «топкий»). Через TikTok они вошли в игровую субкультуру детского общества. Юные тиктокеры придумывали новые игры, собирали коллекции, проводили соревнования, эксперименты с этими игрушками [1]. Блогеры TikTok, как и сама соцсеть, вдохновляют целое поколение молодых людей и подростков на самовыражение и творчество, представляет собой бизнес-модель, реальный социальный лифт.

Перечислим особенности медиапотребления подростков и молодежи в русскоязычном сегменте TikTok и Youtube в 2020- 2021 гг.

1. Официальные медиа теряют контроль над распространением информации среди молодой аудитории, уравниваясь в правах либо с тиктокером-миллионником, либо популярным ютьюб-каналом. Блогеры реализовывают контент-проекты, которые воплощают целые телевизионные жанры и определяют векторы развития медиаиндустрии.

2. Благодаря алгоритмам, ориентированным на индивидуальный запрос и потребности личности, происходит атомизация интересов интернет-пользователей разных возрастов. Поэтому даже в отношении рейтингов каналов с несколькими десятками миллионов подписчиков, можно говорить лишь о тенденциях, а не о закономерностях в медиапотреблении подростков и молодежи.

3. Появляется плеяда digital-селебрити (подростков-блогеров и молодых людей), способных привлечь внимание к своему персональному бренду, организовать платформу взаимодействия с подписчиками, сформулировать мессендж (послание) актуальный для своей аудитории, вызывающий эмоциональный отклик у миллионов людей и извлечь экономическую выгоду из своей деятельности. В этом смысле социальные сети стали подлинным социальным лифтом для многих ребят.

4. Устойчивым интересом у подростков пользуются жанры и медиаперсоны с ними связанные: компьютерных игр (киберспортсмены, летсплейеры, стримеры); развлечений в жанре «испытание» (челленджеры); юмор (пародисты, пранкеры, ситкомеры, стендаперы); музыкальные видео в жанре «липсинк»; осознанное потребление (распаковщики в жанре «анпакинг», техноблогеры); техническое экспериментирование (DIY-экспериментаторы); «выживальщики (видео с выживанием в экстремальных условиях); «экстремальщики» (видео с экстремальными развлечениями). Специфичностью российского сегмента YouTube является востребованность жанра интервью и документальных фильмов-расследований.

5. Контент для подростков отличается более частым использованием обсценной лексики, нарушением личных границ, радикализмом в подаче информации, манипулированием эмоциями, неоправданной откровенностью.

6. Становятся популярными ютьюб-каналы социальной тематики для подростков, целью которых является рассмотрение феноменов собственной современной медикультуры (норм поведения, ограничений, принципов ведения медиабизнеса и т.п.).

7. Борьба за внимание интернет аудитории приводит к конкуренции, разнообразию, усложнению, улучшению качества медиапродукции в том случае, если цель автора – расширить свою аудиторию за счет представителей другого возраста, социального статуса, образования, культурных потребностей и т.д.

8. Этап стихийного развития медиаиндустрии для подростков и взрослых в интернете сменился этапом «установления норм поведения». Помимо ограничений, которые накладывают внешние эксперты (государство, технокорпорации, пользователи и рекламодатели), можно обнаружить появление «внутреннего цензурирования» самими производителями контента. Так ютьюб-



каналы для подростков нацелены на обсуждение феноменов собственной медиакультуры, норм и границ взаимодействия в ней, допустимые стратегии выстраивания собственного имиджа, обсуждения репутационных и экономических потерь при нарушении морально-этических принципов и законодательства.

### Список использованной литературы

1. Афанасьева, Н. Гайд начинающего попытера: что такое поп-ит, симпл-димпл, сквиш и как с ними играть / Н. Афанасьева // Daily.afisha 17 мая 2021. – URL: <https://daily.afisha.ru/infoporn/19709-gayd-nachinayuschego-popytera-chtotakoe-pop-it-simpl-dimpl-skvish-i-kak-s-nimi-igrat/> (дата обращения: 06.08.2021).
2. Афанасьева, А. Могут ли каналы в YouTube заменить телевидение по деньгам и контенту / А. Афанасьева // «Коммерсантъ» № 41 от 06.03.2020. – URL: <https://www.kommersant.ru/doc/4277405> (дата обращения: 26.07.2020).
3. Качкаева, А. Г. Медиаграмотность / А. Г. Качкаева, С.А. Шомова// Социодиггер, Т.2, Вып. 6, июль 2021 г. – URL: <https://sociodigger.ru/3d-flip-book/2021vol2-11/> (дата обращения: 06.08.2021).
4. Логунова, О. С. Кто такие digital-селебрити и как они коммуницируют с нами? / О. С. Логунова, П. А. Лебедев // Социодиггер. – Т. 2. Вып. 5. – июнь 2021. – URL: <https://sociodigger.ru/3d-flip-book/2021vol2-10/> (дата обращения: 06.08.2021).
5. Ляликова, А. Звезды YouTube: рейтинг блогеров с самыми высокими доходами от рекламы / А. Ляликова // Forbes-URL: <https://www.forbes.ru/rating-photogallery/412047-zvezdy-youtube-15-bloggerov-s-samymi-vysokimi-dohodami-ot-reklamy> (дата обращения: 06.08.2021).
6. Медиалогия Блогеры в TikTok – июнь 2021 // Медиалогия URL: [https://www.mlg.ru/blog/smm\\_ratings/8518/?fbclid=IwAR00buy-cuh5izsFggTcMNWaTGF5\\_mO9bXYo3Huzi3S2r3wBloHvE9KJ1HY](https://www.mlg.ru/blog/smm_ratings/8518/?fbclid=IwAR00buy-cuh5izsFggTcMNWaTGF5_mO9bXYo3Huzi3S2r3wBloHvE9KJ1HY) (дата обращения: 06.08.2021).
7. Медиалогия. YouTube-каналы – июнь 2021 // Медиалогия. – URL: [https://www.mlg.ru/blog/smm\\_ratings/8524/](https://www.mlg.ru/blog/smm_ratings/8524/) (дата обращения: 06.08.2021).
8. Медиапотребление россиян : мониторинг // Аналитический обзор ВЦИОМ 03 марта 2021. – URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/mediapotreblenie-rossijan-monitoring> (дата обращения: 06.08.2021).
9. TikTok overtakes Facebook as world's most downloaded app. – URL: <https://asia.nikkei.com/Business/Technology/TikTok-overtakes-Facebook-as-world-s-most-downloaded-app/> (дата обращения: 26.07.2021).

**НАГЛЯДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НАПРАВЛЕННЫЕ  
НА ПОПУЛЯРИЗАЦИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ  
ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ (ПРИМИРЕНИЯ)**



# **СЛУЖБА МЕДИАЦИИ**

**Уважаемые педагоги!**

**Школьная медиация** – это инновационный метод, который применяется для разрешения споров и предотвращения конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса в качестве современного альтернативного способа разрешения споров.

**Медиация необходима в следующих случаях:**

- 1) Когда необходимо прийти к тому или иному решению в результате переговоров и закрепить его документально;
- 2) Когда между сторонами есть договоренности, которые они не могут раскрывать третьим лицам, и хотят сохранить конфиденциальность;
- 3) Когда раздражение и эмоции препятствуют эффективному общению сторон;
- 4) Когда стороны ограничены временными рамками;
- 5) Когда стороны хотят оставаться в партнерских или добрых отношениях.

Работа службы медиации направлена на помощь учителям и ученикам школы в мирном разрешении конфликтов. Программы примирения могут проводиться службой только при добровольном участии всех сторон конфликта. Люди, ведущие примирительную встречу не будут судить, ругать, кого-то защищать или что-то советовать. Их задача – помочь вам самим спокойно разрешить свой конфликт.

## **Главными участниками встречи будете вы сами.**

### **Эффективные правила поведения в конфликтных ситуациях:**

1. Дайте партнеру «выпустить пар». Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока это не случится, договориться с ним трудно или невозможно.

2. Попросите от него спокойно обосновать претензии. Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции.

3. Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, попросите доверительно у конфликтующего партнера совета, задайте неожиданный вопрос, сделайте комплимент... Главное, переключить сознание партнера с отрицательных эмоций на положительные.

4. Не давайте ему отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Говорите: «Я чувствую себя обманутым». «Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете».

5. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий. Отношение к человеку – это фон или условия, в которых приходится решать. Не позволяйте эмоциям управлять вами! Определите вместе проблему и сосредоточьтесь на ней.

6. Предложите партнеру высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения. Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся положение, ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов. Потом из них выберете лучший для вас двоих.

7. В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо». Не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Давайте оценку только его действиям и поступкам.

8. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. Во-первых, это обезоруживает партнера, во-вторых, вызывает у него уважение.

9. В любых конфликтных ситуациях никто никогда и никому ничего не может доказать. Отрицательные эмоциональные воздействия блокируют способность понимать, учитывать и соглашаться.

10. Замолчите первым. Если так уж получилось, что вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытайтесь сделать единственное – замолчите. Возьмите паузу для размышления.

**Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь сохранить отношения.**



## СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ МБОУ СОШ №46 г. Белгорода



### Преимущество ШСП:

- Сверстники обычно лучше взрослых знают свой подростковый мир и ведут переговоры на «одном языке», нередко только им понятном.
- Конфликтующие больше доверяют ровеснику, чем администрации, а ведущий строго соблюдает конфиденциальность всего процесса.

### Принципы восстановительного подхода:

1. Передача ответственности за разрешение конфликтной ситуации самим участникам ситуации.
2. Акцент на заглаживании вреда, причиненного конфликтной ситуацией всем ее участникам.
3. Выработка ответственного отношения участников конфликтной ситуации к своей жизни и своим поступкам.
4. Восстановление нарушенных конфликтной ситуацией отношений и социальных связей.

### Сферы влияния ШСП:

1. Разрешение конфликтов силами самой школы.
2. Изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации.
3. Профилактика школьной дезадаптации.

4. Школьное самоуправление и волонтерское движение подростков школы.

### Что даёт участие в школьной службе примирения?

#### Подростку совершившему правонарушение:

- осознать причины своего поступка и его последствия
- загладить причиненный вред
- вернуть к себе уважение, восстановить отношения, которые, возможно, были нарушены

#### Потерпевшему:

- Избавиться от негативных переживаний и желания отомстить
- Убедиться в том, что справедливость существует

#### Родителям:

- Помочь ребенку в трудной жизненной ситуации
- Способствовать развитию у него ответственного и взрослого поведения

## Как не стать жертвой буллинга?



Педагог-психолог  
Е.В. Перова

Прохоровка  
2021

Дети и взрослые всегда выделяют тех, кто чем-то не похож на большинство – ростом, весом, цветом волос, манерами разговаривать или одеваться. В коллективе случаются такие ситуации, когда группа ребят выделяет одного человека для того, чтобы посмеяться над ним и, возможно, повысить свой статус в коллективе за счет него.



### Что же такое буллинг? И кто его участники?

**Буллинг** – психологический террор (насмешки, оскорбления), избиение, травля, повторяющаяся агрессия по отношению к определенному человеку, включающая в себя принуждение и злоупотребление.

*Участники буллинга:*

**Агрессор** – тот, кто притесняет (или обидчик);  
**«Агрессята»** – те, кто поддерживают агрессора;

**Наблюдатели** – временные участники буллинга;

**Жертва** – тот, кого притесняют.

### Кто чаще всего становится объектом травли (буллинга, насмешек)?



Чаще всего – это дети, имеющие:

- физические недостатки – носящие очки, со сниженным слухом или с двигательными нарушениями (например, при ДЦП);
- особенности поведения – замкнутые, застенчивые, тревожные или имеют импульсивное поведение, не уверенные в себе;
- особенности внешности – рыжие волосы, веснушки, оттопыренные уши, кривые ноги, особая форма тела (полнота или худоба);
- не имеют ни одного близкого друга, чаще общаются со взрослыми, чем с детьми;
- неуспешность в школе, страх перед школой;
- эпилепсию, заикание, недержание, нарушение речи;
- низкий интеллект и трудности в обучении.

## Как занять свое место в коллективе и наладить отношения со сверстниками?

- Старайся не избегать общения. Больше времени общайся со своими одноклассниками. Участвуй в дискуссиях и разговорах.
- Находи больше общих тем для разговоров. Интересуйся тем, что им нравится. Предлагай свои темы для беседы.
- Предложи совместное мероприятие всем классом – например, поход в кино.
- Если какие-то их привычки или внешний вид кажутся тебе странными и отличаются от твоих, постарайся не осуждать их. Для них могут быть непонятными твои привычки.
- Общайся не только с людьми своего пола.
- Имей свое мнение, но при этом не доказывай, что мнение других неправильное.



Если ты стала жертвой буллинга и тебе необходима помощь, ты всегда можешь обратиться:

Педагог-психолог

Евгения Владимировна Перова  
эл. почта [belikgenia5@rambler.ru](mailto:belikgenia5@rambler.ru)  
соц. сети: <https://vk.com/psycologi>

Социальный педагог

Анна Андреевна Ушакова  
эл. почта [pulyaeva\\_anna\\_a@mail.ru](mailto:pulyaeva_anna_a@mail.ru)  
соц. сети: <https://vk.com/a.pulyaeva>

Директор

Альбина Владимировна Балабанова  
тел. (47242) 2-16-93



## Что делать, если ты стал жертвой притеснения (буллинга)?

- Обязательно расскажи кому-то из взрослых о сложившейся ситуации;
- Не стесняйся просить о помощи;
- Не отвечай агрессией на агрессию, так как это только ухудшит ситуацию;
- Не соглашайся разобраться с обидчиком один на один, после уроков;
- Не смиряйся с участью жертвы, старайся привлечь на свою сторону друзей и их поддержку, так будет проще справиться с ситуацией притеснения.



**Помни  
о том, что никто не имеет права  
тебя унижать и обижать!**

**Ты вправе иметь собственное  
мнение!**

## Памятка ПОДРОСТКАМ



## Алгоритм действий в ситуации буллинга

Социальный педагог  
А.А. Ушакова

Прохоровка  
2021

**Буллинг** (от англ. bullying, bully – хулиган, драчун, задира, грубиян, насильник) длительный процесс сознательного жестокого отношения, физического (или) психического, со стороны одного или группы детей к другому ребенку (другим детям).

### Виды Буллинга:

❖ **Вербальный (словесный)** – словесное издевательство или запугивание с помощью жестоких слов, которое включает в себя постоянные оскорбления, угрозы и неуважительные комментарии о ком-либо (о внешнем виде, религии, этнической принадлежности, инвалидности, особенностях стиля одежды и т. п.).

❖ **Физический** – запугивание или буллинг с помощью агрессивного физического устрашения заключается во многократно повторяющихся ударах, пинках, подножках, блокировании, толчках и прикосновениях нежелательным и неподобающим образом.

❖ **Социальный** – запугивание или буллинг с применением тактики изоляции предполагает, что кого-то намеренно не допускают к участию в работе группы, будь то трапеза за обеденным столом, игра, занятие спортом или общественная деятельность.

❖ **Кибербуллинг** – обвинение с использованием оскорбительных слов, лжи и неправдивых слухов с помощью электронной почты, текстовых сообщений и сообщений в социальных сетях.

## Свидетели Буллинга

*Каждый подросток, увидев, как травят другого, должен сделать следующее:*

1. Отказаться участвовать в этом



2. Не игнорировать случаи травли (ничего не делая ты участвуешь в травле)



3. Если возможно, заступиться за того, кого травят



4. Сообщить о случае травли учителю или администрации школы



5. Никогда не драться с обидчиком (это не безопасно и может ухудшить ситуацию)



## Как реагировать на КИБЕРБУЛЛИНГ

### КЛЕВЕТА

О тебе пишут неправду... Напомни клеветникам, что их деяния наказуемы (в соответствии со 121 статьей УК РФ)

### УГРОЗЫ

Тебя преследуют или даже угрожают в интернете... Расскажи об этом родителям, вместе обратитесь в полицию



### ФЛЕЙМ

наблюдаешь ссору с оскорблениями в комментариях с на сайте, в социальной сети или мессенджере. Немедленно уходи оттуда. Побереги нервы и не порть себе настроение.

### ИЗОЛЯЦИЯ

С тобой не дружат в социальных сетях те, кого ты хотел бы добавить в друзья... Поделись своей проблемой с родителями. Задумайся, зачем тебе нужны такие друзья, которые игнорируют тебя.

### АГРЕССИЯ

Тебя унижают или бьют, а фото или видео публикуют в социальных сетях... Сразу иди с родителями в полицию.

**Ребёнку, в силу возраста, трудно самому защититься от буллинга. Это работа взрослых. Однако есть базовые вещи, которые ребенок должен знать для профилактики буллинга в школьной среде:**

❖ Рассказывать о случаях буллинга взрослым, которым доверяешь, — правильно, это не стукачество.



❖ Нужно укреплять самооценку и вести себя уверенно. Быть настойчивым и сильным (хотя бы внешне).



❖ Нельзя надеяться отомстить с помощью ещё большей жестокости. Это приведёт к новым проблемам. Лучше искать друзей среди сверстников и использовать самое мощное оружие против агрессии — юмор.



❖ Необходимо избегать ситуаций, в которых возможна травля и отклонять предложения поучаствовать в ней.

❖ Если стал свидетелем насилия, нужно немедленно привести кого-то из взрослых или посоветовать жертве пойти за помощью к родителю или учителю, которому она доверяет