

Отдел образования администрации Кировского района Санкт-Петербурга

Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования  
Центр психолого-педагогического сопровождения  
Кировского района Санкт-Петербурга  
(ГБУ ДО ЦППС Кировского района)



СБОРНИК МЕТОДИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ  
для специалистов службы сопровождения  
образовательного учреждения

**«ДОКУМЕНТАЦИЯ  
ДЛЯ ШКОЛЬНОЙ  
СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ»**

**Составители:**  
Лаптева А.С.  
Камакина О.Л.  
Кузьмин Г.С.

**Выпуск 30**  
(новая редакция)

Санкт-Петербург  
2016

# СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
1. Примерное положение о службе медиации в образовательном учреждении	5
2. Образец приказа о создании школьной службы медиации	9
3. Образец журнала регистрации случаев службы медиации	10
4. Карта случая службы медиации	11
5. Бланк согласия на использование персональных данных	13
6. Примерный бланк медиативного соглашения	14
7. Бланк отчёта о деятельности службы медиации	15
8. Примерный алгоритм организации службы медиации в ОУ	16
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	17

# ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Школа – это открытая динамическая система, сложное многоуровневое сообщество, пронизанное сотнями невидимых нитей взаимодействий и взаимоотношений, в котором каждый участник образовательного процесса постоянно выстраивает коммуникацию со множеством людей. И в условиях большого количества участников сообщества (**дети, учителя и родители**) конфликты являются неизбежной составляющей системы взаимоотношений.

Далеко не все конфликты разрешаются без потерь для всех его сторон. Кроме того, иногда мы оказываемся вообще не в состоянии разрешить тот конфликт, участником которого оказались.

Поскольку появление конфликтов неизбежно в силу того, что они являются частью нормального функционирования любой социальной системы, негативное отношение к конфликтам может отрицательно сказаться на работе всей системы. Зачастую конфликт определяют как негативное противостояние, мешающее нормальному взаимодействию. Такое понимание формирует и соответствующее отношение к этому явлению: нужно избегать конфликтов, нельзя позволять им проявляться. Если конфликты в школе не признаются нормальным явлением, то, как следствие, отсутствуют и алгоритмы для их распознавания, предупреждения и разрешения.

В настоящий момент существует и другое понимание конфликта – как явления, помогающего обнаружить и разрешить существующие противоречия. Такой подход акцентирует внимание на конструктивных функциях конфликта: на возможности обнаружить «проблемные» точки, оптимизировать процесс взаимодействия, дать сторонам конфликта возможность лучше понять друг друга.

Эффективное использование позитивных эффектов конфликта зависит не только от соответствующего отношения к этому явлению, но также и от выбранного способа его разрешения.

На сегодняшний день хорошо известны две технологии разрешения конфликта: арбитраж и медиация.

Арбитраж – это способ разрешения конфликта, при котором третья сторона выступает в роли судьи. При таком способе разрешения конфликта арбитр на основании своего представления о ситуации принимает решение, которое стороны обязаны исполнять. В данной технологии инициатива и ответственность полностью передаётся арбитру, а сторонам даётся возможность только высказывать аргументы своей позиции. Примером использования этой технологии в школе являются конфликтные и различного рода административные комиссии.

Альтернативой арбитражу является технология медиации, которая отличается тем, что большая часть ответственности за процесс обсуждения и решения конфликта лежит на сторонах-участниках конфликта. Медиатор является тем, кто структурирует обсуждение, помогая направить общение в конструктивное русло.

Совершенно очевидно, что современная школа хорошо знакома с технологией арбитража. Но в настоящее время появилась возможность для реализации и второй формы разрешения конфликта – медиации.

18 ноября 2013 года опубликовано письмо Министерства Образования и Науки Российской Федерации под № ВК-844/07 руководителям органов исполнительной власти субъектов РФ, осуществляющих государственное управление в сфере образования, **«О направлении методических рекомендаций об организации служб школьной медиации»**. Согласно ему в образовательных учреждениях «должны быть организованы

службы школьной медиации, обеспечивающие защиту прав детей и создающие условия для формирования безопасного пространства, равных возможностей и защиты их интересов».

В данном письме говорится о том, что интеграция метода школьной медиации в образовательное пространство имеет гораздо дальше идущие последствия и «выходит далеко за рамки взаимодействия «ребёнок-школа-семья (образовательная организация)»». И если этот гуманный инструментальный решения трудных ситуаций будет успешно внедрён в сфере образования, то он будет быстрее распространено и на другие социальные сферы, и на всё общество в целом.

**Представленный в данном сборнике пакет документов разработан для сопровождения работы службы медиации в образовательном учреждении и носит примерный характер.**

**Авторы сборника ставили перед собой цель разработать необходимый и достаточный пакет документов, регламентирующий деятельность школьной службы медиации, не изменяя при этом основополагающим принципам самой технологии медиации.**

# 1. ПОЛОЖЕНИЕ О СЛУЖБЕ МЕДИАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБОУ \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
Кировского района Санкт-Петербурга  
\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

## ПОЛОЖЕНИЕ О СЛУЖБЕ МЕДИАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ

### 1. Общие положения.

1.1. Служба медиации является объединением обучающихся и педагогов, действующим в образовательном учреждении на основе добровольных усилий педагогов и обучающихся (воспитанников).

1.2. Служба медиации осуществляет свою деятельность на основании Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ; Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 № 193-ФЗ; настоящего Положения; методических рекомендаций Министерства образования и науки РФ (направлены письмом № ВК844/07 от 18.11.2013); Концепции развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации (утверждена распоряжением Правительства РФ от 30.08.2014 года № 1430); Плана первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы; пункта 47 распоряжения Правительства Санкт-Петербурга от 25.12.2012 № 73-рп «О плане мероприятий на 2013-2015 годы по реализации Стратегии действий в интересах детей в Санкт-Петербурге на 2012-2017 годы».

### 2. Цели и задачи службы медиации.

#### 2.1. Целями службы медиации являются:

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

2.1.2. Создание альтернативы административному способу реагирования на конфликты, снижение количества административных обращений;

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

2.1.4. Популяризация среди обучающихся, родителей и педагогов альтернативных способов разрешения конфликтов.

#### 2.2. Задачами службы медиации являются:

2.2.1. Проведение медиаций и школьных конференций;

2.2.2. Обучение школьников альтернативным методам урегулирования конфликтов;

2.2.3. Информирование обучающихся и педагогов о принципах и ценностях медиации.

3. Принципы деятельности службы медиации.

3.1. Деятельность службы медиации основана на следующих принципах:

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

3.1.2. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство специалистов службы медиации не разглашать полученные в ходе программ сведения. Исключение составляет информация о готовящемся преступлении, а также примирительный договор (по согласованию с участниками встречи и подписанный ими).

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

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

4. Порядок формирования службы медиации.

4.1. Руководителем службы может быть психолог, социальный педагог или другой педагогический работник образовательного учреждения (включая директора), на которого возлагаются обязанности по руководству службой медиации приказом директора образовательного учреждения.

4.2. Руководитель службы медиации проходит обязательное обучение по проведению процедуры медиации.

4.3. В состав службы медиации могут входить обучающиеся 8-11-х классов, прошедшие обучение медиации.

4.4. Родители дают согласие на работу своего ребенка в качестве ведущего процедуры медиации.

4.5. Вопросы членства в службе медиации, требований к обучающимся, входящим в состав службы, и иные вопросы, не регламентированные настоящим Положением, могут определяться локальными актами службы медиации по согласованию с администрацией ОУ.

5. Порядок работы службы медиации.

5.1. Служба медиации может получать информацию о случаях конфликтного характера от педагогов, обучающихся, представителей администрации школы, специалистов службы медиации, родителей.

5.2. Служба медиации самостоятельно принимает решение о возможности или невозможности использования процедуры медиации в каждом конкретном случае.

5.3. Процедура медиации начинается в случае согласия конфликтующих сторон на участие в данной процедуре. Если действия одной стороны или обеих сторон могут быть квалифицированы как дисциплинарный проступок, для проведения медиации также необходимо информированное согласие родителей или законных представителей.

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

5.5. Переговоры с родителями и должностными лицами по организации процедуры проводит руководитель или специалисты службы медиации из числа педагогов.

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

5.7. В случае если в ходе медиации конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты могут фиксироваться в письменном или устном соглашении.

5.8. Копия соглашения предоставляется в администрацию образовательного учреждения только при согласии сторон.

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

5.10. При необходимости специалисты службы медиации информирует стороны конфликта о возможностях других специалистов и служб (социального педагога, психолога, юриста и пр.).

5.11. Деятельность службы медиации фиксируется в обобщенном виде в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами службы, и доступ к которым имеет только руководитель службы.

5.12. Представитель администрации образовательного учреждения, курирующий службу медиации или являющийся её специалистом, организует проведение супервизий для специалистов службы медиации образовательного учреждения, а также обеспечивает участие её представителя в собраниях ассоциации (сообщества) медиаторов.

## 6. Организация деятельности службы медиации.

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

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

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

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

6.5. Один раз в четверть проводятся совещания между администрацией и службой медиации по улучшению работы службы и ее взаимодействия с педагогами с целью предоставления возможности воспользоваться услугами службы большему числу желающих.

6.6. Служба медиации может вносить на рассмотрение администрации предложения по снижению конфликтности в школе.

7. Заключительные положения.

7.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

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

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

ГБУ ДО ЦППС Кировского района Санкт-Петербурга



## 2. ПРИКАЗ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СЛУЖБЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

Государственное бюджетное образовательное учреждение

---

---

### ПРИКАЗ

\_\_\_\_.\_\_\_\_.201\_\_ г. № \_\_\_\_

Об организации деятельности  
службы школьной медиации в ГБОУ \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_  
Кировского района Санкт-Петербурга

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

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Организовать службу школьной медиации.
2. Утвердить ПОЛОЖЕНИЕ О СЛУЖБЕ МЕДИАЦИИ В ГБОУ \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_ КИРОВСКОГО РАЙОНА.
3. Утвердить состав службы школьной медиации:  
руководитель службы: \_\_\_\_\_;  
сотрудники службы школьной медиации:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.
4. Контроль за исполнением данного приказа возложить на заместителя директора по воспитательной работе \_\_\_\_\_.

Директор \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

### 3. ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ

<b>ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ</b> СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ ГБОУ _____ № _____
--

Начат: \_\_\_\_\_  
Закончен: \_\_\_\_\_

№ п/п	ДАТА	ФИО обратившегося*	КОД случая	МЕДИАТОР	Примечание
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
...					

\* ФИО обратившегося указывается, если при этом не нарушается принцип конфиденциальности (то есть имеется согласие участников конфликта на использование персональных данных или если в службу обратился не сам участник конфликта).

<b>Коды участников:</b>
Ученик – 1 Учитель – 2 Родитель – 3 Администрация – 4

КОД случая – это двузначное число, в котором первым записывается код того, кто обратился в службу (например, 1-1). Если у ситуации есть правовой аспект (официальная жалоба, КДН, ОДН, ВШК, комиссия по трудовым спорам и т.д.), после двузначного кода записывается буква «П» (например, 1-1П).

#### 4. КАРТА СЛУЧАЯ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ

### КАРТА СЛУЧАЯ

#### СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ

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

Описание случая (*пример!*):

№ из журнала:	3
Дата обращения:	15.03.2016
Код случая: (из журнала)	1 - 1
Ф.И.О. обратившегося:	<i>Иванова Марфа Васильевна, заместитель директора по ВР (учитель биологии; классный руководитель и т.п.) – то есть тот человек, который передал случай в службу медиации.</i>
Краткое описание проблемы:	<i>конфликт между учащимися (например: взаимные оскорбления; драка; порча личного имущества или другое).</i>
Ответственный за ведение случая:	<i>Соколов Петр Петрович</i>

Ведение случая:

№ п/п	ДАТА	УЧАСТНИКИ	МЕДИАТОР	РЕЗУЛЬТАТ РАБОТЫ
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				

**ВОЗМОЖНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ (С КОДАМИ):**

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

## 5. БЛАНК СОГЛАСИЯ НА ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

### СОГЛАСИЕ

на использование персональных данных  
в отчетных документах службы медиации  
ГБОУ \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

На использование моих персональных данных в документах службы медиации в следующем объеме: фамилия, имя, отчество, краткое описание конфликтной ситуации,  
\_\_\_\_\_

согласен (согласна) / не согласен (не согласна).

Дата: \_\_\_\_\_

Подпись: \_\_\_\_\_

Соглашение в письменной форме: да / нет  
(передано на руки)

## 6. БЛАНК МЕДИАТИВНОГО СОГЛАШЕНИЯ

### СОГЛАШЕНИЕ

Я, \_\_\_\_\_, обязуюсь:

Гарантии и санкции:

Экземпляр получен на руки: **да / нет**

Я, \_\_\_\_\_, обязуюсь:

Гарантии и санкции:

Экземпляр получен на руки: **да / нет**

Дата: \_\_\_\_\_

Подписи сторон (с расшифровкой): \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

## 7. БЛАНК ОТЧЁТА О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ

### ОТЧЁТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ:

УЧЕБНЫЙ ГОД	№ п/п	ВРЕМЯ РАБОТЫ со случаем (дата начала – дата окончания)	КОД случая (см. таблицу)	Кол-во ВСТРЕЧ	МЕДИАТОР	РЕЗУЛЬТАТ работы (см. таблицу)
2015-2016	1.					
	2.					
	3.					
	...					
2016-2017	1.					
	2.					
	...					

КОДЫ СЛУЧАЕВ ПО СОСТАВУ УЧАСТНИКОВ:	КОДЫ УЧАСТНИКОВ:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Учитель-ученик (1 – 1)</li> <li>• Учитель-родитель (2 – 3)</li> <li>• Учитель-учитель (2 – 2)</li> <li>• Учитель-администрация (2 – 4)</li> <li>• Ученик-родитель (1 – 3)</li> <li>• Родитель-родитель (3 – 3)</li> <li>• Родитель-администрация (3 – 4)</li> <li>• Другие</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ученик – 1</li> <li>• Учитель – 2</li> <li>• Родитель – 3</li> <li>• Администрация – 4</li> </ul>

Код случая – это двухзначное или трехзначное число, обозначающее участников конфликта.

Если у ситуации есть правовой аспект (официальная жалоба, КДН, ОДН, ВШК, комиссия по трудовым спорам и т.д.), после двузначного кода записывается буква «П».

ВОЗМОЖНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ:	
Код	РЕЗУЛЬТАТ:
4.1.	Завершение работы со случаем: отказ клиента от дальнейшей работы
4.2.	Завершение работы со случаем: разрешение проблемы на этапе консультирования
4.3.	Завершение работы со случаем: случай передан в независимую службу медиации
5.1.	Медиация: соглашение в устной форме
5.2.	Медиация: соглашение в письменной форме
5.3.	Медиация: соглашение в письменной форме
5.4.	Медиация: стороны не пришли к соглашению

## 8. ОБЩИЙ АЛГОРИТМ ОРГАНИЗАЦИИ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ В ОУ

### **Алгоритм организации деятельности службы медиации в образовательном учреждении:**

1. Оформить приказ о назначении руководителя службы медиации и о персональном составе службы.
2. Утвердить положение о службе медиации в ОУ в его актуальном (а не примерном) виде.
3. Провести собрание сотрудников службы, на котором:
  - ознакомить сотрудников службы с нормативной базой, регламентирующей создание службы медиации в ОУ;
  - утвердить порядок работы службы и круг обязанностей её сотрудников;
  - утвердить форму отчетности (журнал), образец соглашения о медиации и т.п.;
  - подписать первичный протокол о намерениях по информированию всех участников образовательного процесса об организации службы.
- Все решения собрания сотрудников службы школьной медиации оформляются в протоколе; составляется список регистрации присутствующих на собрании.
4. Отправить заявку на обучение сотрудников службы по программам медиации.
5. Разместить на стендах и на сайте ОУ информацию о создании и возможностях службы медиации с контактами опорных органов (ГБУ ДО ЦППС Кировского района Санкт-Петербурга).
6. Провести собрание педагогического коллектива и проинформировать о создании и возможностях службы медиации.
7. Провести родительские собрания и проинформировать родителей о создании и возможностях службы медиации.
8. Провести классные часы и проинформировать учащихся о создании и возможностях службы медиации, проинформировать учащихся о перспективах обучения медиации, провести первичный мониторинг заинтересованности учащихся в участии в работе службы.
9. Собрание сотрудников службы медиации для подведения итогов деятельности службы проводится в конце каждого полугодия.



## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Аллахвердова О.В., Карпенко А.Д. Медиация – переговоры в ситуации конфликта. СПб, 2010.
2. Аллахвердова О.В., Карпенко А.Д. Медиация – переговоры с участием посредника. СПб: «Роза мира», 2007.
3. Иванова Е.Н. Коммуникативные инструменты конфликтолога. СПб: Санкт-Петербургское философское общество, 2008.
4. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование. Новосибирск: Издательство НГГУ, 2012.
5. Камакина О.Л., Шигапова А.Г., «Медиация в школе: возможности и перспективы». // Августовский педагогический совет. Система образование Кировского района: будущее через диалог поколений. СПб: Публикации ИМЦ Кировского района, 2015. С. 80-84.
6. Коновалов А. Школьная служба примирения и восстановительная культура отношений. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012.
7. Письмо Министерства Образования и Науки России № ВК-844/07 от 18.11.2013 г.
8. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».
9. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».