

**МИНИСТЕРСТВО  
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РЕСПУБЛИКИ АДЫГЕЯ**

385000, г. Майкоп, ул. Советская, 176  
тел. (8772) 57-09-52, факс 52-12-01  
E-mail: minobr\_ra@mail.ru, www.adygheya.minobr.ru  
УФК по Республике Адыгея (Министерство образования  
и науки РА л/с 03762000280) р/с 40201810600000000002  
ГРКЦ НБ Респ. Адыгея Банка России г. Майкоп  
ИНН 0105017210 КПП 010501001 БИК 047908001



**АДЫГЭ РЕСПУБЛИКЭМ  
ГЪЭСЭНЫГЪЭМРЭ ШІЭНЫГЪЭМРЭКІЭ  
И МИНИСТЕРСТВ**

385000, кь. Мыекьуапэ, ур. Советскэр, 176  
тел. (8772) 57-09-52, факс 52-12-01  
E-mail: minobr\_ra@mail.ru, www.adygheya.minobr.ru  
УФК по Республике Адыгея (Министерство образования  
и науки РА л/с 03762000280) р/с 40201810600000000002  
ГРКЦ НБ Респ. Адыгея Банка России г. Майкоп  
ИНН 0105017210 КПП 010501001 БИК 047908001

30.03.2018 года № 2054

на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Руководителям органов  
управления образованием  
муниципальных районов и  
городских округов

Руководителям  
государственных  
образовательных  
организаций

В соответствии с постановлением № 1 Республиканской комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав от 12.12.2017 года направляем для использования в работе информацию об опыте работы городской опорной школы «Служба школьной медиации» на базе МБОУ «Эколого-биологический лицей № 35» и по информационно-методическому сопровождению ответственных за создание школьных служб медиации на территории муниципального образования «Город Майкоп», подготовленную Адыгейским республиканским институтом повышения квалификации (прилагается).

Министр

А.А. Керашев

**Из опыта работы  
городской опорной школы «Служба школьной медиации»  
на базе МБОУ «Эколого-биологический лицей № 35» и по  
информационно-методическому сопровождению ответственных  
за создание школьных служб медиации на территории  
муниципального образования «Город Майкоп»**

В 2014 году МБОУ «Эколого-биологический лицей №35» вступил в проект создания «Службы школьной медиации (примирения) (СШМ). Приказом Комитета по образованию администрации г. Майкопа № 387 от 2 сентября 2014 года лицей становится городской опорной школой данного инновационного направления деятельности. Руководителем Службы школьной медиации была назначена учитель истории и обществознания Леусенко В.А. В сентябре 2015 года ее сменила учитель русского языка и литературы Хисматуллина Наиля Рамильевна, которая прошла в 2017 и 2018 годах специальное обучение по 72 часовым программам: «Организация служб школьной медиации (служб примирения)» и «Подготовка специалистов по урегулированию конфликтов и проведению примирительных процедур» в Адыгейском республиканском институте повышения квалификации.

Причины появления «Школьных служб медиации (служб примирения)» в Российской Федерации общеизвестны – это рост количества школьных конфликтов, негативное отношение к школе в современных СМИ. Особую тревожность у общественности вызывают конфликты в подростковой среде. Решая конфликтные ситуации, дети проявляют агрессию, конфронтацию, противоправные действия. Они стремятся к завоеванию власти и статуса в школьной среде, проявляют стремление действовать безнаказанно, добиваются самоутверждения любыми средствами и формами. Для некоторых подростков конфликты являются своего рода бизнесом. Они провоцируют «стрелки», снимают их на видео и шантажируют ими, организуют ставки на участников драки.

Конфликтные отношения возникают также между педагогами и обучающимися, родителями и педагогами, между самими педагогами, что разрушительно влияет на социально-психологический климат в коллективе и желание педагогов качественно работать.

Одной из попыток профилактики и разрешения складывающейся негативной ситуации в образовательной организации является создание службы школьной медиации в МБОУ «Лицей № 35». Служба медиации – это новая технология решения конфликтных ситуаций в школе с привлечением детей-медиаторов. Она создает условия для не карательного, а конструктивного разрешения конфликтов. Это форма социально-психологической

помощи всем участникам образовательного процесса в конфликтах, тяжелых жизненных ситуациях, случаях правонарушений обучающихся.

Создание такой модели помощи может помочь не только в профилактике и коррекции девиантного поведения обучающихся, но и в создании благоприятного психологического климата в образовательной организации. Один из организаторов службы школьной медиации в России А.Ю. Коновалов замечает: «Именно школьная медиация на сегодняшний день способна грамотно помочь в разрешении национальных и иных социокультурных конфликтов при помощи независимого посредника – школьного медиатора».

**Целями деятельности** городской опорной школы «Службы школьной медиации» являются:

- распространение среди обучающихся, педагогов и родителей цивилизованных форм разрешения конфликтов;
- помощь в разрешении конфликтных и криминальных ситуаций на основе принципов восстановительной медиации;
- снижение количества административных реагирований на правонарушения.

**Задачи деятельности:**

- проведение примирительных программ (восстановительных медиаций, кругов сообщества, школьных и семейных конференций и т.д.) для участников конфликтов и ситуаций криминального характера;
- обучение школьников цивилизованным методам урегулирования конфликтов;
- информирование обучающихся, педагогов и родителей о принципах и ценностях восстановительной медиации.

**Деятельность СШМ** строится на следующих принципах: добровольность, конфиденциальность, нейтральность медиатора, открытость, равноправие. Благодаря соблюдению этих принципов обеспечивается достижение участниками конфликта договоренности, устраивающей каждую из сторон конфликта. Нарушение хотя бы одного из этих принципов либо срывает процесс примирения, либо превращается в арбитраж.

**Ожидаемые результаты:**

- формирование нового типа реагирования на конфликтные и сложные ситуации;
- воспитание ценностей культуры взаимопонимания у школьников, педагогов, родителей;
- улучшение психологического климата в образовательной организации.

**Критерии эффективности деятельности службы:**

- снижение конфликтности в ОО;
- изменение способов реагирования в конфликте на сотрудничество и компромисс;
- установление благоприятного психологического климата в ученических классах и педагогическом коллективе.

Служба медиации действует на основании действующего законодательства: Федерального закона от 27 июля 2010 года №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедура медиации)», Федерального Закона «Об образовании в Российской Федерации» (29.12.2012 №273-ФЗ) и локальных нормативных актов (приказа директора лицея «О создании службы школьной медиации», «Положения о службе школьной медиации»).

С целью организации деятельности службы школьной медиации в МБОУ «Эколого-биологический лицей № 35» были изучены рекомендации Минобрнауки России по организации служб школьной медиации в образовательных организациях (Письмо Минобрнауки России руководителям органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих государственное управление в сфере образования, №ВК – 844/07 от 18.11.2013 г.), Всероссийской ассоциации восстановительной медиации и Центра «Судебно-правовая реформа».

Основой службы медиации являются «Стандарты восстановительной медиации», разработанные в 2009 году Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации.

Определяющим моментом начала функционирования СШМ явилось квалифицированное информирование учеников, родителей, педагогов, которое осуществлялось через презентацию службы на общешкольных родительских собраниях и конференциях, педагогических советах, классных часах, а также оформление стенда и страницы на сайте школы.

Миссией СШМ в МБОУ «Лицей № 35» считается трансформация исполнительно-распорядительных взаимоотношений внутришкольного образовательного пространства в отношения заинтересованного сотрудничества.

Служба школьной медиации в лицее рассматривается как педагогическое и детское объединение, работающее параллельно с Комиссией по урегулированию споров между участниками образовательных отношений. У этих структурных подразделений разные функции. Комиссия может принимать решения о дисциплинарном взыскании, которое обязательно к исполнению, а Служба школьной медиации ориентирована на восстановительные практики, результатом которых становится выработка сторонами споров (конфликтов) решений и их самостоятельное и добровольное исполнение. Данный принцип зафиксирован в «Стандартах восстановительной медиации». Также важно отметить, что Служба школьной медиации не проводит расследования по конфликтным делам, а действует только на принципах добровольности. При этом результаты службы могут быть учтены комиссией при вынесении решения.

На сегодняшний день СШМ лицея состоит из пяти педагогов (руководитель службы, педагог-психолог, социальный педагог, инспектор по охране детства, инспектор КДН и ЗП), четырех школьников - волонтеров (учащихся 8 -10 классов) и трех родителей.

Медиаторами лицея создан стенд «Служба школьной медиации», на котором размещена вся необходимая информация для педагогов и учащихся

ся по работе службы медиации. Так же медиаторами был изготовлен и функционирует почтовый ящик, куда учащиеся могут помещать записки с информацией о происходящих в лицее конфликтах с целью их разрешения мирным путем.

Заседания СШМ проходят один раз в месяц в кабинете № 303. Выход на классные часы 1 раз в четверть. Постепенно в ходе работы начал складываться опыт и понимание для чего служба нужна.

Обучающиеся в лицее хорошо знают о СШМ. В трудную минуту, когда им кажется, что мир к ним несправедлив, их мучают проблемы, они поругались или подрались, у них что-то украли, и они предполагают, кто это сделал и не рассматриваются сверстниками, как личность, двери службы медиации для них всегда открыты, т.к. основная задача, которую решает СШМ - это организовать реабилитационную и профилактическую функцию, способствующую восстановлению нормальных отношений в лицейском сообществе, сдерживая подростков от проявления агрессии и насилия.

Информацию о случаях конфликтных ситуаций СШМ получает от учащихся, волонтеров, педагогов, родителей. Служба медиации самостоятельно определяет сроки и этапы проведения восстановительной программы в каждом отдельном случае. Служба имеет право пользоваться услугами социального педагога, педагога-психолога и представителя родительской общности. Администрация МБОУ «Лицей № 35» содействует службе медиации в организации взаимодействия с социальными службами и другими организациями.

Служба медиации взаимодействует с органами и организациями системы профилактики безнадзорности и правонарушений, опеки и попечительства, дополнительного образования, КДН и ЗП.

СШМ работает по обращениям педагогов, учащихся, родителей о настигивших и, что также важно, назревающих конфликтах. Безусловно, определенная часть из указанных сторонами-участниками программ примирения, причин их возникновения могла бы не перерасти в конфликт. В этом направлении службе медиации и педагогическому коллективу Лицея еще предстоит кропотливая профилактическая работа. Среди обращений, рассмотренных службой за данный период, наблюдались отдельные случаи, когда участники конфликта отказывались участвовать в его разрешении. Отмечено также, что учащиеся с большей готовностью проявляют желание участвовать в процедуре примирения, но родители иногда препятствуют их проведению.

Анализ работы СШМ показывает, что преобладающими являются случаи по восстановлению отношений «ученик – ученик» (обидные прозвища, борьба за лидерство, личная неприязнь и др.)

За годы работы городской опорной школы «СШМ» было рассмотрено 6 конфликтных ситуаций с применением медиативных технологий. Восстановительные программы проводила руководитель СШМ Н.Р. Хисматуллина. Участниками примирительных процедур явились лицеисты, педагоги и родители. В целях соблюдения требований Федерального закона РФ «О

персональных данных» №152-ФЗ и соблюдения медиативного принципа конфиденциальности информации о персональных данных сторон и иных существенных обстоятельств рассматриваемых случаев нами не указываются конкретные участники примирительных процедур. Каждый конкретный случай реализации примирительной программы анализируется медиативной службой.

В 2017-2018 учебном году СШМ Лицея № 35 заключила с образовательными организациями г.Майкопа (кроме МБОУ «СШ № 7» МБОУ «СШ № 17») Соглашения об обеспечении проведения процедуры медиации по желанию руководителя ОО или территориальной принадлежности.

Как руководитель городской опорной школы «Служба школьной медиации» Н.Р. Хисматуллина проводит активную, творческую и методическую деятельность по просветительской деятельности среди учащихся, педагогов, классных руководителей, родителей и педагогического сообщества Республики Адыгея, объясняя преимущества восстановительного подхода в разрешении споров и конфликтов. Опорной школой проведено ряд практико-ориентированных семинаров для педагогов, ответственных в своих ОО за данное направление.

В 2016-2017 учебном году при активном участии Хисматуллиной Н.Р. был проведен городской конкурс на эмблему опорной городской школы «Служба школьной медиации». Жюри конкурса утвердила эмблему, автором которого стала педагог-психолог МБОУ ЦДК «Локус» Слесарева Т.Ю.

Руководитель опорной школы СШМ активно и плодотворно взаимодействует с педагогами лицея. С целью интегрирования медиативного компонента в процессе развития профессиональной культуры педагогов и расширения их знаний по конфликтологии, социально-психологическим и ювенальным аспектам деятельности, Хисматуллина Н.Р. организовала в 2017 году участие 36 педагогов лицея в международном дистанционном информационно-образовательном проекте «Медиация в образовании», который проводился под эгидой Института Минсоцбпроекта. Каждый из принявших участие в проекте учитель получил сертификат. Все эти педагоги, в целях профилактики негативных социальных явлений, жестокости в детско-юношеской среде и формирования бесконфликтной среды, используют в работе с обучающимися восстановительные подходы медиативного способа урегулирования споров.

Кроме этого, 1 педагог лицея закончил в рамках проекта курсы «Медиативные технологии в работе классного руководителя».

Таким образом, в процессе внутриколлективного общения медиация способствует профилактике появления конфликтов, агрессивных, асоциальных вариантов поведения среди участников образовательно-воспитательного процесса. Использование комплекса определенных дидактических условий ведет к развитию медиативной культуры как части профессиональной культуры педагога.

Как педагог-медиатор Хисматуллина Н.Р. уделяет большое внимание внедрению принципов медиации в инклюзивную среду образовательной ор-

ганизации, выделяя специфику работы медиаторной службы в аспекте взаимодействия с ребенком с ОВЗ и их родителями. Во время проведения групповых и индивидуальных бесед и консультаций, акцентирует особое внимание на развитие коммуникативных навыков у всех участников образовательного процесса, а при возможных конфликтных ситуациях в аспекте инклюзии - схеме диалога с ребенком. Реализация принципа медиативной культуры способствует формированию навыков общения со взрослыми и сверстниками, налаживанию адекватного взаимодействия ребенка с близким взрослым. При разрешении конфликтных ситуаций ребенок развивает навыки общения с «обычными» детьми и их родителями, лучше осваивает нормы и правила жизни в обществе, его развитие происходит «ближе к норме». Происходит осознание ребенком того факта, что его принимают в коллективе вне зависимости от особенностей его развития. Это становится позитивным образцом, который при работе с педагогом-медиатором формируется в паттерн поведения.

Заслуживает внимания и взаимодействие медиатора Хисматуллиной Н.Р. и родителей ребенка с ОВЗ. При общении с родителями во время обсуждения конфликтных ситуаций, медиатор формирует у них навыки наблюдения за ребенком для лучшего понимания его потребностей, а также мотивов поведения. Задача медиативной службы в данном случае - дать родителям информацию, чтобы они могли самостоятельно выбрать для себя наиболее приемлемый стиль взаимодействия с ребенком. Наблюдая за своими и другими детьми, родители начинают понимать ребенка и выстраивать свое поведение исходя из его индивидуальных особенностей, а не из общепринятых стереотипов.

После трех лет организации деятельности городской опорной школы «Служба школьной медиации» можно говорить о первых позитивных результатах:

1. Значительно улучшился психологический микроклимат в ученических классах и в педагогическом коллективе.

2. Расширился арсенал способов работы классных руководителей, социального педагога и педагога-психолога и тем самым повышено неформального статуса сотрудников, осуществляющих воспитательную работу в школе.

3. Улучшилась управляемость поведением подростков.

4. Совершенствовалось взаимодействие родителей и педагогов в воспитательной работе, выросло доверие к Лицею со стороны населения.

5. Организовался неформальный контроль за поведением проблемных подростков.

Проведенное диагностическое обследование учащихся старших классов (по тестам Томаса и Басса-Дарки) выявило снижение уровня конфликтности с 38% до 6%, а высокий уровень агрессивности с 28% до 3%. Родители (42%) отметили изменения в отношениях «родитель-ребенок» в лучшую сторону (на основе анализа ответов родителей на вопросы анкеты).

В процессе организации деятельности городской опорной школы «Служба школьной медиации» были выявлены следующие проблемы:

1. Специалисты и обучающиеся, входящие в состав СШМ не проходили специального обучения по медиативной работе на начальном этапе формирования, что затрудняло качественную деятельность в данном направлении.

2. Сложности в определении случаев, которые могут относиться к работе службы медиации, так как, на наш взгляд, данная служба в ряде случаев может дублировать работу специалистов социально-педагогического и социально-психологического направления.

3. При организации примирительных программ не привлекаются квалифицированные специалисты-супервизоры для экспертно-аналитического сопровождения деятельности службы.

4. Обучающиеся часто не оформляют заявлений в СШМ, а обходятся устным обращением.

**Рекомендации о возможности использования опыта работы МБОУ «Эколого-биологический лицей № 35» в других образовательных организациях Республики Адыгея.**

1. Проведение просветительской работы среди руководителей образовательных организаций, педагогов, обучающихся и родителей о принципах и ценностях восстановительной медиации, цивилизованных форм разрешения конфликтов.

2. Повышение квалификации работников образовательной организации по обучению обучающихся – медиаторов. С этой целью необходимо активно привлекать сертифицированных медиаторов.

3. Формирование и обучение «групп равных» («группы равных» - это группы детей, которые объединены для обучения процедуре медиации и медиативному подходу с целью последующего применения этих знаний и умений при разрешении споров, предупреждения конфликтов среди сверстников, а также для распространения полученных знаний, умений и опыта среди сверстников, младших и старших школьников).

4. Использование медиативного подхода в рамках работы по воспитанию культуры конструктивного поведения в конфликтной ситуации и создание условий для выбора ненасильственных стратегий поведения в ситуациях напряжения и стресса. Каждый классный руководитель, учитель-предметник должны использовать в работе медиативные техники для профилактики и сглаживания конфликтов, в том числе в работе с детьми с ОВЗ.

5. Для улучшения работы СШМ необходимо создать условия для участия общественности в решении актуальных задач в части профилактики правонарушений несовершеннолетних, в том числе через активизацию официальных сайтов образовательных организаций и информационных стендов.