# ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

# фЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТвЕННОЕ Бюджетное ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

# «Санкт-Петербургский государственный университет» (СПбГУ)

# Институт философии

|  |  |
| --- | --- |
| Зав. кафедрой конфликтологии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Стребков А.И. | Председатель ГАК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Осутин С.В. |

Выпускная квалификационная работа на тему:

***МЕДИАЦИЯ КАК СОВРЕМЕННЫЙ СПОСОБ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТА ( НА ПРИМЕРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ)***

Специализация 37.04.02 – Конфликтология

Выполнила:

Студентка магистратуры

Добрыднева Жанна Андреевна

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись)

|  |  |
| --- | --- |
| Рецензент:  Кандидат философских наук, доцент  Вахнин Е.А.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись) | Научный руководитель:  Кандидат психологических наук, доцент  Иванова Е.Н.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись) |

Санкт-Петербург

2017

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ………………………………………………………………………..3

ГЛАВА 1. МЕДИАЦИЯ КАК СОВРЕМЕННЫЙ СПОСОБ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ………………………………………….6  
1.1. Медиация: история, сущность, опыт применения………………………6  
1.2. Медиация в образовательном учреждении……………………………….14  
1.3. Модели организации школьной службы примирения в образовательном   
учреждении……………………………………………………………………....22  
Выводы по первой главе………………………………………………………...28

ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ (ПРИМИРЕНИЯ) В   
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ……………………………….30

2.1. Нормативно-правовое и методическое обеспечение работы школьной медиации…………………………………………………………………………30

2.2. Место и роль медиатора в работе службы медиации (примирения)…….33

2.3. Практика проведения медиаций в образовательном учреждении……….47

Выводы по второй главе………………………………………………………...59

ЗАКЛЮЧЕНИЕ……………………………………………………………….…62

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ…………………………………………………….…65

**ВВЕДЕНИЕ**

**Актуальность работы.** Деятельность психологов и педагогов в системе образования часто протекает на фоне конфликтных ситуаций. Как следствие приобретает актуальность проблема повышения компетентности педагогов и психологов в сфере предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов в системе образования.

Образовательный стандарт высшего профессионального педагогического образования включает в себя общие курсы педагогического, психологического, и социологического направлений, в содержании которых рассматриваются проблемы межличностных отношений, психологии малых и больших групп, межгрупповые отношения и взаимодействие. Вместе с тем, результаты опросов, тестирований, а также наблюдение за деятельностью молодых педагогов в школе показывают, что общей психологической и социально-педагогической подготовки, предусмотренной стандартом не достаточно.В первую очередь, это относится к знаниям и умениям педагогов по профилактике и разрешению конфликтов. Для педагога умение конфликтовать означает способность воплощать собственные желания и потребности без причинения ущерба окружающим. Пассивное поведение или робость перед конфликтом приводит к тому, что педагог не может выразить себя адекватно и вследствие этого позволяет себя подавить, перехитрить или запугать[[1]](#footnote-1).

В методическом арсенале учителя в основном активно используются традиционные методы урегулирования конфликтов, отказаться от которых (особенно учителю со стажем) бывает чрезвычайно сложно. Однако при работе с конфликтами современных школьников следует применять современные методы психолого-педагогического воздействия, одним из которых является медиация.

Как технология урегулирования конфликтов в школе, медиация стала применяться относительно недавно (80-90-е годы ХХ столетия). Зарубежные исследователи утверждают, что впервые она появилась в Америке и постепенно стала распространяться по всему миру. В начале ХХI века во многих странах мира медиация является официально признанной профессией[[2]](#footnote-2).

В последние десятилетия в школах все чаще стали возникать конфликтные ситуации, которые в последнее время становятся все более опасными. Выход из создавшегося положения видится в привлечении в образовательный процесс школы процедур медиации, способствующих предотвращению и разрешению конфликтных ситуаций. Медиация является достаточно новой практикой образовательного учреждения.

Поэтому медиация в школе играет огромную роль и является актуальной проблемой, требующей детального рассмотрения.

**Цель работы** - изучить медиацию как современный способ разрешения конфликтов, в частности школьных.

**Задачи работы:**

1) Рассмотреть историю, сущность и опыт применения медиации.

2) Изучить особенности применения медиации в образовательном учреждении.

3) Рассмотреть модели организации школьной службы примирения в образовательном учреждении.

4) Изучить нормативно-правовое и методическое обеспечение работы школьной медиации.

5) Выявить место и роль медиатора в работе службы медиации (примирения).

6) Проанализировать практику проведения медиаций в образовательном учреждении.

**Объект работы –** медиация.

**Предмет работы –** практика проведения медиаций в образовательном учреждении.

**Методы исследования:** анализ литературных источников по данной теме, синтез, обобщение, абстрагирование, наблюдение, анализ.

**Структура работы.** Работа состоит из введения, двух глав, включающих в себя параграфы, заключения и списка использованной литературы.

**ГЛАВА 1. МЕДИАЦИЯ КАК СОВРЕМЕННЫЙ СПОСОБ**   
**УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТ**

**1.1. Медиация: история, сущность, опыт применения**

В последнее время все чаще можно встретить практику альтернативного разрешения конфликтов. Одной из таких альтернатив является процедура медиацию, получившей широкое применение в европейских странах. Слово «медиация» происходит от латинского «mediatio» - посредничество; аналогичное значение имеют слова «mediation» (англ.), «médiation» (фр). Каждый в пределах своего понимания может дать свою дефиницию этому понятию.[[3]](#footnote-3)

В конфликтологии ученые рассматривают медиацию как специфическую форму регулирования спорных вопросов, конфликтов, согласования интересов.

Понятие *«медиация»* происходит от латинского «mediare» – посредничать. Медиация – это переговоры с участием третьей, нейтральной стороны, которая является заинтересованной только лишь в том, чтобы стороны разрешили свой спор (конфликт) максимально выгодно для конфликтующих сторон. Профессиональная деятельность в области альтернативного разрешения споров называется медиацией [16].

Медиация – это процесс переговоров, в котором медиатор-посредник является организатором и управляет переговорами таким образом, чтобы стороны пришли к наиболее выгодному реалистичному и удовлетворяющему интересам обеих сторон соглашению, в результате выполнения которого, стороны урегулируют конфликт между собой. Решение, достигнутое самими сторонами в ходе медиации, как правило, не требует принудительного исполнения, потому что стороны удовлетворены им и заинтересованы в его исполнении.[[4]](#footnote-4)

Н.В. Гришина[[5]](#footnote-5) определила медиацию как технологию решения конфликта с участием нейтральной третьей стороны.

А.В. Дмитриев[[6]](#footnote-6) определяет медиацию - как определенный подход к решению конфликта, в котором нейтральная третья сторона обеспечивает структурированный процесс, для того чтобы помочь конфликтующим сторонам прийти к взаимно приемлемого решения спорных вопросов.

Медиация, (лат. мediatio – право] – посредничество, содействие третьей, нейтральной стороны в мирном разрешении споров.[[7]](#footnote-7)

Медиация (англ. mediation – посредничество) – содействие третьей стороны двум или более лицам в поисках соглашения в спорной или конфликтной ситуации.[[8]](#footnote-8)

Медиация – переговоры по правилам, особым образом организованный переговорный процесс по разрешению конфликта с участием третьей нейтральной стороны – медиатора.[[9]](#footnote-9)

Мы понимаем под этим понятием добровольный и конфиденциальный способ разрешения конфликтной ситуации, где медиатор в ходе структурированной процедуры помогает участникам конфликта вступить в прямые переговоры с целью выработки общего решения по проблеме.

Главными признаками медиации являются:

- добровольность;

- конфиденциальность;

- наличие структурированной процедуры проведения;

- частичное вмешательство третьей стороны (медиатора): а) помощь в налаживании общения; б) содействие прохождению дела.[[10]](#footnote-10)

Целесообразность применения медиации основана на признании факта позитивного влияния третьей нейтральной стороны (посредника) на проведение переговоров. Медиация имеет разнообразные исторические и культурные корни. В последнее десятилетие к медиации заметно возрос исследовательский интерес, и она стала начала играть заметную роль в системе образования и отправления правосудия многих стран мира. [[11]](#footnote-11)

Ключевой фигурой процесса медиации является медиатор – лицо (группа лиц или организация), осуществляющее посредническую деятельность. Медиатор – профессиональный посредник в переговорах по разрешению конфликтов.[[12]](#footnote-12)

Медиатор может играть роль «заместителя» прямых контактов между сторонами. Медиаторами могут быть администраторы, педагоги, консультанты и др. или группа лиц, осуществляющих миротворческую миссию. Необходимо отметить, что во всех трактовках понятия медиации подчеркивается участие третьей стороны (медиатора), которая осуществляет определенную помощь в налаживании взаимопонимания, интересы которой не связаны непосредственно с предметом недоразумений. Активная третья сторона контролирует процесс, способствует реалистической оценке ситуации сторонами, принятию адекватного решения, уменьшает эмоциональное напряжение и прочее. Медиатор выступает посредником в конфликте сторон, создает атмосферу конструктивного сотрудничества и заботится о корректном отношении сторон друг к другу. В компетенции медиатора не входит принятие решения, он лишь помогает сторонам в разрешении конфликта.[[13]](#footnote-13)

Медиацию возможно применять, когда стороны спорят в длительных отношениях, а предмет спора является лишь видимой причиной конфликта. Ведь главным для сторон должно быть желание решить недоразумение. Медиация основывается на принципе «выиграть-выиграть». Проведение примирительной процедуры требует большого терпения и упорства. Истинные преимущества медиации заключаются в поиске более приемлемых решений, взаимоуважении, соблюдении взятых на себя обязательств, восстановлении отношений между школьниками, педагогами или родителями. Технологическую карту проведения медиации можно представить в виде последовательно сменяющих друг друга этапов (таблица 1).[[14]](#footnote-14)

**Таблица 1**

**Этапы проведения медиации**

|  |  |
| --- | --- |
| **Первый этап** | Предварительные, индивидуальные встречи со сторонами конфликта. Уточнение позиций конфликтующих сторон, определение возможности проведения примирительной встречи – медиации; |
| **Второй этап** | Формирование взаимоприемлемой повестки переговоров; представление сторон, выяснение причин и обстоятельств способствовавших возникновению конфликта, восстановление картины конфликта, версия контрагента А – контрагента Б; |
| **Третий этап** | «Вентиляция эмоций», обид, взаимных претензий; |
| **Четвертый этап** | Основной этап – формулирование предложений, взаимных уступок; |
| **Пятый этап** | Подготовка и подписание примирительного договора, соглашения; контроль, отслеживание дальнейшего развития ситуации [1, c. 328]. |

Медиация (посредничество) не может быть универсальным инструментом урегулирования конфликтов. В определенных ситуациях ее применение недопустимо. Однако, анализ конфликта при помощи медиатора (посредника), дает шанс, как учащимся, так и педагогам, переосмыслить свое поведение, активизирует внутренние ресурсы.[[15]](#footnote-15)

А.Н. Некрасова[[16]](#footnote-16) отмечает, что важно помнить, что медиация не является какой-то панацеей. Она может стать вспомогательным средством только тогда, когда стороны будут готовы и способны принять участие в медиации.

В.Д. Чуреев[[17]](#footnote-17) в современной практике медиации выделяет следующие подходы:

1. Медиация, ориентированная на решение проблемы (problem-solving or settlement-directed approach). Этот подход сосредоточен на интересах людей, поиска решений и направленный на удовлетворение обеих сторон в признании их интересов; в рамках этого подхода медиатор сначала предлагает сторонам изложить свои позиции, а затем помогает им признать, что у сторон есть общие интересы и потребности.

2. Трансформативная медиация (transformative approach) позволяет участникам определить ход медиации в то время, как медиатор наблюдает за ними, а не наоборот, когда участники идут по указаниям медиатора. В центре внимания этого подхода - общение сторон, предоставление им возможности по-новому посмотреть на то, что происходит, и понять сердцем, а не разумом. Ключевым компонентом этого процесса является «слышать и слушать», что помогает участникам конфликта пережить определенную «трансформацию» и объясниться.

3. Нарративная медиация (narrative approach) построена на убеждении в том, что медиаторы и участники конфликта осуществляют длительное воздействие друг на друга во время диалога, а сам процесс выглядит как рассказ историй, в которых участники выкладывают свой взгляд на то, что происходит.

4. Экосистемная или семейно-ориентированная медиация (ecosystem or family-focused approach) применяется для урегулирования семейных конфликтов. Основной задачей такой медиации является оказание помощи семье в преодолении изменений и сохранены нормальных отношений с детьми.

5. Медиация, основанная на понимании (understanding-based approach), имеет целью разрешения спора путем понимания, поскольку глубокое понимание сторонами их собственных перспектив, приоритетов и интересов, а также перспектив, приоритетов и интересов других сторон делает их способными преодолеть конфликт совместными усилиями. Такой подход предполагает, что сами участники, а не посредники наиболее полно представляют себе суть спора и имеют лучшие возможности найти оптимальное решение.

6. Оценочная медиация (evaluation approach). Медиатор влияет на процесс, оценивая происходящее, а при определенных обстоятельствах влияет на результат диалога, если необходимо, предлагает свои варианты решения конфликта в форме рекомендаций.

Преимущество медиации состоит в том, что вместо решения извне стороны находят собственно взаимовыгодное решение. Вместо борьбы за правоту происходит конструктивная работа над решением конфликта. При этом медиация не ограничивается существующим предметом спора, она должна учитывать также и скрытые причины возникновения конфликтной ситуации, к переговорному процессу могут привлекаться третьи лица, которые до сих пор не участвовали в судебном производстве. Если разрешение конфликта разрабатываются сторонами самостоятельно, то это воспринимается участниками более одобрительно и увеличивает шансы на сохранение прочных отношений в будущем.[[18]](#footnote-18)

Медиация - это процесс, с одной стороны, новый, если говорить о его появлении в сфере решения конфликтов, а с другой - старый, если иметь в виду его вневременную универсальность. Поэтому нужно отличать современную медиацию от традиционных форм разрешения споров и других форм урегулирования споров.[[19]](#footnote-19)

История медиации как посредничества в регулировании конфликтов достигает далеких времен, медиацию использовали для урегулирования конфликтов между странами, семьями, политическими партиями, религиозными общинами, разными общественными группами. Ее практиковали в античной Греции, в древнем Китае, в средневековой Европе. Чаще посредниками в конфликтах были представители церкви и религий, и сегодня во многих случаях именно священнослужители активно появляются посредниками между членов своих общин, конфликтуют между собой.[[20]](#footnote-20)

Современное понимание медиации формируется во второй половине ХХ в. в Австрии, Великобритании, США. За рубежом медиация возникла как результат осознанной обществом необходимости. Сам термин «медиация» впервые появляется 1947-м году в названии американского федерального центра по урегулированию конфликтов между профсоюзами и работодателями «Federal Mediation and Concilation Service».[[21]](#footnote-21)

Основы медиации как альтернативного способа решения правовых споров закладываются в США в 60-х гг. прошлого века. Это время - период активных протестов против войны во Вьетнаме, движения за права человека, массовых студенческих выступлений. Идеи, исходящие из этих движений, а также мнения культурологов, других ученых привели к активной разработке альтернативы традиционным правовым системам.[[22]](#footnote-22)

В 70-х гг. ХХ в. использование и распространение технологии медиации в США набирает обороты. В коммунальных центрах организуют первые центры «соседской юстиции», которые оказывали бесплатные или не очень дорогие услуги посредничества. Они занимались спорами между арендаторами и наемными работниками, семейными конфликтами, случаями с применением насилия, мелкими правонарушениями и тому подобное.[[23]](#footnote-23)

Сегодня в США насчитывается более 700 подобных центров, большинство из них являются государственными и сотрудничают с судами, другие являются независимыми и рассматривают себя как альтернативу общепринятой правовой системе. Сегодня медиация на законодательном уровне закреплена во многих странах мира, соответствующие правовые акты существуют в США, Австрии, Великобритании, Германии, Голландии, Франции.

Так, например, сегодня американская система судопроизводства поощряет добровольное решение конфликтов без суда. В некоторых штатах суд может принять дело к рассмотрению только тогда, когда стороны аргументируют, что возможности медиации в их деле исчерпаны или она не может быть применена. Также в США действует национальный институт разрешения конфликтов, который занимается разработкой новых методов медиации.[[24]](#footnote-24)

В Великобритании обратиться к посреднику можно не только очно, но и по телефону, для этого существует специальная служба «горячая линия». Для стимулирования внесудебного посредничества в стране существует норма: если какая-то из конфликтующих сторон отказывается от предложенной процедуры медиации, то она несет все судебные издержки, даже если дело выиграно.[[25]](#footnote-25)

На уровне Евросоюза утвержден Кодекс медиатора и издан ряд директив, регулирующих деятельность посредников. В Австрии позиция «медиатор» занесена в номенклатуру профессий. В 2004 году был принят федеральный закон о медиации, который регулирует обучение медиаторов и определяет стандарты их подготовки. На постсоветском пространстве технология медиации начала появляться в конце ХХ в. Это касается, прежде всего, юридической практики в области ювенального правосудия.[[26]](#footnote-26)

Анализируя вышесказанное, пришли к выводу, что медиация - это технология конструктивного решения конфликтных ситуаций с привлечением третьей, нейтральной, незаинтересованной в определенной споре стороны - медиатора.

Как особая форма посредничества медиация призвана способствовать сторонам, находящимся в конфликте, найти взаимовыгодное и жизнеспособное решение его в кратчайшие сроки. Медиатор как бесстрастная сторона способствует созданию условий для понимания, а не выносит решения в пользу той или иной стороны.

**1.2. Медиация в образовательном учреждении**

Любое образовательное учреждение представляет собой своеобразную ячейку общества и для нее характерны разнонаправленные конфликты: между учениками, между учителями и учениками, между учителями и родителями. И конфликты эти бывают порой очень жесткими и чреваты травматическими последствиями для всех сторон.

Первые попытки применения медиации в школе были предприняты еще в начале 1980-х годов в США. С тех пор этот метод в тех или иных формах используется достаточно широко в образовательном пространстве во многих странах мира.[[27]](#footnote-27)

Рассматривая медиацию как технологию работы в образовательном учреждении, мы имеем в виду возможность построения этого процесса как определенные этапы, последовательность которых обеспечивает достижение результата. Перед российским медиативным сообществом встала задача разработать специально для нашей страны оригинальный метод с использованием понимающего подхода для образовательно-воспитательной сферы – школьную медиацию. Специалистами Центра медиации и права был проанализирован и обобщен тот опыт, который накоплен в США, Великобритании, Австрии, Германии и других странах, и разработан метод, учитывающий особенности российского образования, семейных отношений и социокультурных условий. При этом школьная медиация ориентирована на работу со всеми участниками образовательного и воспитательного процесса.[[28]](#footnote-28)

Таким образом, «школьная медиация» – это и инновационная методика, и учебная технология, рассчитанная на применение во всех институтах, принимающих участие в воспитании и формировании личности ребенка – от семьи и дошкольных учреждений до высшей школы.

Говоря о медиации в школе, важно понимать, какие смыслы вкладываются в основные понятия. Ниже приводим классификацию видов школьных медиативных технологий. Медиация в школе включает в себя несколько моделей работы с конфликтными ситуациями (медиация, «круги правосудия», школьные конференции, восстановительные встречи и т.д.), основанные на принципах ненасилия и самоопределения сторон. Медиация - переговоры, которые построены посредником-медиатором таким образом, что стороны конфликта имеют возможность самостоятельно прийти к взаимовыгодному соглашению. Использование этой технологии предполагает наличие профессионально подготовленного посредника-медиатора, а также соблюдения принципов добровольности, конфиденциальности, нейтральности медиатора и активности сторон. Школьная медиация - технология работы с конфликтом, которая предусматривает системное включение в работу с конфликтами подготовленного медиатора. Как правило, это медиатор из числа педагогических работников этой же школы, но возможно участие и обращение к помощи медиаторов из системы управления образования или независимого агентства. В подобной системе регулируются ситуации как между учениками, так и такие, в которых задействованы другие участники учебно-воспитательного процесса. Медиация ровесников - программа работы с конфликтами в школе, основанной на принципе «равный - равному», когда посредническая помощь в разрешении конфликта между вовлеченными в нем учениками осуществляется медиаторами-ровесниками, прошедшими специальную подготовку. Кроме непосредственной подготовки детей-медиаторов, запуск такой программы включает в себя целый комплекс мероприятий, направленных на работу с администрацией и педколлективом школы, самими учащимися и родительским сообществом.[[29]](#footnote-29)

В долгосрочной перспективе программа медиации в школе способствует улучшению психологического климата, стиля поведения конфликтующих сторон и педагогических подходов к решению конфликтов в масштабах целого школьного коллектива. Программа медиации в школе является эффективной в случае активной поддержки со стороны учителей, администрации и родителей учеников и представляет собой эффективное дополнение к уже существующим «традиционным» (административные, педагогические) моделям работы с конфликтами в школе.  
Широкое распространение сегодня получило использование примирительных встреч - разновидности медиационной процедуры, которые применяются в тех случаях, когда стороны конфликта имеют заведомо неравные позиции - правонарушителя и потерпевшего. В отличие от классической медиации, которая направлена ​​исключительно на решение проблемы, в примирительной встрече особый акцент делается так же и на восстановление ситуации, отношений между сторонами. Они имеют особую ценность для воспитательного процесса, поскольку позволяют эффективно работать с ситуацией «латентных правонарушений», под которыми понимаются те проступки, которые имеют все формальные и моральные признаки правонарушения - мелкое воровство, нанесение легких телесных повреждений, порчи имущества, клевета, угрозы и другое. Практика общения с педагогическими работниками во время проведения учебных программ по медиации в школе показывает, что наиболее беспомощными учителя и представители школьной администрации чувствуют себя именно в случае совершения учеником «латентного правонарушения». Дело в том, что существующие подходы к решению подобных конфликтов в виде различного рода санкций со стороны администрации, или вызова на конфликт педагогических работников, являются малоэффективными, поскольку механизмы морального давления практически не работают в современном обществе. У подавляющего большинства учителей существует понимание того, что отсутствие эффективных технологий решения именно таких конфликтов порождает у подростка, который совершил «латентное правонарушение», ощущение безнаказанности, и как правило приводит к повторению подобных инцидентов, в свою очередь, может привести (и часто приводит) к увеличению «тяжести» следующих правонарушений. В то же время именно медиационные технологии в школе позволяют эффективно решать конфликтные ситуации, а технология примирительных встреч разработана для решения конфликтов криминального типа. При этом мировой и отечественный опыт использования этой технологии подтверждает не только высокую надежность выполнения достигнутых договоренностей и эффект восстановления отношений между сторонами конфликта, но и очень низкий уровень рецидивов среди подростков, прошедших подобную процедуру.[[30]](#footnote-30)

Сама технология «примирительных встреч» является результатом развития восстановительного подхода к решению конфликтов, одним из учредителей которого является американский фотограф и миротворец Ховард Зер. Именно он в книге «Изменение объектива: новый взгляд на преступление и правосудие»[[31]](#footnote-31) изложил философские, этические, психологические и правовые основы восстановительного подхода, как новой парадигмы правосудия.

Одним из ключевых моментов восстановительного подхода является «определение и обеспечение потребностей правонарушителя с целью его исправления и ресоциализации»[[32]](#footnote-32).

Таким образом, внедрение медиационных технологий позволяет эффективно решать конфликтные ситуации в школьной среде. Среди школьных конфликтов особое внимание следует уделять «латентным преступлением», которые в случае неэффективного решения приводят к рецидивам со стороны несовершеннолетних нарушителей.  
 Одним из наиболее эффективных способов решения подобных конфликтных ситуаций является применение технологии примирительных встреч, основой для достижения примирения между сторонами в которой есть совпадение наиболее значимых потребностей участников конфликтной ситуации, таких как:

- потребности в справедливом решены своих проблем;

- сохранение контроля за жизнью и дальнейшей судьбой;

- безопасность окружающей среды;

- решение социально-психологических проблем, связанных с участием в конфликтной ситуации являются общими для обеих сторон конфликта.

Медиация в образовательном учреждении нужна и актуальна. Медиация сверстников в образовательном учреждении возлагает ответственность за решение конфликтов на самих учеников, а школьники имеют много преимуществ перед опытными специалистами при решении конфликтов в своем окружении:

- Во-первых, уменьшается риск возникновения недоразумений между поколениями, ведь всегда существует проблема, старшие навязывают младшим свое видение и способы решения определенных проблемных ситуаций. Ученики-медиаторы постоянно общаются со своими сверстниками, знают, что может стать причиной конфликта, переживают стороны конфликта. Кроме того, атмосфера доверия и взаимопонимания между представителями одного поколения устанавливается гораздо быстрее, чем между взрослыми и детьми.[[33]](#footnote-33)

- Во-вторых, в зависимости от возрастных особенностей люди имеют разное видение и подходы к решению конфликтов. В случаях, когда сверстники работают над разрешением конфликтов, они учитывают мнение каждого. К сожалению, когда к решению проблемной ситуации берутся представители различных возрастных групп старше часто пренебрегают мнением младших, считая, что в последнее хватает опыта.[[34]](#footnote-34)

- В-третьих, сверстники в образовательном учреждении больше доверяют друг другу, потому что не чувствуют в своем кругу разницу во власти. Контроль за ситуацией во время медиации равноценно относится и сторонам конфликта, и медиатору.

- В-четвертых, сверстники в роли медиаторов вызывают у сторон конфликта уважение. Наблюдая за уравновешенной, уверенной поведением медиатора, стороны конфликта настраиваются на позитивное восприятие ситуации, на серьезный подход к ее решению.[[35]](#footnote-35)

- В-пятых, тот факт, что школьники в решении конфликтной ситуации не сталкиваются с авторитетом взрослого, а получают помощь от сверстников настраивает их на принятие таких услуг и предоставление согласия на сотрудничество. Очень положительно воспринимается тот факт, что вовремя будто обычного разговора со своими сверстниками конфликт решается.

- В-шестых, работа учеников-медиаторов в образовательном учреждении способствует улучшению общей атмосферы отношений в школе. Ученики старшей и средней школы могут решать конфликты между сверстниками, а также между учениками, моложе возрастом. Юные медиаторы дежурят на переменах, вмешиваясь в напряженные ситуации, предлагают конструктивно решить конфликты.[[36]](#footnote-36)

Цели «медиации» в образовательном учреждении можно сформулировать следующим образом:

- создание в образовательном учреждении 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 в образовательном учреждении (каковыми являются воспитатели, педагоги, администраторы воспитательно-образовательных учреждений, психологи, социальные работники, социальные педагоги, школьные инспекторы, дети, подростки, юношество и семья) с помощью медиативного подхода, основывающегося на позитивном общении, уважении, открытости, доброжелательности, взаимном принятии как внутри групп взрослых и детей, так и между этими группами.[[37]](#footnote-37)

В образовательном учреждении в роли организаторов медиации могут выступать так называемые службы примирения.

Как отмечено в Рекомендациях по организации школьных служб медиации в образовательных организациях, направленных письмом Минобрнауки России от 18.11.2013 № ВК-844/07 (Письмо Минобрнауки России от 18.11.2013 № ВК-844/07 «О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации» (вместе с Рекомендациями по организации школьных служб медиации в образовательных организациях, утвержденными Минобрнауки России 18.11.2013 № ВК-54/07вн),[[38]](#footnote-38) служба школьной медиации – это служба, созданная в образовательной организации и состоящая из ее работников, учащихся и их родителей, прошедших необходимую подготовку и обучение основам метода школьной медиации и медиативного подхода. Однако в Рекомендациях не указано, кто конкретно этим будет заниматься – учителя, педагоги-психологи или социальные работники. Не отмечено также, зачем педагогам и родителям проходить дополнительное обучение и брать на себя специальные функции и ответственность как медиаторов. В Рекомендациях не указано, как выбирать учащихся-медиаторов. Школьники могут уклоняться от подобной ответственности, т.к. это отразится на их отношениях со сверстниками.

В идеале каждый работник в образовательном учреждении должен владеть навыками медиативного подхода. В каждом образовательном учреждении должно быть пять-шесть школьных медиаторов из числа преподавателей, школьных психологов, социальных педагогов и т.д., и именно они должны выступать посредниками при урегулировании «школьного конфликта», а также научить детей, родителей, учителей и администрацию школы навыкам позитивного мышления и конструктивного поведения в конфликте. Медиатор в образовательном учреждении наряду с урегулированием конфликтов должен распространять принципы медиации. Ведь главное – предупреждение конфликтов.[[39]](#footnote-39)

Таким образом, можно утверждать, что сегодня технология медиации в образовательном учреждении как способ решения конфликтов является достаточно мощным рычагом в социально-педагогической работе с детьми, она способствует формированию у них навыков эффективной коммуникации и ответственного поведения. Дальнейшее изучение этой проблемы может осуществляться в контексте коррекционной работы с детьми в образовательном учреждении.

**1.3. Модели организации школьной службы примирения в образовательном учреждении**

В стенах школы важную роль играет первичная или ранняя профилактика конфликтов между всеми участниками образовательного процесса, поскольку именно она направлена ​​на выявление и предотвращение развития опасных изменений в поведении школьников. Ранняя профилактика применяется на том уровне, когда возможно снижение внешних воздействий, угрожающих нормальному развитию несовершеннолетнего и необходимо трансформировать его поведенческие установки.

Так, восстановительный подход в рамках профилактики агрессии и девиаций среди школьников направлен на трансформацию взаимодействия участников в межличностных конфликтах и ​​изменение способа реагирования на такие проблемы. В работе со школьниками восстановительный подход внедряется путем создания школьных служб примирения и применения в их работе таких восстановительных практик, как круг и медиация.[[40]](#footnote-40)

Школьная служба примирения - это организация специально подготовленных учеников-медиаторов, которые совместно с координатором службы (социальным педагогом или школьным психологом) работают над снижением уровня агрессии и конфликтов в учебных заведениях и установлением мирной взаимодействия между учениками.[[41]](#footnote-41)

Деятельность школьной службы примирения координирует обычно психолог или социальный педагог, который прошел соответствующую подготовку и обладает знаниями и навыками по организации и управления школьной службой примирения. В состав школьной службы примирения также входит команда подготовленных старшеклассников-посредников (медиаторов), которые помогают своим сверстникам разрешать конфликты мирным / сотруднической путем и работают над формированием безопасной атмосферы в учебном заведении.[[42]](#footnote-42)

Как видим, создание данной службы предусматривает специальную подготовку команды - координатора и учеников-медиаторов. На сегодняшний день подготовка координаторов из числа социальных педагогов и практических психологов школ, учеников-медиаторов осуществляется через их участие в специальных тренинговых занятиях типа «Базовые навыки медиатора школьной службы решения конфликтов». Такое обучение способствует развитию у учащихся базовых навыков общения и разрешения конфликтов, дружеских отношений, усилению связей между учениками, а также между учениками и педагогическим коллективом.[[43]](#footnote-43)

Важно отметить и то, что участие в работе школьной службы примирения позволяет ученикам-медиаторам обогатиться опытом новых социальных ролей и ценностей, социального взаимодействия. Так, задача медиатора - помогать сторонам вести переговоры, а не решать, кто из них прав, а кто виноват, и не советовать, что нужно сделать, чтобы решить их проблемы. Медиатор следит за процедурой встречи, способствует созданию и сохранению безопасного предсказуемого и продуктивного течения переговоров. Не менее важное влияние имеет школьная служба примирения и на учеников, которые обращаются к ней для урегулирования конфликта. Так, участники переговоров сами определяют ключевую проблему, которая лежит в основе конфликта, совместно предлагают и обсуждают варианты выхода из ситуации и ответственны за решение своего конфликта.[[44]](#footnote-44)

Отметим также, что медиация сверстников предусматривает соблюдение определенных правил и требований, которые в равной степени выдвигаются как к медиаторам, так и к конфликтующим сторонам. Так, деятельность указанной службы опирается на принципы добровольности (каждая из сторон конфликта добровольно участвует в переговорах и осознает, что решение может быть достигнуто только путем сотрудничества), ответственности (стороны несут ответственность за принятое решение и его исполнение, а медиатор - за процесс соблюдения правил и принципов), нейтральности медиатора (медиатор не принимает позиции одной из сторон, не оценивает их, все равно помогает обеим сторонам), конфиденциальности (все, что происходит на медиации, не разглашается), способствует соблюдению норм права детей и взрослых, формирует демократическую систему взаимоотношений в подростковой среде, а также среди детей и взрослых. Соблюдение указанных принципов развивает у участников переговоров (обеих сторон и медиаторов) важные качества, формирует умение сотруднической подхода, способность принимать решения и выполнять их, то есть ответственность.[[45]](#footnote-45)

На данный момент существует три организационные модели школьной службы примирения. К ним относятся:

- «профилактическая» модель;

- «воспитательная» (педагогическая) модель;

- «сервисная» модель.

В рамках первого, «профилактического» подхода, служба примирения призвана декриминализовать подростковую среду, содействовать устранению причин противоправного поведения школьников. Как правило, такая логика формирует взгляд на службу примирения, как на элемент системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних и приводит к организационному встраиванию службы в социально-педагогический блок школьной администрации. Служба примирения, в этом варианте, работает в единой системе с советом профилактики, социальным педагогом, психологом и другими школьными специалистами, занимающимися проблемами отклоняющегося поведения. Эффективность работы службы оценивается, в рассматриваемом контексте, по «производственным показателям»: количеству и сложности проведенных программ, снижению «уровня конфликтности» в школе. Становясь частью административной системы школы, служба подчиняется школьному руководству: согласовывает с ним вопросы своей работы и отчитывается о её результатах перед директором или его заместителем. Условно такую организацию деятельности можно назвать «административно-профилактическим» вариантом.[[46]](#footnote-46)

В рамках «административно-профилактического» варианта заказчиком является администрация школы. Именно её и обслуживает служба примирения, будучи встроенной в систему профилактики, подчинённую администрации школы. Это один из способов обслуживания администрации, заказавшей службе запуск процесса декриминализации школы и предоставившей ей для этого свои ресурсы. Служба, в контексте «профилактического» подхода, работает с подростковой средой, выполняя по отношению к ней миссию преобразования. И программы примирения станут лишь одним из инструментов такой работы.[[47]](#footnote-47)

Иной взгляд на школьную службу примирения предложил другой подход - «воспитательный» («педагогический»). В рамках этого подхода, создание данный службы рассматривается как проявление детской активности, способ самореализации детей в позитивном ключе. Организация программ примирения выступает в качестве коллективной социально-значимой деятельности, которая формирует «воспитательный коллектив» детской службы. Он-то и считается наибольшей ценностью. Ценится не столько сам продукт, который производит служба (программы примирения), сколько появление в школе объединения, воспитывающего у своих членов высокие нравственные и деловые качества через привлечение к добровольчеству. В данном случае служба не рассматривается как «производственная структура», реально способная влиять на криминальные процессы. Она воспринимается как воспитательная программа - некий хороший клуб, и в организационном плане остаётся довольно автономной, будучи причисленной к системе воспитательной работы школы в качестве одной из её форм.[[48]](#footnote-48)

В рамках «воспитательного» подхода, в роли заказчиков выступают сами дети, занимающиеся в службе примирения. Они приходят в службу именно «заниматься», и тем самым дают ей заказ на своё развитие. Дети обучаются навыкам ведения примирительных встреч, работе в команде, совершенствуют свои коммуникативные навыки и нравственные качества. И используют новые умения в разрешении реальных конфликтов по принципу: «Даже если мы поможем одному человеку, то нам стоило всему этому учиться». Заметим, что воспитательный подход имеет очень хорошие перспективы для развития. Прежде всего, в детских организациях и системе дополнительного образования.[[49]](#footnote-49)

Итак, в описании «профилактического» и «педагогического» подходов мы увидели два варианта организационного оформления службы: в качестве структурного подразделения социально-педагогического блока школьной администрации и в качестве «воспитательного коллектива» (организационно, это может быть клуб, детская организация, объединение дополнительного образования и пр.).

Но есть и третий вариант - организационное оформление службы примирения в рамках школьного самоуправления. Как орган ученического самоуправления, служба обслуживает школьников, которые нуждаются в помощи в разрешении конфликтов. Оцениваться работа службы, следовательно, будет по тому, насколько успешно она справляется с заказом учеников. Это не означает, что служба не будет работать с информацией, которую передаёт администрация школы. Факт согласия ученика на участие в программе - это и есть момент поступления заказа. А критерий эффективности - способность службы справиться с теми ситуациями, которые к ней поступают. Таким образом, мы можем говорить о третьем подходе - «сервисном». В отличие от «профилактического» и «воспитательного», он не направлен на видоизменение детской среды. Он не сориентирован ни на задачу профилактики, ни на задачу воспитания. Его задача - удовлетворить запрос ребят предоставлением соответствующих услуг. В центре внимания подхода - фигура клиента, заказчика, которым является конкретный ученик или взрослый.[[50]](#footnote-50)

«Сервисный» подход для самоуправления вполне органичен. Вместе с тем, в рамках самоуправления может быть развёрнут и «профилактический» подход, но без подчинения службы примирения администрации школы, которое наблюдается в «административно-профилактическом» варианте. Реализация «профилактического» подхода возможна в том случае, если заказчиком службы примирения выступит не весь ученический коллектив, а ученический актив. Выборный орган с представительными функциями - школьный парламент - решает, что ученическому самоуправлению необходимо управлять процессами криминализации, и для этого нужно создать службу примирения. В этом варианте, она будет реализовывать цели «профилактического» подхода. Но специфика состоит в том, что служба уже не является частью административной системы школы.[[51]](#footnote-51)

Таким образом, работа школьных служб примирения свидетельствует, что такая модель восстановительных практик, как медиация влияет на снижение конфликтов, нарушений поведения подростков, что позволяет определить ее как эффективное средство профилактики девиантного поведения. Так, по данным зарубежной статистики, в учебных заведениях, где действуют школьные службы примирения по программам школьной медиации, наблюдается снижение уровня конфликтности (зарегистрированных драк) на 80%, количество прогулов уменьшается на 75%. Подобные результаты отмечены также во многих российских школах, где активно действуют такие службы. Таким образом, создание служб примирения в учебных заведениях, в том числе в общеобразовательных школах, профтехучилищах и т.д., можно рассматривать как один из эффективных средств профилактики конфликтности и правонарушений среди подрастающего поколения.

Итак, получается, что сегодня технология медиации в образовательном учреждении как способ решения конфликтов является достаточно мощным рычагом в социально-педагогической работе с детьми, она способствует формированию у них навыков эффективной коммуникации и ответственного поведения. Дальнейшее изучение этой проблемы может осуществляться в контексте коррекционной работы с детьми в образовательном учреждении.А так же, работа школьных служб примирения свидетельствует, что такая модель восстановительных практик, как медиация влияет на снижение конфликтов, нарушений поведения подростков, что позволяет определить ее как эффективное средство профилактики девиантного поведения. Так, по данным зарубежной статистики, в учебных заведениях, где действуют школьные службы примирения по программам школьной медиации, наблюдается снижение уровня конфликтности (зарегистрированных драк) на 80%, количество прогулов уменьшается на 75%. Подобные результаты отмечены также во многих российских школах, где активно действуют такие службы.

Таким образом, создание служб примирения в учебных заведениях, в том числе в общеобразовательных школах, профтехучилищах и т.д., можно рассматривать как один из эффективных средств профилактики конфликтности и правонарушений среди подрастающего поколения.

**ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ (ПРИМИРЕНИЯ) В   
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ**

**2.1. Нормативно-правовое и методическое обеспечение работы школьной медиации**

Правовой основой создания и деятельности служб школьной медиации является: *Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»*,[[52]](#footnote-52) который определяет, что государственная политика и правовое регулирование отношений в сфере образования основываются, в частности, на принципе свободного развития личности, воспитании взаимоуважения, ответственности и т.д.

При создании службы школьной медиации правомерно ориентироваться на ст. 27 п. 2 указанного закона определяющую, что «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)». То есть служба школьной медиации может быть оформлена на основе локальных нормативных актов образовательной организации.

В 273-ФЗ 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». «Служба школьной медиации» и «Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений» должны быть разными структурными подразделениями образовательного учреждения, но по некоторым типам конфликтов они 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. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».[[53]](#footnote-53)

Согласно пункту 2 «настоящим Федеральным законом регулируются отношения, связанные с применением процедуры медиации 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».

Иные документы, регулирующие деятельность медиаторов и служб школьной медиации:

*Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденная распоряжением Правительства РФ от 17 ноября 2008 г. № 1662-р*,[[54]](#footnote-54) в которой одним из приоритетных направлений развития социальных институтов и социальной политики государства определяется «формирование и развитие механизмов восстановительного правосудия, реализация технологий восстановительного правосудия и проведения примирительных процедур».

*Указ Президента РФ № 761 от 01 июня 2012 года «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы»*,[[55]](#footnote-55) который определил ряд мер, имеющих прямое отношение к восстановительному правосудию и службам примирения:

– приоритет восстановительного подхода и мер воспитательного воздействия;

- наличие системы специализированных вспомогательных служб (в том числе служб примирения);

– организация школьных служб примирения, нацеленных на разрешение конфликтов в образовательных учреждениях, профилактику правонарушений детей и подростков, улучшение отношений в образовательном учреждении;

– внедрение технологий восстановительного подхода, реализация примирительных программ и применение механизмов возмещения ребенком-правонарушителем ущерба потерпевшему, а также проведение социальной, психологической и иной реабилитационной работы с жертвами преступлений, оказание воспитательного воздействия на несовершеннолетних правонарушителей.

*Федеральный государственный образовательный стандарт основного общего образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 декабря 2010 г. № 1897*,[[56]](#footnote-56) который 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».

*Концепция развития до 2017 года сети служб медиации для восстановительного правосудия в отношении детей, не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность», утвержденная Распоряжением Правительства России от 30.06.2014 № 1430-р.*,[[57]](#footnote-57) данный документ 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;

- вовлечение всех государственных и общественных институтов, участвующих в воспитании и формировании личности от семьи до высшей школы, включая органы и организации, привлекаемые в случаях, когда имеет место правонарушение, а также меры, направленные на повышение эффективности государственного управления в сфере обеспечения защиты прав и интересов детей.

Ожидаемые результаты реализации Концепции:

– новая, более эффективная система помощи семье и детям, защиты, обеспечения и гарантирования прав и интересов детей всех возрастов и групп, детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, а также вступивших в конфликт с законом;

– эффективная система профилактической и коррекционной работы с детьми, включающая институты социально-психологической помощи ребёнку, совершившему общественно опасные деяния, но не достигшему возраста, с которого наступает уголовная ответственность, в осознании и заглаживании вины перед потерпевшим;

– оздоровление психологической обстановки в образовательных организациях в результате внедрения метода школьной медиации;

– повышение эффективности работы всех органов и организаций по защите прав и интересов детей, оптимизация их структуры, повышение квалификации всех, кто работает с детьми;

– снижение общего количества и остроты конфликтов, в которые вовлекаются дети, количества и тяжести правонарушений, в том числе повторных, и их последствий для других лиц и общества, уменьшение асоциальных проявлений среди детей и подростков.

*«Методические рекомендации по организации служб школьной медиации», направленным письмом Министерства образования и науки России от 18.11.2013 № BK-844/07*,[[58]](#footnote-58) согласно которым для организации школьной службы медиации необходимо решить следующие задачи:

– информировать работников образовательных организаций, обучающихся и их родителей о службе школьной медиации;

– мотивировать работников образовательных организаций, обучающихся и их родителей к участию в деятельности службы школьной медиации и применению метода «Школьная медиация»;

– провести обсуждение деятельности службы школьной медиации среди работников образовательных организаций, обучающихся и их родителей (законных представителей);

– организовать разработку согласований деятельности службы школьной медиации;

– обучить сотрудников образовательных организаций, обучающихся и их родителей (законных представителей) методу «Школьная медиация»;

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

В заключении отметим, что на сегодняшний момент недостаточно нормативно-правового и методического обеспечения и рекомендаций для оптимизированной работы школьной медиации.

**2.2. Место и роль медиатора в работе службы медиации (примирения)**

Современное общество остро нуждается в способности граждан конструктивно взаимодействовать в постоянно меняющихся условиях. Для этого необходимо развивать социальный интеллект, менталитет сотрудничества, социального партнерства. 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.

Медиация в школе представлена процессом переговоров, в котором медиатор-посредник является организатором и управляет переговорами таким образом, чтобы стороны пришли к наиболее выгодному реалистичному и удовлетворяющему интересам обеих сторон соглашению, в результате выполнения которого стороны урегулируют конфликт между собой. Решение, достигнутое самими сторонами в ходе медиации, как правило, не требует принудительного исполнения, потому что стороны удовлетворены им и заинтересованы в его исполнении. [[59]](#footnote-59)

Медиация – это и эффективная методика разрешения споров между разными уровнями большого коллектива. В связи с этим отдельного внимания заслуживают психологи, педагоги и администрация воспитательных и учебных заведений, ведь работа с детьми и молодежью сопряжена с большой долей ответственности, так что эмоциональное истощение здесь может наступить слишком быстро. Неграмотно выстроенные отношения с учащимися и коллегами являются дополнительным стрессогенным фактором. Очень часто у педагогов, социальных педагогов, школьных инспекторов, административных работников высших и средних учебных заведений происходят эмоциональные срывы, ухудшается самочувствие, могут развиваться серьезные болезни. В результате страдает качество обучения.

Суть школьной медиации заключается в том, чтобы вовлечь в работу все институты, связанные со становлением личности, начиная с семьи и заканчивая высшей школой. Конечно, в качестве основного института выступает школа, так как здесь ребенок проводит 10-11 лет жизни.

Школьная медиация включает в себя не только разрешение конфликтов между детьми, но и между детьми и взрослыми, между самими взрослыми. Ведь неблагополучие в отношениях между взрослыми, окружающими детей, негативно влияет на их самоощущение в школе, в семье; это, например, можно сказать про отношения родителей и учителей или учителей друг с другом. В рамках программы «школьная медиация» создаются также «группы равных». В этих группах дети обучаются основам медиации, и они сами, внутри своей среды, разрешают конфликты среди сверстников, занимаются просветительской деятельностью.[[60]](#footnote-60)

Главная цель школьной медиации – превратить школу в безопасное, комфортное пространство и для учеников, и для учителей. Это не означает, что они должны быть, как принято говорить, «беззубыми». Но они должны уметь грамотно ориентироваться в той или иной ситуации, и в случае возникновения конфликта иметь под рукой арсенал самых разных средств, насилие среди которых находится на самом последнем месте (если, в крайнем случае, все-таки придется защищаться физически).

Владение медиацией – это владение способами профилактики конфликтов, превентивного снятия их возможных причин. По большому счету речь идет о создании в школьном (и школьно-семейном) сообществе климата сотрудничества и эмпатии. В таком климате резко снижается столь характерная для многих из нас установка на агрессию, фактически прекращается развитие синдрома профессионального выгорания, характерного для учителей (как и вообще для представителей многих творческих социально-ориентированных профессий).[[61]](#footnote-61)

Таким образом, школьный социум, построенный на позитивном общении, становится оптимальной средой становления личности. Школьная медиация работает и с различиями – этническими, конфессиональными, возрастными, физическими и другими. В школах, реализующих программы инклюзивного образования, медиация просто необходима.

В работе службы медиации (примирения) большую роль играют медиаторы, которые представлены педагогом (медиатор-координатор) и учеником (медиатор-сверстник). Рассмотрим их роли подробнее.

Педагог (медиатор-координатор) – преподаватель, лицо, которое прошло соответствующую подготовку по рекомендованными стандартами, которое координирует текущее функционирование медиации (примирения) сверстников.

Любой службе медиации в школе нужен взрослый Координатор программы на месте, ответственный за управление школьной службой примирения / программой медиации сверстников, надзор и обсуждение результатов медиации с медиаторами-учениками. Эти функции могут выполняться одним педагогом или группой педагогов, распределяющих задачи между собой и несут общую ответственность. Ученики могут помогать координировать программу под четким руководством педагога-координатора.

Педагог-координатор школьной службы примирения получает дела для медиации, определяет пригодность каждого дела для медиации, составляет график встреч, назначает медиаторов в деле, ведет учет и общается со сторонами спора после завершения медиации, чтобы убедиться, что стороны придерживаются заключенных договоренностей и довольны результатами медиации.

Педагог-координатор школьной службы примирения осуществляет надзор за медиаторами-учениками при медиации, в комнате или за ее пределами, проводит с ними беседу после медиации по ее результатам и организует плановые тренинги, оказывает помощь.[[62]](#footnote-62)

Педагог-координатор школьной службы примирения оказывает помощь медиаторам-сверстникам для соблюдения последними стандартов поведения медиаторов-сверстников. Педагог-координатор школьной службы примирения несет полную ответственность за обеспечение того, что медиация основывается на принципе самоопределения, добровольного участия, беспристрастности, компетентности медиатора и конфиденциальности.

Для организации и проведения начальной и плановой подготовки Педагога-координатора школьной службы примирения и медиаторов-учеников школьная служба примирения должна быть доступной для услуг тренеров по медиации, инструкторов тренеров и / или практикующих специалистов.

Тренеры по медиации готовят учеников выступать медиаторами в программе медиации сверстников. Инструкторы тренеров обучают и готовят тренеров, педагогов-координаторов школьной службы примирения и медиаторов-учеников. Практикующие специалисты готовят специалистов на всех уровнях и всех возрастов.

Педагог-координатор школьной службы примирения вместе с администрацией школы и тренерами, выбирает модель (модели) программы медиации. Модели могут изменяться в процессе внедрения программы.  
В рамках программы может быть принято решение о создании или развитии программы школьной медиации в другом виде и проводить соответствующую подготовку учащихся.

Педагог-координатор школьной службы примирения проводит обучение отобранных медиаторов-сверстников, которые в дальнейшем работают в сотрудничестве с администрацией школы.[[63]](#footnote-63)

Работа педагога-медиатора с конфликтующими школьниками может быть организована двояко:

- организация и проведение переговоров, в ходе которых стороны приходят к выработке согласованного решения. Это позволяет решить проблему конфликта, согласовать интересы обеих сторон. Осуществление взаимодействия по типу «триады» (оппонент – медиатор – оппонент) делает участников школьного конфликта более уступчивыми, так как они склонны рассматривать свои уступки как уступки куратору, а не противоположной стороне.

- оказание морально-психологической помощи школьникам. Важной задачей при этом становится восстановление отношений сторон. В случае успеха медиатору удается преобразовать отношения недавних оппонентов в новое качественное состояние.

Педагог-координатор школьной службы примирения имеет расписания медиаторов-учеников и вызывает их вскоре после получения запроса. Медиаторам и сторонам спора разрешается пропустить занятия (или определенные занятия) для участия / проведения медиации.

Медиаторы-ученики (и стороны конфликта) должны четко осознавать собственную ответственность за овладение всеми знаниями и навыками, предусмотренных учебной программой учебного заведения.  
В конкретные часы каждый день медиаторы-ученики постоянно находятся в помещении для медиации. Если дел нет, медиаторы могут делать ролевые упражнения, совершенствовать свои навыки под руководством педагога-координатора школьной службы примирения, работать над программными задачами или готовиться к урокам.[[64]](#footnote-64)

Медиатор-сверстник - ученик средней школы, который прошел соответствующую подготовку по медиации, имеет необходимую квалификацию и может облегчить процесс урегулирования споров между учениками, применяя медиацию.

Медиация сверстников - процесс разрешения конфликтов между школьниками с участием нейтрального посредника, функции которого выполняют специально подготовленные старшеклассники - медиаторы ШСС.

Медиаторы-сверстники несут ответственность за соблюдение типовых стандартов поведения для обеспечения добросовестности процесса медиации. Их поведение должно способствовать формированию доверия к процессу медиации и компетентности медиаторов.

Эти типичные стандарты поведения медиаторов-сверстников имеют три главные цели:

1. Направлять и формировать поведение медиаторов-сверстников;

2. Предоставлять информацию сторонам спора;

3. Воспитывать доверие в других к медиации сверстников как к инструменту разрешения спора.[[65]](#footnote-65)

Медиация - это процесс, в котором беспристрастная третья сторона облегчает процесс общения и ведения переговоров, а также помогает сторонам спора добровольно прийти к обоюдному согласию. Эти стандарты поведения должны рассматриваться и толковаться как единый документ. Последовательность стандартов в этом документе не имеет значения. Термин «медиатор» используется так же и по отношению к модели совместной медиации или ко-медиации. На вопросы, которые охватываются этим стандартам, могут влиять отдельные правила, режим и процедуры учебного заведения, которые могут противоречить и иметь преимущественную силу над этими стандартами. Медиатор все равно должен сделать все возможное, чтобы соответствовать духу и целям этих стандартов.

Взрослым выступающим, как медиаторы (педагоги) в школах так же рекомендуется придерживаться этих типовых стандартов поведения медиаторов.

Медиатор (как педагоги, так и ученики) должен проводить медиацию на основе принципа самоопределения сторон спора. Самоопределение в частности означает, что стороны спора добровольно участвуют и добровольно и самостоятельно принимают решение в процессе медиации без какого-либо давления со стороны администрации, медиаторов или других лиц. Медиатор не должен вмешиваться в процесс самоопределения сторон независимо от причины, в том числе желание примирить стороны. Медиатор должен быть беспристрастным посредником между сторонами. Беспристрастность означает отсутствие привязанности к какой-либо стороны, предрассудков и предвзятости. Медиатор должен соглашаться вести медиации только в том случае, если он или она могут провести медиацию без всякой предвзятости. Во время подготовки к медиации или в ходе медиации медиатор должен избегать любых действий, которые могут создать впечатление, что он или она становятся на сторону или благосклонно относятся к одной из сторон спора, в том числе через личные характерные черты, происхождения, ценности, убеждения или поведение стороны во время медиации. Если в любое время медиатор не может провести медиацию без предвзятости, такой медиатор должен устраниться от такого дела.[[66]](#footnote-66)

Медиатор (как педагоги, так и ученики) должен избегать конфликта интересов или видимости существования конфликта интересов. Конфликты интересов возникают, когда медиатор лично имеет отношение к конфликту или к стороне спора, в результате чего создается впечатление, что медиатор предвзято относится к делу. Прежде чем согласиться быть медиатором, ученик должен рассказать педагогу о любых прошлых, современных или возможных будущих отношениях, или отношениях медиатора с любой стороной спора или конфликта. Некоторые связи могут быть настолько близкими, что медиатор не может быть беспристрастным, в таком случае медиатор должен отказаться от посредничества в таком споре. Признавая, что ситуации бывают разными, а в некоторых культурах родство нельзя считать конфликтом интересов, медиатор может вести медиации при условии получения соответствующего согласия сторон спора. Если медиатору стало известно об отношениях, в том числе родственные, или связи иного характера уже после начала медиации, медиатор должен сообщить об этом педагогу и сторонам спора немедленно, как только медиатору станет известно о таких связях. Медиатор может продолжить выполнять функции посредника в споре при условии, что все участники спора согласны, и добросовестность медиации не компрометируется.

Медиаторы должны иметь навыки и знания, необходимые для проведения эффективной медиации, и медиаторы должны отказаться участвовать в медиации, если они считают, что такая медиация потребует навыков или знаний, которыми они не обладают. Компетентность медиаторов приобретается и совершенствуется во время тренингов, знакомства с культурными особенностями различных групп, тренировки навыков по медиации и личностного опыта. Если во время медиации медиатор осознает, что он или она не имеют необходимых навыков, медиатор должен сообщить об этом педагогу-координатору школьной службы примирения для того, чтобы можно было принять меры и предоставить медиатору помощь или привлечь нового медиатора. Медиаторы не должны путать их роль медиатора с другими ведущими ролями учеников (например, сверстник-помощник, сверстник-советник, староста класса и т.п.).[[67]](#footnote-67)

Медиатор-ученик должен сохранять конфиденциальными устные и письменные заявления и поступки, совершенные во время медиации, за исключением, если разглашение такой информации: не считается нарушением конфиденциальности в связи с возникновением чрезвычайной ситуации (например, преступные действия, жестокое обращение, в том числе половые преступления или угрозы жестким обращением), требуется в соответствии с правилами и политикой школы (и / или правил проведения медиации) или были согласованы сторонами спора.

Медиатор-ученик не должен информировать администрацию школы или другие соответствующие стороны о любых устных заявлениях или поведении и поступках сторон при медиации, однако он или она могут сообщить о факте участия сторон в медиации и о факте достижения договоренности. В случае возникновения чрезвычайной ситуации во время медиации, медиатор-ученик должен принять соответствующие меры, в том числе сообщить о такой ситуации педагогу-координатору и, если необходимо, отложить или прекратить такую ​​медиации. Если стороны согласны, медиатор-ученик может обнародовать информацию, полученную во время медиации, или письменные договоренности. Медиатор-ученик может обсуждать с педагогом-координатором и другими медиаторами то, что происходило во время медиации в учебных целях или для подготовки доклада по результатам, если медиатор уважает право сторон на неприкосновенность их частной жизни и не разглашает любые сведения о медиации, насколько это возможно. Медиатор-ученик должен объяснить сторонам спора положения о конфиденциальности и исключения из него (чрезвычайные ситуации) в начале медиации, включая то, что медиаторы могут советоваться и отчитываться перед педагогами-координаторами, если необходимо, и педагог-координатор обязан не разглашать соответствующую информацию.[[68]](#footnote-68)

Медиатор-ученик, который проводит частные встречи с любой стороной спора во время медиации, должен не разглашать прямо или косвенно информацию любой другой стороне спора без согласования с первой стороной.

Медиатор-ученик должен проводить медиацию честно, с уважением к другим, вовремя и в соответствии с этими стандартами. Медиатор должен обеспечить, что все стороны спора могут высказаться, быть услышанными и предложить, оценить, отклонить или принять потенциальные пути решения конфликта. Если медиатор считает, что в результате определенных действий стороны конфликта медиация согласно этим стандартам невозможна, медиатор должен устраниться, отложить или прекратить медиацию. Медиатор должен поощрять других сторон спора и медиаторов в честности.  
Определенной стороне спора может быть трудно понять суть, процесс медиации или предложены договоренности или принять участие в процессе медиации. В таком случае медиатор должен посоветоваться с коллегой-медиатором и / или педагогом-координатором программы и решить, возможно ли применение другого подхода для того, чтобы помочь стороне спора, или необходимо прекратить медиацию.

Медиатор должен распространять правдивую информацию о программе медиации, ее цели и задачи. Медиатор не должен обещать достижения конкретных результатов медиации. Медиатор должен не разглашать информацию относительно сторон спора и не использовать ее во время распространения информации о программе, цели и задачи программы без получения необходимого разрешения. Медиатор должен удостоверять уважение к различным взглядам в сфере медиации, стремиться учиться в других медиаторов и работать совместно с другими медиаторами для эффективной помощи сторонам в конфликте.  
Своим поведением медиатор должен способствовать развитию и совершенствованию медиации.[[69]](#footnote-69)

Во время перерыва медиаторы, как ученики, так и педагог, находятся на площадке. Если они замечают, что вызревает неприятная ситуация, или к ним обращаются с просьбой помочь решить конфликт, они могут провести медиацию непосредственно на месте.

Существуют разные типы медиаторства, которые медиатор может использовать для урегулирования конфликта.

*Модель «Третейский судья»*. Это наиболее авторитарная роль, так как в этом случае медиатор обладает наибольшими возможностями по определению вариантов решения проблемы. Третейский судья изучает проблему, выслушивает обе стороны и выносит вердикт, который не оспаривается.

*Модель «Арбитр»*. Арбитр также обладает значительными полномочиями, он изучает конфликт, обсуждает его со сторонами, а затем выносит окончательное решение, которое обязательно для выполнения. Данная модель оптимальна в следующих ситуациях:

* медиатор имеет дело с быстро обостряющимся конфликтом;
* конфликт протекает в экстремальных условиях;

● нет времени на детальное разбирательство;

● конфликт кратковременный и незначительный.

*Модель «Посредник»*. Это более нейтральная роль медиатора. Обладая специальными знаниями, посредник обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы. Окончательное решение остается за сторонами. Медиатор может выступать в роли посредника при урегулировании конфликтов в ситуациях

* длительных, неприязненных, сложных взаимоотношений сторон;

● наличия у оппонентов хороших навыков общения;

● отсутствия четких критериев разрешения проблемы.

*Модель «Помощник»*. Медиатор участвует в регулировании конфликта с целью совершенствования процесса обсуждения проблемы, организации встреч и переговоров, не вмешиваясь в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения.

*Модель «Наблюдатель»*. Своим присутствием медиатор в зоне конфликта сдерживает стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или от взаимной агрессии. Его присутствие создает условия для решения спорных вопросов путем переговоров.[[70]](#footnote-70)

Управлять конфликтами в педагогическом коллективе чрезвычайно сложно. Педагог, который владеет медиативной техникой, может выполнять посредническую функцию, но в ограниченном объеме. Сложные конфликты должны разрешать специально обученные учителя-медиаторы, которые пользуются уважением и доверием среди педагогов, или медиаторы, приглашенные со стороны.

Экспериментальные исследования, проведенные в ряде школ России спустя два года, после внедрения медиации, показали, что эффективность у нее очень высокая. Особенно благоприятные результаты получаются в тех школах, которые смогли наладить неформальное сотрудничество между учениками и учителями. В школах, работающих по инновационной программе, заметно улучшился психологический микроклимат, повысился уровень взаимного доверия, защищенности.

Отметим, что отработка навыков ведения переговоров требует всестороннего анализа реальных проблем современной школы и противоречий, скрытых внутри педагогической деятельности. Чем разнообразнее и разнонаправленнее человеческие интересы, тем сложнее их объединять и увязывать, приводить к гармонии. Несомненно, профилактика конфликтов должна быть более приоритетным видом деятельности образовательного учреждения, нежели работа, связанная с их урегулированием.

**2.3. Практика проведения медиаций в образовательном учреждении**

Рассмотрим практику проведения медиаций в образовательном учреждении на примере МБОУ СОШ № 480 г. Москвы.

Школьная служба примирения муниципального автономного общеобразовательного учреждения средней школы № 480 (далее МБОУ СОШ № 480) создана в декабре 2014-2015 учебного года приказом директора.

С целью организации деятельности школьной службы примирения (далее – ШСП) были изучены документы нормативно-правового и методического обеспечения и рекомендации по организации деятельности школьной службы примирения.

В своей деятельности ШСП руководствуется федеральными законами: «Об образовании в Российской Федерации», «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений», положением о службе примирения, положение о школьном совете профилактики, положение о школьном ученическом самоуправлении и др. Работа школьной службы примирения МБОУ СОШ № 480 г. Москвы строится в соответствии с поставленной *целью и задачами.*

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

Задачами деятельности службы примирения являются: проведение примирительных программ для участников школьных конфликтов, обучение школьников методам урегулирования конфликтов.

Куратором ШСП является педагог-психолог, который:

- организует деятельность службы, проводит работу с педагогическим коллективом, родителями, привлекает учащихся;

- сопровождает учащихся в разрешении конфликтных ситуаций, проводит общий анализ деятельности;

- организует и проводит поддерживающие мероприятия для участников ШСМ.

В состав участников службы примирения входят: социальный педагог, педагоги-организаторы и школьники 8-10 х классов. На сегодняшний день она состоит из 4 педагогов и 5 школьников.

Деятельность ШСП МБОУ СОШ № 480 г. Москвы строится на следующих принципах:

- добровольность;

- конфиденциальность;

- нейтральность.

ШСП взаимодействует с органами и организациями системы профилактики безнадзорности и правонарушений, опеки и попечительства, комиссии по делам несовершеннолетних. Заседание ШСП проходит 1 раз в месяц.

Решать все конфликтные ситуации в школе, как уже упоминалось выше, призвана «Школьная служба медиации». В школе МБОУ СОШ № 480 г. Москвы сегодня такая служба не только разрешает уже возникшие конфликты, но и занимается их профилактикой. В рамках работы Службы ежегодно проводится мониторинг социально-психологического климата классных коллективов, по результатам которого выделяется группа учащихся, испытывающих трудности в общении разного характера. Анализируется уровень комфортности пребывания учащихся в школе, изучаются их личностные особенности. В сложных случаях к работе с такими учащимися подключается школьный педагог-психолог. Расширяется роль школьников-медиаторов: они не только изучают восстановительные технологии медиации, но и являются представителями Службы в своих классах. В их обязанности входит просветительская работа среди одноклассников.

Важное значение для эффективной работы «Школьной службы медиации» имеет формирование команды медиаторов. Основу команды составляют учащиеся 7-8 классов, которые постоянно посещают обучающие занятия, а также имеют опыт участия в психологических коммуникативных тренингах. В этом учебном году команда пополнилась представителями 5-6 классов. Ребята учатся у старших школьников, посещают обучающие занятия.

К работе в роле медиаторов привлекаются и учащиеся разных национальностей, поскольку знание особенностей культуры своего народа помогает лучше наладить взаимоотношения с ребятами, если в конфликтной ситуации оказались представители разных национальностей.

На подготовительном этапе работы ШСП МБОУ СОШ № 480 г. Москвы проведена следующая работа:

* сформирована нормативно – правовая база предстоящей работы. Спланированы мероприятия по развитию и организации работы службы.
* проведены отборочные процедуры (анкетирование) среди учащихся для формирования группы волонтеров.
* участниками рабочей группы в составе службы примирения изучена методическая литература и рекомендации.
* с волонтерами проведена программа тренинговых занятий на сплочение и командообразование.
* для педагогов проведен семинар «Организация деятельности ШСП».
* на родительских собраниях была доведена необходимая информация о работе и назначении службы до родителей учащихся.
* создан информационный стенд ШСП «Содружество миротворцев», на котором размещена вся необходимая информация для педагогов и учащихся по работе ШСП.
* ШСП были проведены классные часы: для учащихся 5-х классов «Как поступить в конфликтной ситуации»; с учащимися 6-х классов «Давайте жить дружно!», 7-х классов «Учимся общению без предрассудков», учащихся 8-х классов «Умеем ли мы прощать»
* для учащихся школы было проведено торжественное открытие ШСП, где ребята-волонтеры представили визитку и презентацию о ШСП - свое название, девиз и эмблему.

Работа ШСП МБОУ СОШ № 480 г. Москвы строится в соответствии с планом работы:

* проводятся тренинговые занятия «Служба примирения» в рамках проекта волонтерского движения «Достань до радуги»;
* разрабатываются анкеты по изучению взаимоотношений в детских коллективах, проведено анкетирование в 5-7-х классах.
* проводится курсовая подготовка по теме «Организация и деятельность службы медиации в образовательной организации.
* выпускаются школьные буклеты о работе ШСП.
* проводятся обучающиеся семинары для волонтеров «Понятие конфликта. Как возникают конфликты». Первопричины конфликта.
* проводятся семинар-практикум для классных руководителей «Взаимодействие учителя и учащегося, как фактор создания комфортных условий образовательного процесса.

Внедрение в образовательный процесс специальных тренингов для учеников-старшеклассников, позволяет на практике рассматривать проблемы современных школьников, определять пути выхода из кризисных ситуаций, видеть педагогические просчеты и недоработки в учебно-воспитательном процессе. Нужно уметь работать с конфликтом.

В зависимости от того, насколько эффективной будет данная работа последствия конфликта станут функциональными (конструктивными) или дисфункциональными (деструтктивными).

В ШСП МБОУ СОШ № 480 г. Москвы искусству медиации стали обучаются дети старших классов.

Целью курса «Конфликтология и медиация в школе» в ШСП МБОУ СОШ № 480 г. Москвы является формирование у учеников (8 класс) представления о причинах конфликтов в системе образования, неоднозначности взглядов на сущность и структуру конфликтов в школе. Обучение учеников строится на освоении различных концепций и подходов к изучению данного явления.

Задачами курса являются:

* ознакомление с основными понятиями курса, понятие конфликта как психологического феномена;
* ознакомление с особенностями и видами конфликтов, внешними проявлениями и способами преодоления конфликтов;
* формирование представления и первичное овладение технологией разрешения конфликтов в школе и овладении медиативной технологией разрешения конфликтов.

Базовая основа конфликтных ситуаций, в которые оказываются втянутыми учителя, представлена целым комплексом причин:

- невозможность (ограниченная возможность) учителя прогнозировать характер поведения учеников на уроке или на перемене;

* неожиданность поступков учеников, которые приводят педагога в состояние смятения и нарушают запланированный ход урока;
* стремление учителя в школе любыми средствами сохранить свой статус;
* оценивание учителем не поступка ученика, а его личностных качеств, излишняя строгость и требовательность;
* проекция на семью и стремление учителя подчеркнуть отрицательные качества родителей и образ жизни семьи в целом;

- отчужденность учителя от личных проблем школьника, эмоциональная черствость.

Опыт внедрения курса конфликтология и медиация в школе в ШСП МБОУ СОШ № 480 г. Москвы показал, что искусство разрешения конфликтов привлекает многих учеников возможностью тренировки миротворческих навыков, способствует повышению самооценки и социального статуса молодого человека.

Ученики, которые прошли данный курс (8 класс), на вопрос о результатах своего обучения, отвечали следующим образом:

* Конфликт, с которым работает медиатор, превращается в созидательный процесс. Посредничество открывает возможность сотрудничества, разрешения конфликта на основании удовлетворения взаимных интересов, по принципу «выигрыш-проигрыш».

- У учеников, прошедших данный курс, улучшаются взаимоотношения в классе, ослабляется враждебность и напряженность.

* Внедрение посредничества позволяет снизить количество фактов унижения учащихся и отстранения их от занятий.

Школьники учатся не только разрешать конфликты, но и овладевают навыками активного слушания, открывают в себе лидерские качества и способности к коммуникации.

Школьники по младше и ровесники, с которыми старшеклассники проводили примирительные встречи на практике, говорили о том, что при помощи этих встреч им наконец-то удалось разрешить длительные конфликты, ранее считавшиеся для них бесперспективными (намного проще оказалось рассказать о своих проблемах учителям, которые не имеют в отношении тебя негативного мнения, нежели, учителям, у которых ты учишься).

На рефлексивных семинарах школьники-медиаторы отметили, что благодаря новой для себя деятельности они научились: лучше понимать себя, слушать собеседника, работать в команде, признавать свои и чужие ошибки, «добираться до сути человеческого поведения».

Социальный состав школы МБОУ СОШ № 480 г. Москвы всегда включал в себя обучающихся разных национальностей. В школе обучались и обучаются узбеки, таджики, украинцы, поляки, белорусы, азербайджанцы и русские. Взаимодействие с семьями детей-инофонов всегда занимало одно из важных мест в воспитательной работе школы, поскольку родители таких детей часто имеют низкий социальный статус, пребывание ребенка в школе воспринимают как бесплатную «группу дневного пребывания», дети имеют низкую учебную мотивацию. Они испытывают большие трудности с изучением русского языка, часто приходят в школу не умея говорить по-русски. Поэтому дети-инофоны чаще других попадают в «группу риска» по нарушению процесса адаптации в классном коллективе и социальной среде.

На протяжении нескольких лет педагогический коллектив школы МБОУ СОШ № 480 г. Москвы во главе с директором старается создать условия, способствующие эффективной адаптации всех участников образовательного процесса, независимо от их национальности и социального статуса семьи. В работе с детьми-инофонами такие задачи успешнее всего решаются через школьную службу примирения.

Создание «Школьной службы примирения» позволило значительно расширить возможности работы МБОУ СОШ № 480 г. Москвы по адаптации детей-инофонов. Созданная программа «Школьная служба медиации» является одним из ключевых направлений Программы развития учебного заведения. Она предусматривает обучение учащихся на роль медиаторов, просветительскую работу среди учителей и обучающую работу с родителями.

Не всякий конфликт между подростками разной национальности по сути является межнациональным конфликтом. Драки, насмешки могут происходить между подростками как одной, так и разных национальностей. При этом подростки часто задевают того, кто не такой, как они, «не такой, как все». А чем этот «другой» выделяется (носит очки, имеет другие интересы или другую национальность), может не иметь значения. Но бывают конфликты, за которыми стоит столкновение культурных образцов поведения разных народов. Сначала конфликт может иметь «бытовую почву», но затем принятые в той или иной культуре образцы поведения в конфликте начинают определять поступки участников. Враждебность к человеку усиливается, поскольку в нем видят изначально представителя другой группы и переносят на него свое предвзятое отношение к этой группе. Стороны конфликта начинают реагировать друг на друга, основываясь на домыслах и предрассудках.

В подобных случаях медиатор-инофон может более четко определить предмет конфликта, помочь участникам осознать, на какие ценности и нормы поведения своей культуры (своего сообщества) они ориентируются в этом конфликте, что стоит за этими ценностями, к каким последствиям приводит конфликт. В подобных конфликтах медиатор должен помочь участникам увидеть в себе, и друг друге не столько представителей разных национальностей, сколько людей со своими взглядами и историями. Участники конфликта должны постараться понять друг друга, обсудить, какие нормы и традиции их культур помогают разрешить конфликт и найти возможности для примирения, договориться о том, как можно, принимая факт существования разных культур, разрешить сложившийся конфликт.

За это время в рамках медиации был разрешен один конфликт, возникший между представителями разных национальностей. Он был успешно разрешен, а подросток-инофон, ставший участником этого конфликта, сегодня является одним из школьников-медиаторов. «Школьная служба медиации» сегодня включает в себя представителей 5-8 классов в количестве 22 человек. Из них медиаторами-инофонами являются 5 человек, по национальностям украинцы, узбеки, таджики. Благодаря участию в программе «Школьная служба медиации» эти ребята реализуют свои личностные особенности, успешно адаптируются в классном коллективе и школьной среде. Возможно, опыт участия в восстановительных практиках медиации, в дальнейшем поможет им в профессиональном самоопределении.

Процесс медиации в МБОУ СОШ № 480 г. Москвы включает в себя следующие этапы:

1. вступительное слово медиатора;
2. представление сторон;
3. дискуссия;
4. индивидуальная беседа;
5. выработка предложений;
6. выход из медиации.

Более подробно рассмотрим каждый из представленных этапов.

Во *вступительном слове* медиатор ШСП МБОУ СОШ № 480 г. Москвы рассказывает оппонентам о том, что представляет собой медиация, на каких принципах она основывается (добровольность, конфиденциальность, объективность), объясняет свои функции и свою роль в предстоящих переговорах, знакомится со сторонами, рассказывает сторонам об их роли в предстоящих переговорах, спрашивает у сторон, располагают ли они достаточным временем для ведения переговоров. Необходимо уточнить, все ли заинтересованные в разрешении конфликтной ситуации присутствуют, стоит ли пригласить кого-то еще, рассказать сторонам об этапах проведения медиации, при этом оговорив возможность проведения индивидуальных бесед с каждым из оппонентов.

Вступительное слово занимает в среднем 10–15 минут, но его не стоит искусственно сокращать. Опытные медиаторы ШСП МБОУ СОШ № 480 г. Москвы уделяют вступительному слову серьезное внимание, оно должно быть четко структурировано и отработано.

*Представление сторон.* На этом этапе медиатор ШСП МБОУ СОШ № 480 г. Москвы предоставляет каждой из сторон 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 каждой из сторон медиатор является активным слушателем, делает необходимые пометки, чтобы не упустить важные моменты, в случае необходимости задает уточняющие вопросы. Важно, чтобы во время рассказа вторая сторона не перебивала презентующую. Медиатор должен обеспечить необходимый порядок при проведении разбирательства. По окончании рассказа каждой из сторон он кратко пересказывает услышанное. В завершение интересуется, не упустил ли что-либо значимое и не хочет ли кто-либо что-то добавить к сказанному.

Пересказ медиатора не должен носить агрессивной, эмоциональной окраски, из него исключаются все обидные для стороны высказывания. Это помогает каждой стороне взглянуть на ситуацию глазами своего оппонента.

*Дискуссия.* Медиатор МБОУ СОШ № 480 г. Москвы предлагает сторонам обменяться мнениями по поводу услышанного, высказать имеющиеся замечания. Возможно, что присутствующие начнут вести весьма эмоциональный диалог. В этом случае стоит дать им возможность высказаться, сбросить накопившиеся эмоции.

Если дискуссия превращается в перепалку и стороны под разными предлогами уклоняются от конструктивного диалога, медиатор уведомляет их о необходимости проведения индивидуальных бесед.

*Индивидуальная беседа*. В соответствии с принципом равноправия количество бесед, проводимых с каждой из сторон, должно быть одинаковым, так же, как и время их проведения. Это препятствует предъявлению медиатору обвинения в ангажированности.

Во время проведения беседы могут быть выявлены новые обстоятельства, относящиеся к спорной ситуации, которые стороны не желают раскрывать в присутствии друг друга. Медиатор МБОУ СОШ № 480 г. Москвы помогает участнику конфликта увидеть отстраненно свою позицию в споре, взглянуть на ситуацию глазами своего оппонента, понять его позицию, аргументы и чувства. В ходе проведения индивидуальных бесед медиатор пытается выявить возможные точки соприкосновения по спорному вопросу.

*Выработка предложений.* Стороны обмениваются имеющимися у них предложениями по решению каждого из вопросов. Это один из самых важных этапов медиации. Оппоненты должны услышать друг друга, увидеть то положительное, что есть в предложении каждого из них, обнаружить дополнительные ресурсы, которыми они обладают, прийти к новому, удовлетворяющему всех решению.

*Выход из медиации.* Руководитель Санкт-Петербургского Центра разрешения конфликтов О.В. Аллахвердова комментирует этот этап следующим образом: «Обычно медиатор благодарит стороны за конструктивную успешную работу, выражает надежду, что и он оправдал доверие сторон и т. п. Задача этого этапа – получение медиатором обратной связи о результатах работы. Стороны оценивают, во-первых, насколько они удовлетворены достигнутым соглашением; во-вторых, насколько удовлетворены самой процедурой переговоров с участием медиатора; и, наконец, они оценивают свое эмоциональное состояние: стало им легче после сеанса медиации, упало или, наоборот, возросло психологическое напряжение и т. д.» .[[71]](#footnote-71) Данного мнения придерживаются и в МБОУ СОШ № 480 г. Москвы.

Для медиатора МБОУ СОШ № 480 г. Москвы важно отказаться от изначально негативной установки по отношению к школьному конфликту вообще и к одному из оппонентов в частности. Необходимо быть объективным, чтобы не исказить восприятие и понимание получаемой информации.

Это информация о противоречии, лежащем в основе школьного конфликта, его причинах, позициях участников и их отношениях, отстаиваемых ими целях. Источниками информации являются школьники, неформальные лидеры коллектива, друзья, свидетели конфликта.

Если полученная информация указывает на опасное развитие школьного конфликта, то педагог может вмешаться в конфликтное взаимодействие без согласия школьников.

При анализе ситуации нужно уяснить суть проблемы, в чем заключается противоречие, что является объектом конфликта. Педагог оценивает, на какой стадии развития находится конфликт, какой ущерб нанесен школьниками друг другу, определяет повод конфликта. Обычно конфликты возникают в результате нескольких причин, одна – две из которых являются доминирующими.

Анализируя позиции участников конфликта, нужно определить цели и интересы сторон, какие их потребности не удовлетворены и генерируют конфликтное поведение. Целесообразно оценить возможности оппонентов по овладению объектом конфликта. Иногда одному из оппонентов лучше сразу отказаться от претензиозных намерений, так как объект для него недостижим.

Таким образом, медиатор МБОУ СОШ № 480 г. Москвы в процессе работы:

* выясняет доконфликтные отношения школьников и их актуальное состояние, оценивает, кто поддерживает каждую из сторон;
* уточняет социально-экономические данные, индивидуально-пси-хологические особенности школьников, их формальные и неформальные статусы в коллективе.

Постконфликтный период характеризуется переживаниями участников, осмыслением своего поведения. Происходит коррекция самооценок, притязаний, отношения к партнеру.

Медиатор МБОУ СОШ № 480 г. Москвы в целях снятия постконфликтного напряжения помогает учащимся осуществить самокритичный анализ происшедшего, чтобы не допустить образования негативных установок и предвзятости в отношениях.

Итак, На сегодняшний момент недостаточно нормативно-правового и методического обеспечения и рекомендаций для оптимизированной работы школьной медиации. Главная цель школьной медиации – превратить школу в безопасное, комфортное пространство и для учеников, и для учителей. В работе службы медиации (примирения) большую роль играют медиаторы, которые представлены педагогом (медиатор-координатор) и учеником (медиатор-сверстник). Педагог (медиатор-координатор) – преподаватель, лицо, которое прошло соответствующую подготовку по рекомендованными стандартами, которое координирует текущее функционирование медиации (примирения) сверстников. Медиатор-сверстник - ученик средней школы, который прошел соответствующую подготовку по медиации, имеет необходимую квалификацию и может облегчить процесс урегулирования споров между учениками, применяя медиацию. В настоящее время объектом педагогического воздействия в основном, являются школьники, а учителя и родителя остаются вне поля зрения. Работа с конфликтами в школе требует специальной подготовки учителей, организации рефлексии их деятельности, педагогических консилиумов по обсуждению коммуникативной этики учителя, умению слушать и слышать учеников, применению современных воспитательных подходов к ученикам и изучению их менталитета. Умение грамотно и конструктивно разрешать конфликтные ситуации может и должно стать одним из ведущих навыков у современных педагогов, работающих в современной школе.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Школьная жизнь - это сложный процесс, который включает в себя не только учебные ситуации, но и разные уровни взаимодействия большого количества людей, что, несомненно, приводит к возникновению различных конфликтных ситуаций. Признавая конфликт нормой общественной жизни, специалисты говорят о необходимости создания механизмов психологического регулирования и разрешения конфликтных ситуаций. В этой связи возникает необходимость в формировании навыка умения жить в многонациональном обществе, вести межкультурный диалог, способности граждан конструктивно взаимодействовать. 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. Развитие школьных служб медиации является важнейшей инновацией, востребованной сегодняшней жизнью и ставшей одной из приоритетных задач в области современного воспитания и образования.

На сегодняшний момент недостаточно нормативно-правового и методического обеспечения и рекомендаций для оптимизированной работы школьной медиации.

Главная цель школьной медиации – превратить школу в безопасное, комфортное пространство и для учеников, и для учителей. В работе службы медиации (примирения) большую роль играют медиаторы, которые представлены педагогом (медиатор-координатор) и учеником (медиатор-сверстник). Педагог (медиатор-координатор) – преподаватель, лицо, которое прошло соответствующую подготовку по рекомендованными стандартами, которое координирует текущее функционирование медиации (примирения) сверстников. Медиатор-сверстник - ученик средней школы, который прошел соответствующую подготовку по медиации, имеет необходимую квалификацию и может облегчить процесс урегулирования споров между учениками, применяя медиацию.

В настоящее время объектом педагогического воздействия в основном, являются школьники, а учителя и родителя остаются вне поля зрения. Работа с конфликтами в школе требует специальной подготовки учителей, организации рефлексии их деятельности, педагогических консилиумов по обсуждению коммуникативной этики учителя, умению слушать и слышать учеников, применению современных воспитательных подходов к ученикам и изучению их менталитета. Умение грамотно и конструктивно разрешать конфликтные ситуации может и должно стать одним из ведущих навыков у современных педагогов, работающих в современной школе.

Проведя анализ практики медиации в образовательном учреждении **(**МБОУ СОШ № 480 г. Москвы**)** пришли к следующим выводам. Результатами деятельности школьной службы медиации МБОУ СОШ № 480 г. Москвы стали (в 2015-2016 году):

* рассмотрено 5 конфликтных ситуаций - в отношении «ученик – ученик» 3 случая, в отношении «ученик – родитель» 2 случая. В результате проведенных программ было достигнуто примирение сторон с последующей нормализацией отношений.
* разрешен один национальный конфликт.
* проведены классные часы: «Поговорим о дружбе» (5 класс) «Конфликты в нашей жизни» (7 классы).
* Проведены родительские собрания: «Законодательство для родителей о воспитании детей»; «Права и обязанности детей и родителей в детско-родительских взаимоотношениях в семье», «Профилактика жестокого обращения с детьми», «Наши подростки».

В 2015-2016 годах рассмотрено 3 конфликтные ситуации в отношении «ученик- ученик»; «ученик учитель» в 5 х классах. Спорные вопросы были решены положительно. Все конфликтные ситуации закончились примирением сторон. Решения приняты следующие: рассмотреть способы бесконфликтного решения вопроса в 5-х классах на классных часах.

* Беседы с обучающимися «Права и обязанности подростков», «Поведение в общественных местах».
* Проведены классные часы, большие психологические игры: «Путешествие на корабле Дружба», (5 класс); Толерантность - дорога к миру!» (8 класс), Проведена Неделя толерантности.

Таким образом, можно отметить, что деятельность ШСП МБОУ СОШ № 480 г. Москвы является довольно эффективной. Необходимость медиаторской деятельности в работе МБОУ СОШ № 480 г. Москвы не оставляет сомнений, важно осуществлять контроль за поведением школьников и коррекцию их поступков в «постконфликтный период» с целью нормализации отношений: сформировавшаяся отрицательная установка может сохраняться определенное время, и человек будет непроизвольно испытывать антипатию к своему бывшему оппоненту, невольно высказывать о нем отрицательное мнение и даже действовать в ущерб ему, что, в свою очередь, будет негативно сказываться на общей успеваемости школьников.

Цель работы достигнута. Задачи решены.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 03.07.2016, с изм. от 19.12.2016) «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2017) // Консультант-Плюс, 2017.
2. Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.09.2013) // Консультант-Плюс, 2017.
3. Указ Президента РФ от 01.06.2012 N 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы» // Консультант-Плюс, 2017.
4. Приказ Минобрнауки России от 17.12.2010 N 1897 (ред. от 31.12.2015) «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования» (Зарегистрировано в Минюсте России 01.02.2011 N 19644) // Консультант-Плюс, 2017.
5. Распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 N 1662-р (ред. от 10.02.2017) «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года» (вместе с «Концепцией долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года») // Консультант-Плюс, 2017.
6. Распоряжение Правительства РФ от 30.07.2014 N 1430-р «Об утверждении Концепции развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность» // Консультант-Плюс, 2017.
7. Методические рекомендации по организации служб школьной медиации», направленным письмом Министерства образования и науки России от 18.11.2013 № BK-844/07// Консультант-Плюс, 2017.
8. Постановление Правительства РФ от 03.12.2010 N 969 «О программе подготовки медиаторов» // КонсультантПлюс, 2016.
9. Письмо Минобрнауки России от 18.11.2013 N ВК-844/07 «О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации» (вместе с «Рекомендациями по организации служб школьной медиации в образовательных организациях», утв. Минобрнауки России 18.11.2013 N ВК-54/07вн) // КонсультантПлюс, 2016.
10. Письмо Минобрнауки России от 18.12.2015 N 07-4317 «О направлении методических рекомендаций» - Приказ Минобрнауки России от 14.02.2011 N 187 «Об утверждении программы подготовки медиаторов» // Консультант-Плюс, 2017.
11. Адвокат: навыки профессионального мастерства [Текст] / под ред. Л.А. Воскобитовой, И. Н. Лукьяновой, Л. П. Михайловой. – М.: Волтерс-Клувер, 2016. - 592 с.
12. Аллахвердова О.В. Карпенко А.Д. Медиация – переговоры с участием посредника. – СПб.: Издательский дом Роза мира, 2013. – 178 с.
13. Альтернативное разрешение споров [Текст] / А.И. Зайцева, И.Ю. Захарьящева, И.Н. Балашова, А.Н. Балашов / Под ред. А.И. Зайцева. -  М.: Астрель, 2014. -180 с.
14. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология [Текст] / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: Издательский дом Академия, 2014. – 596 с.
15. Баклановский, С.В. Конфликтология [Текст] / С.В. Баклановский. - СПб.: Питер, 2015. - 288 с.
16. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах [Текст] / Перевод с нем. Маловой Н.В. -  Калуга: Издательский дом Духовное познание, 2014.  – 223 с.
17. Беспальчая, Р. Пути мирного разрешения конфликтов в школе [Текст] / Г. Беспальчая. - Тернополь, 2014. - 97 с.
18. Верховская, Е.Н. Актуальность подготовки будущих социальных педагогов к организации школьных служб примирения [Текст] / Е.Н. Верховская // Вестник КРАУНЦ. Гуманитарные науки. - №2(26) – 2015. – С.59 – 63.
19. Гришина, Н. В. Психология конфликта [Текст] / Н.В. Гришина. - СПб.: Лань, 2013. - 467 с.
20. Гулякина, В.В. Конфликтология. Психология конфликта [Текст] / В.В. Гулякина. – Орел: ОГУ, 2014. – 328 с.
21. Дарендорф, Р. Элементы теории социального конфликта [Текст] / P. Дарендорф. – СПб.: Лань, 2013. – 190 с.
22. Дмитриев, А.В. Конфликтология [Текст] / А. В. Дмитриев. – М.: АСТ, 2014. - 321 с.
23. Зайцев, А.К. Социальный конфликт [Текст] / А.К. Зайцев. - М.: Академия, 2013. – 178 с.
24. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта [Текст] / А.Г. Здравосмыслов. - М.: Кнорус, 2012. – 211 с.
25. Зер, Г. Изменение объектива: новый взгляд на преступление и правосудие [Текст] / пер. с англ. М. Яковлева // Г. Зер. - М .: Унив. Изд-во Пульсары, 2014. - 224 с.
26. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии [Текст] / Д.П. Зеркин. - Ростов-на-Дону: Феник, 2015. - 168 с.
27. Камакина, О.Л., Шигапова, А.Г. Медиация в школе: возможности и перспективы [Текст] / О.Л. Камакина, А.Г. Шигапова // Августовский педагогический совет. Система образование Кировского района: будущее через диалог поколений. СПб: Публикации ИМЦ Кировского района, 2015. - С.80-84.
28. Кармин, А.С. Конфликтология [Текст] / А.С. Кармин. - СПб.: Лань, 2014. - 448 с.
29. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология. Социальные конфликты [Текст] / Т.Н. Кильмашкина. – М.: Издательский дом Кнорус, 2015. – 169 с.
30. Коновалов, А. Службы примирения: идея и технология [Текст] / А. Коновалов // В кн.: Школьные службы примирения. Российская модель школьной медиации. - М.: Академия, 2013.
31. Коновалов, А. Школьные службы примирения и восстановительная культура взаимоотношений. Практическое руководство [Текст] / А. Коновалов. – М.: Издательский дом Академия, 2014. – 214 с.
32. Коновалов, А. Четыре шага к восстановительной работе с пространством школы [Текст] / А. Коновалов // Восстановительная ювенальная юстиция. Сборник статей. - М.: Издательский дом МОО Центр «СПР», 2005. - С. 113
33. Коновалов, А.Ю. Школьная служба примирения [Текст] / А. Коновалов // Справочник заместителя директора школы. - №2 – 2008. – С.68 – 76.
34. Коэн, Р. Медиация ровесников в школе: школьники разрешают конфликт [Текст] / Р. Коэн. - Одесса: 2015. - 202 с.
35. Кривцова, А.С., Хухлаева, О.В. Служба школьной медиации [Текст] / А.С. Кривцова, О.В. Хухлаева // Справочник педагога-психолога. Школа. - 2014. - № 2. - URL: http://www.menobr.ru/article/50519-slujba-shkolnoy-mediatsii (дата обращения 24.11.2016 г.)
36. Лаврова, Н.М., Лавров, В.В. Медиация. Принятие ответственных решений [Текст] / Н.М. Лаврова, В.В. Лавров. - М.: Институт консультирования и системных решений, 2013. - 224 с.
37. Лампен, Д. Введение и курс тренинга «Медиация ровесников» [Текст] / Д. Лампен. - Одесса: ООГМ. - 2011. - 54 с.
38. Латынов, В. Конфликт: протекание, способы разрешения, поведение конфликтующих сторон [Текст] / В. Латынов. – М.: Спутник+, 2013. - 102 с.
39. Лукманов, Е.В. Психология школьного конфликта [Текст] / Е.В. Лукманов // Справочник заместителя директора школы. - №5 – 2008. – с. 61 – 67.
40. Марголина, Т.И. Конфликтность как индивидуальная характеристика [Текст] / Т.И. Марголина // Ежегодник Российского    психологического общества. - Т.  1. - Вып. 2, 2010. - С. 134-136.
41. Мельниченко, Р.Г. Медиация [Текст] / Р.Г. Мельниченко - М.: Дашков и Ко, 2014. - 192 с.
42. Мета, Г. Медиация – искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методами и профессиональными технологиями [Текст] / Г. Мета. – М.: Издательский дом Кнорус, 2015. – 211 с.
43. Некрасова, А.Н. Конфликтология. Конфликты в организациях [Текст] / А.Н. Некрасова. – М.: Издательский дом АСТ, 2013. – 199 с.
44. Носырева, Е.И. Альтернативное разрешение споров в США [Текст] / Е.И. Носырева. – М.: Городец, 2015. – 154 с.
45. Овчинникова, Т. С., Павлович, Г. А. Служба примирения в образовательном учреждении [Текст] / Т.С. Овчинникова, Г.А. Павлович. – М.: АСТ, 2013. – 54 с.
46. Овчинникова, Т.С. Технология восстановительного правосудия в социально-педагогической деятельности [Текст] / Т.С. Овчинникова. – Тюмень: Тюменский издательский дом, 2014. – 29 с.
47. Попова, Р. Восстановительный подход в деятельности классного руководителя [Текст] / Р. Попова // В Кн.: Школьные службы примирения. Российская модель школьной медиации. – М.: Издательский дом Академия, 2013.
48. Пранис, К. Стюарт, Б., Уэдж, М. Круги примирения. От преступления к возвращению в общество [Текст] / К. Пранис, Б. Стюарт, М. Уэдж // Пер. с англ. - М.: Издательский дом Захарченко В.А., 2014. - 272 с.
49. Пятунин, В.А., Петушкова, О.Г. Школьные службы примирения как современная форма профилактики девиантного поведения и разрешения педагогических конфликтов[Текст] / В.А. Пятунин, О.Г. Петушкова // Science Time. - № 4 (16). – 2015. – С. 635-639.
50. Ракитина, Л.Н., Львова, О.А. Медиация (посредничество): как урегулировать спор, не обращаясь в суд [Текст] / Л.Н. Ракитина, О.А. Львова. – М.: Издательский дом Эксмо, 2013. – 200 с.
51. Смелзер, Н. Социлогия [Текст] / Н. Смелзер. - М.: Астрель, 2014. - 689 с.
52. Соловьева, С.В., Ершова, Е.В. Школьная медиация как институт восстановительного правосудия [Текст] / С.В. Соловьева, Е.В. Ершова // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. - 2014. - № 3 (2). - С. 212-217.
53. Терещенко, И.Г., Гусев, А.И. Медиация в школе: виды, принципы, практические аспекты внедрения [Текст] / И.Г. Терещенко, А.И. Гусев // Психология обучения. - №3. - 2013. - С.  
    125-133.
54. Туранин, В.Ю., Кривошеев, П.Ю. К вопросу о формировании служб школьной медиации в образовательных организациях [Текст] / В.Ю. Туранин, П.Ю. Кривошеев // Наука. Искусство. Культура. - № 3. – 2014. – С. 170-173.
55. Филатова, О. Г. Социология [Текст] / О.Г. Филатова. - СПб.: Лань, 2013. – 238 с.
56. Фишер, С. Работа с конфликтом [Текст] / С. Фишер. - Алма-Ата, 2011. - 227 с.
57. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения [Текст] Р. Фишер, У. Юри / пер. с англ. -  М.: Издательский дом Наука, 2013. -158 с.
58. Хасан, Б.И. Конструктивная психология конфликта [Текст] / Б.И. Хасан. - СПб.: Питер, 2014. – 252 с.
59. Хертель А. Фон Профессиональное разрешение конфликтов: медиативная компетенция в вашей жизни [Текст] / А. Хертель / пер. с нем. Н. Бабичевой.  - СПб.: Вернера Регена, 2013. – 234 с.
60. Чуреев, В.Д. Конфликтология [Текст] / В.Д. Чуреев. - СПб: Питер, 2013. – 400 с.
61. Шварц, Г. Управление конфликтными ситуациями: Диагностика, анализ и разрешение конфликтов [Текст] / Г. Шварц / Пер. с нем. Л. Конторовой. - СПб.: Издательский дом Лань, 2014. - 296 с.
62. Boulle, L., Nesic, M. Mediation: principles, process, and practice [Text] / L. Boulle, M. Nesic. -  London: Butterworths, 2016.  – 321 p.

1. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология [Текст] / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: Издательский дом Академия, 2014. – 596 с [↑](#footnote-ref-1)
2. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта [Текст] / А.Г. Здравосмыслов. - М.: Кнорус, 2012. – 211 с [↑](#footnote-ref-2)
3. Баклановский, С.В. Конфликтология [Текст] / С.В. Баклановский. - СПб.: Питер, 2015. - 288 с. [↑](#footnote-ref-3)
4. Аллахвердова О.В. Карпенко А.Д. Медиация – переговоры с участием посредника. – СПб.: Издательский дом Роза мира, 2013. – 178 с. [↑](#footnote-ref-4)
5. Гришина, Н. В. Психология конфликта [Текст] / Н.В. Гришина. - СПб.: Лань, 2013. - 467 с. [↑](#footnote-ref-5)
6. Дмитриев, А.В. Конфликтология [Текст] / А. В. Дмитриев. – М.: АСТ, 2014. - 321 с. [↑](#footnote-ref-6)
7. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии [Текст] / Д.П. Зеркин. - Ростов-на-Дону: Феник, 2015. - 168 с. [↑](#footnote-ref-7)
8. Лампен, Д. Введение и курс тренинга «Медиация ровесников» [Текст] / Д. Лампен. - Одесса: ООГМ. - 2011. - 54 с. [↑](#footnote-ref-8)
9. Марголина, Т.И. Конфликтность как индивидуальная характеристика [Текст] / Т.И. Марголина // Ежегодник Российского    психологического общества. - Т.  1. - Вып. 2, 2010. - С. 134-136. [↑](#footnote-ref-9)
10. Беспальчая, Р. Пути мирного разрешения конфликтов в школе [Текст] / Г. Беспальчая. - Тернополь, 2014. - 97 с. [↑](#footnote-ref-10)
11. Альтернативное разрешение споров [Текст] / А.И. Зайцева, И.Ю. Захарьящева, И.Н. Балашова, А.Н. Балашов / Под ред. А.И. Зайцева. -  М.: Астрель, 2014. -180 с. [↑](#footnote-ref-11)
12. Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.09.2013) // Консультант-Плюс, 2017. [↑](#footnote-ref-12)
13. Мельниченко, Р.Г. Медиация [Текст] / Р.Г. Мельниченко - М.: Дашков и Ко, 2014. - 192 с. [↑](#footnote-ref-13)
14. Латынов, В. Конфликт: протекание, способы разрешения, поведение конфликтующих сторон [Текст] / В. Латынов. – М.: Спутник+, 2013. [↑](#footnote-ref-14)
15. Верховская, Е.Н. Актуальность подготовки будущих социальных педагогов к организации школьных служб примирения [Текст] / Е.Н. Верховская // Вестник КРАУНЦ. Гуманитарные науки. - №2(26) – 2015. – С.59 – 63. [↑](#footnote-ref-15)
16. Некрасова, А.Н. Конфликтология. Конфликты в организациях [Текст] / А.Н. Некрасова. – М.: Издательский дом АСТ, 2013. – 199 с. [↑](#footnote-ref-16)
17. Чуреев, В.Д. Конфликтология [Текст] / В.Д. Чуреев. - СПб: Питер, 2013. – 400 с. [↑](#footnote-ref-17)
18. Овчинникова, Т. С., Павлович, Г. А. Служба примирения в образовательном учреждении [Текст] / Т.С. Овчинникова, Г.А. Павлович. – М.: АСТ, 2013. – 54 с. [↑](#footnote-ref-18)
19. Терещенко, И.Г., Гусев, А.И. Медиация в школе: виды, принципы, практические аспекты внедрения [Текст] / И.Г. Терещенко, А.И. Гусев // Психология обучения. - №3. - 2013. - С.  
    125-133. [↑](#footnote-ref-19)
20. Лаврова, Н.М., Лавров, В.В. Медиация. Принятие ответственных решений [Текст] / Н.М. Лаврова, В.В. Лавров. - М.: Институт консультирования и системных решений, 2013. - 224 с. [↑](#footnote-ref-20)
21. Камакина, О.Л., Шигапова, А.Г. Медиация в школе: возможности и перспективы [Текст] / О.Л. Камакина, А.Г. Шигапова // Августовский педагогический совет. Система образование Кировского района: будущее через диалог поколений. СПб: Публикации ИМЦ Кировского района, 2015. - С.80-84. [↑](#footnote-ref-21)
22. Гулякина, В.В. Конфликтология. Психология конфликта [Текст] / В.В. Гулякина. – Орел: ОГУ, 2014. – 328 с. [↑](#footnote-ref-22)
23. Адвокат: навыки профессионального мастерства [Текст] / под ред. Л.А. Воскобитовой, И. Н. Лукьяновой, Л. П. Михайловой. – М.: Волтерс-Клувер, 2016. - 592 с. [↑](#footnote-ref-23)
24. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта [Текст] / А.Г. Здравосмыслов. - М.: Кнорус, 2012. – 211 с. [↑](#footnote-ref-24)
25. Зер, Г. Изменение объектива: новый взгляд на преступление и правосудие [Текст] / пер. с англ. М. Яковлева // Г. Зер. - М .: Унив. Изд-во Пульсары, 2014. - 224 с. [↑](#footnote-ref-25)
26. Кармин, А.С. Конфликтология [Текст] / А.С. Кармин. - СПб.: Лань, 2014. - 448 с. [↑](#footnote-ref-26)
27. Зайцев, А.К. Социальный конфликт [Текст] / А.К. Зайцев. - М.: Академия, 2013. – 178 с. [↑](#footnote-ref-27)
28. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология. Социальные конфликты [Текст] / Т.Н. Кильмашкина. – М.: Издательский дом Кнорус, 2015. – 169 с. [↑](#footnote-ref-28)
29. Кривцова, А.С., Хухлаева, О.В. Служба школьной медиации [Текст] / А.С. Кривцова, О.В. Хухлаева // Справочник педагога-психолога. Школа. - 2014. - № 2. - URL: http://www.menobr.ru/article/50519-slujba-shkolnoy-mediatsii (дата обращения 24.11.2016 г.) [↑](#footnote-ref-29)
30. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии [Текст] / Д.П. Зеркин. - Ростов-на-Дону: Феник, 2015. - 168 с. [↑](#footnote-ref-30)
31. Зер, Г. Изменение объектива: новый взгляд на преступление и правосудие [Текст] / пер. с англ. М. Яковлева // Г. Зер. - М .: Унив. Изд-во Пульсары, 2014. - 224 с. [↑](#footnote-ref-31)
32. Там же с.17 [↑](#footnote-ref-32)
33. Мета, Г. Медиация – искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методами и профессиональными технологиями [Текст] / Г. Мета. – М.: Издательский дом Кнорус, 2015. – 211 с. [↑](#footnote-ref-33)
34. Пранис, К. Стюарт, Б., Уэдж, М. Круги примирения. От преступления к возвращению в общество [Текст] / К. Пранис, Б. Стюарт, М. [↑](#footnote-ref-34)
35. Смелзер, Н. Социлогия [Текст] / Н. Смелзер. - М.: Астрель, 2014. - 689 с. [↑](#footnote-ref-35)
36. Туранин, В.Ю., Кривошеев, П.Ю. К вопросу о формировании служб школьной медиации в образовательных организациях [Текст] / В.Ю. Туранин, П.Ю. Кривошеев // Наука. Искусство. Культура. - № 3. – 2014. – С. 170-173. [↑](#footnote-ref-36)
37. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения [Текст] Р. Фишер, У. Юри / пер. с англ. -  М.: Издательский дом Наука, 2013. -158 с. [↑](#footnote-ref-37)
38. Письмо Минобрнауки России от 18.11.2013 N ВК-844/07 «О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации» (вместе с «Рекомендациями по организации служб школьной медиации в образовательных организациях», утв. Минобрнауки России 18.11.2013 N ВК-54/07вн) // КонсультантПлюс, 2016. [↑](#footnote-ref-38)
39. Коновалов, А. Службы примирения: идея и технология [Текст] / А. Коновалов // В кн.: Школьные службы примирения. Российская модель школьной медиации. - М.: Академия, 2013. [↑](#footnote-ref-39)
40. Коновалов, А.Ю. Школьная служба примирения [Текст] / А. Коновалов // Справочник заместителя директора школы. - №2 – 2008. – С.68 – 76. [↑](#footnote-ref-40)
41. Фишер, С. Работа с конфликтом [Текст] / С. Фишер. - Алма-Ата, 2011. - 227 с. [↑](#footnote-ref-41)
42. Хертель А. Фон Профессиональное разрешение конфликтов: медиативная компетенция в вашей жизни [Текст] / А. Хертель / пер. с нем. Н. Бабичевой.  - СПб.: Вернера Регена, 2013. – 234 с. [↑](#footnote-ref-42)
43. Лукманов, Е.В. Психология школьного конфликта [Текст] / Е.В. Лукманов // Справочник заместителя директора школы. - №5 – 2008. – с. 61 – 67. [↑](#footnote-ref-43)
44. Коновалов, А. Школьные службы примирения и восстановительная культура взаимоотношений. Практическое руководство [Текст] / А. Коновалов. – М.: Издательский дом Академия, 2014. – 214 с. [↑](#footnote-ref-44)
45. Коновалов, А. Четыре шага к восстановительной работе с пространством школы [Текст] / А. Коновалов // Восстановительная ювенальная юстиция. Сборник статей. - М.: Издательский дом МОО Центр «СПР», 2005. - С. 113 [↑](#footnote-ref-45)
46. Носырева, Е.И. Альтернативное разрешение споров в США [Текст] / Е.И. Носырева. – М.: Городец, 2015. – 154 с. [↑](#footnote-ref-46)
47. Попова, Р. Восстановительный подход в деятельности классного руководителя [Текст] / Р. Попова // В Кн.: Школьные службы примирения. Российская модель школьной медиации. – М.: Издательский дом Академия, 2013. [↑](#footnote-ref-47)
48. Пятунин, В.А., Петушкова, О.Г. Школьные службы примирения как современная форма профилактики девиантного поведения и разрешения педагогических конфликтов[Текст] / В.А. Пятунин, О.Г. Петушкова // Science Time. - № 4 (16). – 2015. – С. 635-639. [↑](#footnote-ref-48)
49. Соловьева, С.В., Ершова, Е.В. Школьная медиация как институт восстановительного правосудия [Текст] / С.В. Соловьева, Е.В. Ершова // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. - 2014. - № 3 (2). - С. 212-217. [↑](#footnote-ref-49)
50. Овчинникова, Т.С. Технология восстановительного правосудия в социально-педагогической деятельности [Текст] / Т.С. Овчинникова. – Тюмень: Тюменский издательский дом, 2014. – 29 с. [↑](#footnote-ref-50)
51. Ракитина, Л.Н., Львова, О.А. Медиация (посредничество): как урегулировать спор, не обращаясь в суд [Текст] / Л.Н. Ракитина, О.А. Львова. – М.: Издательский дом Эксмо, 2013. – 200 с. [↑](#footnote-ref-51)
52. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 03.07.2016, с изм. от 19.12.2016) «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2017) // Консультант-Плюс, 2017. [↑](#footnote-ref-52)
53. Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.09.2013) // Консультант-Плюс, 2017. [↑](#footnote-ref-53)
54. Распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 N 1662-р (ред. от 10.02.2017) «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года» (вместе с «Концепцией долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года») // Консультант-Плюс, 2017. [↑](#footnote-ref-54)
55. Указ Президента РФ от 01.06.2012 N 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы» // Консультант-Плюс, 2017. [↑](#footnote-ref-55)
56. Приказ Минобрнауки России от 17.12.2010 N 1897 (ред. от 31.12.2015) «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования» (Зарегистрировано в Минюсте России 01.02.2011 N 19644) // Консультант-Плюс, 2017. [↑](#footnote-ref-56)
57. Распоряжение Правительства РФ от 30.07.2014 N 1430-р «Об утверждении Концепции развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность» // Консультант-Плюс, 2017. [↑](#footnote-ref-57)
58. Методические рекомендации по организации служб школьной медиации», направленным письмом Министерства образования и науки России от 18.11.2013 № BK-844/07// Консультант-Плюс, 2017. [↑](#footnote-ref-58)
59. Boulle, L., Nesic, M. Mediation: principles, process, and practice [Text] / L. Boulle, M. Nesic. -  London: Butterworths, 2016.  – 321 p. [↑](#footnote-ref-59)
60. Хасан, Б.И. Конструктивная психология конфликта [Текст] / Б.И. Хасан. - СПб.: Питер, 2014. – 252 с. [↑](#footnote-ref-60)
61. Шварц, Г. Управление конфликтными ситуациями: Диагностика, анализ и разрешение конфликтов [Текст] / Г. Шварц / Пер. с нем. Л. Конторовой. - СПб.: Издательский дом Лань, 2014. - 296 с. [↑](#footnote-ref-61)
62. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология. Социальные конфликты [Текст] / Т.Н. Кильмашкина. – М.: Издательский дом Кнорус, 2015. – 169 с. [↑](#footnote-ref-62)
63. Филатова, О. Г. Социология [Текст] / О.Г. Филатова. - СПб.: Лань, 2013. – 238 с. [↑](#footnote-ref-63)
64. Лампен, Д. Введение и курс тренинга «Медиация ровесников» [Текст] / Д. Лампен. - Одесса: ООГМ. - 2011. - 54 с. [↑](#footnote-ref-64)
65. Носырева, Е.И. Альтернативное разрешение споров в США [Текст] / Е.И. Носырева. – М.: Городец, 2015. – 154 с. [↑](#footnote-ref-65)
66. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология [Текст] / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: Издательский дом Академия, 2014. – 596 с. [↑](#footnote-ref-66)
67. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии [Текст] / Д.П. Зеркин. - Ростов-на-Дону: Феник, 2015. - 168 с. [↑](#footnote-ref-67)
68. Коновалов, А. Школьные службы примирения и восстановительная культура взаимоотношений. Практическое руководство [Текст] / А. Коновалов. – М.: Издательский дом Академия, 2014. – 214 с. [↑](#footnote-ref-68)
69. Латынов, В. Конфликт: протекание, способы разрешения, поведение конфликтующих сторон [Текст] / В. Латынов. – М.: Спутник+, 2013. - 102 с. [↑](#footnote-ref-69)
70. Некрасова, А.Н. Конфликтология. Конфликты в организациях [Текст] / А.Н. Некрасова. – М.: Издательский дом АСТ, 2013. – 199 с. [↑](#footnote-ref-70)
71. Адвокат: навыки профессионального мастерства [Текст] / под ред. Л.А. Воскобитовой, И. Н. Лукьяновой, Л. П. Михайловой. – М.: Волтерс-Клувер, 2016. – 378 с. [↑](#footnote-ref-71)