

**Государственное автономное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
«Смоленский областной институт развития образования»**

**ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ  
ВОССТАНОВИТЕЛЬНОГО ПОДХОДА  
В ОТНОШЕНИИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ  
В СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ  
(ДЛЯ МЕДИАТОРОВ  
УЧРЕЖДЕНИЙ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ)**

*Сборник материалов*

**Смоленск  
2022 г.**

**УДК 376.5**

**ББК 74.200.5**

**О 60**

**Составитель:**

**Молчанова Н.В.**, доцент кафедры педагогики и психологии ГАУ ДПО СОИРО, к. психол. н., доцент

**О 60              Опыт реализации восстановительного подхода в отношении несовершеннолетних в Смоленской области (для медиаторов учреждений Смоленской области): Сборник материалов / составитель Н.В. Молчанова. – Смоленск: ГАУ ДПО СОИРО. – 28 с.**

В сборнике представлены материалы, в которых отражен обобщенный опыт проведения медиации в образовательных организациях Смоленского региона. Даны примеры разрешения конфликтных ситуаций ведущими медиаторами-практиками.

Материалы могут быть полезны для медиаторов и специалистов, реализующих восстановительный подход в образовательной организации.

*Материалы печатаются в авторской редакции.*

*Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры педагогики и психологии ГАУ ДПО СОИРО (протокол № 10 от 31.10.2022).*

**УДК 376.5**

**ББК 74.200.5**

**© ГАУ ДПО СОИРО, 2022**

## **Оглавление**

<b>ЧАСТЬ 1 .....</b>	4
<b>Введение. Восстановительный подход в медиативной практике</b>	
<i>Молчанова Н.В. ....</i>	4
<b>Использование медиативного подхода в работе с детьми и семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации</b>	
<i>Комарова Е.Е. ....</i>	10
<b>Деятельности школьных служб медиации г. Смоленска в 2021–2022 учебном году</b>	
<i>Бобылева Т.Г. ....</i>	13
<b>ЧАСТЬ 2 .....</b>	17
<b>Описание проведенных медиативных процедур (программ) по разрешению конфликтных ситуаций среди несовершеннолетних г. Смоленска и Смоленской области .....</b>	17
<b>Приложение 1 .....</b>	25
<b>Приложение 2 .....</b>	26

## **ЧАСТЬ 1**

### **Введение. Восстановительный подход в медиативной практике**

*Молчанова Н.В.,  
доцент кафедры педагогики и психологии ГАОУ ДПО СОИРО,  
кандидат психологических наук, доцент*

Восстановительная медиация возникла как альтернатива административным и репрессивным мерам наказания. В России восстановительные медиативные технологии появились порядка 10–12 лет назад. В странах Европы (Новая Зеландия, Австралия и др.) данные технологии изначально являлись составной частью ювенальной юстиции. Ювенальная юстиция возникла в силу того, что семья не может выполнить свои функции, следовательно, эти функции берет на себя государство. Именно в рамках ювенальной юстиции возникают первые попытки рассмотрения дел в связи «правосудие – гуманитарные практики», что раскрывается в принципах восстановительного правосудия. Если рассматривается конфликтная, но не криминальная ситуация, то используют термин «восстановительная медиация» или «восстановительный подход».

В России идеи восстановительной медиации впервые были разработаны и представлены на базе Общественного центра «Судебно-правовая реформа» г. Москвы в документе «Стандарты восстановительной медиации», принятом членами Всероссийской Ассоциации восстановительной медиации, в 2009 году.

Настоящие стандарты разработаны в качестве руководства и источника информации для медиаторов, руководителей и специалистов служб примирения и органов управления различных ведомств, а также других специалистов и организаций, заинтересованных в развитии восстановительной медиации в России. Основой восстановительной медиации является концепция восстановительного правосудия, которая разрабатывается и реализуется в форме различных практик во многих странах мира. Подход (восстановительное правосудие) базируется на идее о том, что всякое преступление должно повлечь обязательства правонарушителя по заглаживанию вреда, нанесенного жертве. Государство и социальное окружение жертвы и правонарушителя должны создавать для этого необходимые условия. Данный подход кроме криминальных ситуаций может применяться в системе общего, профессионального и дополнительного образования, системе социальной защиты, МВД, судебной системе и семейно-бытовой сфере для преодоления негативных последствий конфликтов. В документе раскрываются основные технологии восстановительного подхода.

С помощью этих технологий при участии специально обученных посредников проводятся примирительные встречи между потерпевшими и преступниками в дела с участием несовершеннолетних. При соблюдении определенных принципов, данные процедуры позволяют решать ряд важных задач, а именно:

- восстановление связей между жертвой и обществом (снятие страхов жертвы на предмет дальнейшего поведения жертвы в обществе);
- восстановление связей между преступником и жертвой (через понимание личности другого и выработку новой позиции относительно сложившейся ситуации);
- восстановление связей между преступником и обществом;
- восстановлению определенных качеств личности преступника с целью его конструктивной интеграции в общество.

Использование восстановительного подхода базируется на следующих принципах:

- Восстановление у участников конфликта/правонарушения способности понимать последствия конфликта или криминальной ситуации для себя, своих близких и для второй стороны, прекращение вражды между участниками конфликта/правонарушения.
- Ответственность обидчика перед жертвой (если в ситуации был правонарушитель), состоящая в заглаживании причиненного вреда силами самого обидчика (насколько это возможно и как это реализовать, обсуждается на восстановительной программе).
- Исцеление жертвы (если в ситуации была жертва) в процессе заглаживания нарушителем причиненного жертве вреда и ответа на волнующие жертву вопросы со стороны обидчика и его родных.
- Принятие самими участниками конфликтной ситуации (если стороны конфликта «равны») на себя ответственности по ее урегулированию, исключающее насилие или дальнейшее причинение вреда.
- Планирование сторонами конфликта будущего, позволяющего избежать повторения подобных ситуаций в дальнейшем, формирование более ответственного поведения. Предотвращение «навешивания ярлыков» на участников конфликта или правонарушения.
- Восстановление у участников ситуации с помощью уважаемых ими людей ценностных установок (ориентиров) мирного проживания в сообществе. Поддержка со стороны родных и близких позитивных изменений у сторон конфликта, а также самоконтроля у несовершеннолетних при выполнении договора. Восстановление конструктивной родительской позиции по отношению к проступку несовершеннолетнего.

Как было сказано выше, когда рассматривается конфликтная, но не криминальная ситуация, то говорят о восстановительном подходе в медиации. Главной особенностью этого подхода является то, в процессе нахождения способов урегулирования конфликта, происходит восстановление взаимопонимания, положительных либо нейтральных отношений между участниками. Процесс медиации организовывается таким образом, чтобы восстановить или инициировать способности людей самим сообща и ответственно разрешать свои ситуации без наказания, отвержения, коммуникативного давления, преимущественно силами сообщества, близких и уважаемых ими людей.

Другой, не менее важной особенностью восстановительного подхода, является помочь со стороны медиатора (посредника) в осознании последствий конфликта для себя и окружения, а также организации поддержки в исправлении сложившейся ситуации.

Базовой единицей реализации восстановительного подхода является личная встреча всех заинтересованных сторон для конструктивного решения проблемной ситуации. В контексте различных медиативных программ такая встреча может выглядеть по-разному. Это зависит, прежде всего, от сути разрешаемой проблемы. Однако в контексте практически любой восстановительной программы, при построении диалога между участниками, приоритетным является работа с их чувствами и переживаниями. Авторы, реализующие на практике свой подход, утверждают, что подобная работа позволяет поменять представление о другом человеке, что и является возможностью для понимания и сближения с ним (в случае необходимости).

Результатом подобных встреч/диалогов должны стать восстановительные действия – заглаживание причиненного вреда, прощение, извинение, конструктивные предложения по нормализации взаимодействия и т.п. Окончательные решения участников, которое они принимают сами, обычно фиксируются в письменном виде – в форме соглашения или договора. В случае если достигнутые договоренности касаются противоправных действий, то они должны/могут учитываться тем ведомством (официальным органом), которое выносит окончательное решение по этому вопросу. Т.е. медиатор передает результаты, зафиксированные в соглашении (договоре), в структуру, изначально направившую дело на медиацию. Если решаемые ситуации конфликта изначально не выходят за рамки отдельного учреждения (например, школы), то содержание подобных соглашений (копия этого соглашения) может быть представлено администрации при условии запроса с ее стороны.

Таким образом, восстановительный подход является альтернативным

вариантом реагирования на конфликты и правонарушения несовершеннолетних по сравнению с административными мерами и реабилитационным подходом, в котором главная роль отводится воздействию различных специалистов, а не самим участникам ситуации.

Восстановительные технологии могут быть перенесены и в школьную практику практически без принципиальных изменений, так как те принципы, на которых они строятся, универсальны для любых социальных ситуаций.

Основной целью деятельности школьной службы примирения (медиации) является разрешение конфликтных ситуаций между субъектами образовательного пространства (включая конфликты между несовершеннолетними). В рамках программ восстановительного разрешения конфликтных ситуаций проводится групповая и индивидуальная работа с несовершеннолетними и их родителями.

Анализ проведенной работы позволяет сделать выводы о том, что служба медиации:

- способствует прекращению/урегулированию конфликта (в т.ч. имеющего затянувшийся характер);
- эффективно предотвращает негативные последствия (жалобы, проверки, конфликты между родителями, агрессивные проявления сторон конфликта);
- восстанавливает отношения между конфликтующими сторонами;
- формирует ответственность за свои действия у всех участников медиации;
- формирует устойчивое сопротивление негативному воздействию окружающей действительности.

Для несовершеннолетних обучающихся участие в медиативной практике (как в качестве волонтера-ведущего, так и в качестве участника по разрешению своего конфликта) приводит к совершенствованию/развитию определенных личностных позиций. К этим личностным позициям можно отнести:

- ответственное отношение к своим поступкам;
- готовность вести диалог;
- умение учитывать интересы другого;
- способствовать формированию / поддержанию психологически-безопасного коммуникативного пространства;
- готовность обучаться эффективным методам разрешения конфликтов.

Исходя из того, что несовершеннолетние являются субъектами образовательного учреждения, службы примирения (медиации) могут создаваться как по ведомственному принципу (в системе образования,

молодежной политики, социальной защиты, судебных, правоохранительных органов и пр.), так и по межведомственному, надведомственному (службы при муниципалитетах, КДНиЗП и пр.) или территориальному принципам. Об этом указано в *Стандартах восстановительной медиации* (2009 г.), разработанные Всероссийской ассоциацией медиации.

Межведомственный план комплексных мероприятий по реализации Концепции развития сети служб медиации в Российской Федерации на период до 2025 года, утвержденный Правительственной комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав от 25.09.2019, направлен на то, чтобы объединить усилия представителей всех ведомств в решении вопросов по работе с несовершеннолетними правонарушителями. По словам Максудова Р.Р., назначение административных решений в области профилактики правонарушений несовершеннолетних «состоит в инициировании деятельности команд, самостоятельно вырабатывающих российскую модель ювенальной юстиции, поддержке коммуникации и обмена опытом, создании благоприятных условий для становления и профессиональной работы данных команд»<sup>1</sup>.

Мы полагаем, что объединенные усилия различных ведомств конкретного региона позволяют выработать наиболее эффективные способы работы с несовершеннолетними, а также межведомственную модель взаимодействия, подходящую для данного региона (области).

В настоящий период времени служба медиации (примирения) функционирует в 26-ти районах Смоленской области. Региональный мониторинг по г. Смоленску и Смоленской области позволил выявить, что в образовательных организациях города и области в медиативной практике в решении конфликтных и/или конфронтационных ситуаций используется восстановительный подход (частично или полностью).

В данном сборнике вашему вниманию предлагается опыт ведущих специалистов региона, которые реализовывают восстановительные программы для решения конфликтов между несовершеннолетними в образовательной организации.

В первой части данного сборника представлены материалы, в которых отражен обобщенный опыт отдельных организаций, реализующих медиативные программы.

Во второй части сборника представлен материал, в котором дано описание разрешения конкретных случаев из практики медиаторов, которые используют восстановительный подход. Для удобства оформления был

---

<sup>1</sup> Подробнее об этом см.: Рустем Максудов «Укрепляя доверие: что могут сделать для России школьные службы примирения» С. 11 - из кн. «Школьные службы примирения» (Максудов Р.Р.)

предложен определенный алгоритм описания того, как на практике выстраивалась процедура разрешения конфликта [Приложение 1].

В приложении 2 представлена терминология, используемая в медиативной деятельности.

## **Использование медиативного подхода в работе с детьми и семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации**

**Комарова Е.Е.,**  
*директор СОГБУ СРЦН «Гармония»*

Вяземский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» уже 24 года является частью межведомственной системы поддержки семьи и детства, созданной на территории МО «Вяземский район» Смоленской области. В центре внимания учреждения находятся семьи с детьми, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации. И наша задача состоит в том, чтобы оказанная им помощь была адресной, доступной, комплексной, качественной, основанной на современных технологиях.

Говоря о применении медиативного подхода в работе с семьей, мы в большей степени делаем акцент на неблагополучной семье, в которой нарушена структура, обесцениваются или игнорируются основные семейные функции, имеются явные или скрытые дефекты воспитания. Это так называемые конфликтные, проблемные семьи, асоциальные и семьи с недостатком воспитательных ресурсов. Данные семьи характеризуются повышенной степенью конфликтности, кроме того, дети из данной категории семей больше подвержены конфликтным формам взаимодействия, так как не имеют примера конструктивного способа решения конфликтов.

Под медиативным подходом мы понимаем подход, основанный на принципах медиации, предполагающий владение навыками позитивного осознанного общения, создающими основу для предотвращения и (или) эффективного разрешения споров и конфликтов в повседневных условиях без проведения медиации как полноценной процедуры.

Медиативный подход в работе с семьями с детьми предполагает комплекс мер по созданию безопасного пространства для детей, их родителей и специалистов, по формированию основ осознанного позитивного общения между ними, по оказанию помощи в правильном ориентировании и реагировании в различных жизненных ситуациях. Достижение поставленной цели в рамках метода медиации обеспечивается путем решения следующих основных задач:

- 1) создание системы защиты, помощи и обеспечения гарантий прав и интересов детей, в том числе попавших в трудную жизненную ситуацию и находящихся в социально опасном положении, детей с девиантным и делинквентным поведением;
- 2) формирование навыков конструктивного поведения в конфликте у всех участников реабилитационного процесса в целях повышения их социальной

компетентности, а также для решения задач воспитательного характера (для формирования у воспитанников конфликтологической культуры, самостоятельности, ответственности, социальной нормативности);

3) повышение эффективности профилактической и коррекционной работы с детьми, попавшими в трудную жизненную ситуацию и находящимися в социально опасном положении.

Говоря о практике применения медиативного подхода к разрешению конфликтов в учреждении в 2022 году, в большей степени он применялся по отношению к способам взаимодействия воспитанников друг с другом. В учреждении было зафиксировано 103 случая ссор детей. В основном это ссоры с проявлением вербальной агрессии, как следствие недостаточно развитых навыков конструктивного общения. В рамках применения медиативного подхода независимое третье лицо помогало конфликтующим участникам понять друг друга, улучшить взаимодействие и принять взаимоприемлемое решение в возникшем конфликте. В большинстве случаев процедуры проходили эффективно, так как дети были достаточно открыты и искренни в проявлении своих эмоций.

В 32-х случаях медиативный подход был применен во взаимодействии с родителями воспитанников как конфликтующими сторонами в отношении внутрисемейных конфликтов между родителями, родителями и детьми. Конфликтные ситуации касались различных аспектов: вариантов сохранения или прекращения супружеских отношений между взрослыми участниками и последствий этих действий: решений, с кем будут жить дети, каково будет их общение с каждым из родителей; а также других аспектов родительской ответственности, таких как воспитание, образование, отдых и других вопросов.

19 случаев касались конфликтов между родителями и детьми преимущественно подросткового возраста:

- из-за преобладающего попустительского или авторитарного стиля воспитания;
- из-за недостаточной мотивации детей к обучению;
- из-за недостатка внимания со стороны родителей;
- из-за бытовых, материальных проблем в семье;
- из-за конфликтов у ребенка в школе, в которых родители занимают роль стороннего наблюдателя;
- из-за манипуляции детьми в бракоразводных процессах, при разделе имущества.

В 3-х случаях медиативный подход был применен в рамках работы с замещающими семьями. Специалистами в работу принимались семьи в ситуации острого конфликта с приемным ребенком, преимущественно подростком, с

высоким риском отказа опекуна от его воспитания. По результатам работы в семьях снизился уровень напряжения, и семья с экстренного уровня перешла на кризисный, а с кризисного на общий. По окончании примирительных встреч начали формироваться доверительные отношения между семьей и специалистами, что является основным принципом взаимодействия и обеспечивает успешность дальнейшего сотрудничества, эффективность и результативность осуществляющей работы.

Следует отметить, что применение медиативного подхода показало его востребованность и необходимость для разрешения проблем семей, попавших в трудную жизненную ситуацию. Разрешение одного спорного момента позволяло членам семьи анализировать другие разногласия, взаимоотношения в семье в целом; родители приобрели навыки эффективного общения с детьми, а дети старались лучше понимать своих родителей. В процессе и по окончании процедуры семьям была предоставлена возможность поддерживать связь со специалистом по телефону, обсуждая наиболее острые вопросы, делясь успехами в самостоятельном разрешении спорных ситуаций.

Таким образом, мы можем утверждать, что внедрение медиативного подхода в практику работы специалистов детских социозащитных учреждений, оказывающих услуги семьям и детям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, способствует снятию напряжения между членами семьи, расширяет возможности и ресурсы семьи при выходе из трудной жизненной ситуации, а также выступает инструментом для решения задач профилактики, коррекции и реабилитации в работе с несовершеннолетними и их семьями.

## **Деятельности школьных служб медиации г. Смоленска в 2021–2022 учебном году**

**МБУДО «ЦДО № 1» г. Смоленска  
Бобылева Т.Г.,  
психолог, куратор МСМ**

Школьные службы медиации организованы на базах общеобразовательных организаций г. Смоленска с сентября 2016 года. В настоящее время в 40 общеобразовательных организациях действуют школьные службы медиации и 3 службы примирения: в МБОУ «СШ № 10», МБОУ «СШ 19 им. Героя Панова», МБОУ «СШ № 29». Состав школьных медиаторов всех общеобразовательных организаций насчитывает 309 человек. Из них: педагогов – 145 человек, обучающихся медиаторов – 104 человека, родителей – 60 человек.

На сайтах всех общеобразовательных организаций г. Смоленска размещена информация о деятельности школьных служб медиации и служб примирения.

Работа школьных служб медиации осуществляется по 2 направлениям.

### **1. Профилактика конфликтов в образовательной организации**

По данному направлению проводятся мероприятия, направленные на обучение несовершеннолетних цивилизованным способам общения. Так, за отчетный период в рамках первичной профилактики за 2021–2022 учебный год медиаторами было проведено 290 мероприятий, охват составил 11752 обучающихся (из них 6582 в 1 полугодии). Данные мероприятия проводятся с использованием групповых форм работы: акции, тренинговые занятия, интерактивные беседы, классные часы, семинары.

Темы классных часов: «Профилактика конфликтов в школьной среде», «Буллинг и его профилактика», «Учимся разрешать конфликты», «Учимся управлять эмоциями», акции: «Поделись хорошим настроением», «Мы разные – но мы вместе», «Спешите делать добро!». Значительное количество профилактических мероприятий проходит с привлечением инспекторов ОПДН.

### **2. Разрешение конфликтных ситуаций с применением технологии медиации**

За 2021 учебный год медиаторы школьных служб медиации провели 135 медиационных сессий. Наиболее распространённой категорией конфликтов являются «школьные конфликты» – 124 случая, «семейные конфликты» – 5 случаев, «общественно опасные деяния, совершенные несовершеннолетними» – 6 случаев. Медиационные сессии проводятся при

разрешении сложных конфликтных ситуаций. В среднем 1–2 медиации в каждой общеобразовательной организации проводятся ежегодно.

Согласно мониторингу деятельности работы школьных служб медиации, медиаторы в своей работе в основном используют медиативный подход, который является деятельностным подходом, основанном на принципах медиации, предполагает владение навыками позитивного осознанного общения, создающими основу для предотвращения или эффективного разрешения споров и конфликтов в повседневных условиях без проведения медиации, как полноценной процедуры. С применением медиативного подхода было разрешено 288 конфликтных ситуаций. По следующим категориям: «ученик – ученик» – 269 случаев, «ученик – группа учеников» – 7 случаев, «родители – ребенок» – 3 случая, «родители – педагог» – 8 случаев, «родители – администрация» – 1 случай.

В декабре 2021 года для педагогов – медиаторов муниципальной службы медиации МБУ ДО «ЦДО № 1» при содействии управления образования и молодежной политики Администрации г. Смоленска был организован конкурс по использованию медиативных технологий «Блокнот школьника-медиатора». Конкурс проводился с целью развития, укрепления, поддержки и популяризации деятельности школьных служб медиации.

В конкурсе приняли участие медиаторы из 11 общеобразовательных организаций. В конкурсных работах были отражены достижения деятельности в качестве медиатора при поведении занятий по обучению медиаторов-школьников. Были разработаны рабочие блокноты для медиаторов-школьников.

Деятельность служб медиации характеризуется определенными критериями. Таким образом, можно разделить службы медиации на следующие типы согласно характеру их деятельности и активности:

– *Профессионально работающая служба медиации (примирения)* (в наличии полный пакет документов, регламентирующий деятельность ШСМ; систематически проводятся медиации, мероприятия для обучающихся и педагогов; организованы занятия по обучению школьников-медиаторов) – 10 общеобразовательных организаций.

– *Низко активная служба медиации (примирения)* (в наличии полный пакет документов, регламентирующий деятельность ШСМ; эпизодически проводятся медиации (менее 3-х в год) и мероприятия для обучающихся и педагогов; не организованы занятия по обучению школьников – медиаторов; не проводится анализ деятельности ШСМ за год) – 32 общеобразовательные организации.

*– Служба медиации (примирения), приостановившая свою работу, в процессе обновления, переформирования – 1 общеобразовательная организация.*

В 2022 году медиаторы обучаются практическому применению медиативной программы «Круг сообщества». Смысл этого понятия для школы заключается в следующем. В конфликт может быть вовлечено большое количество людей. Например, группа учеников или целый школьный класс, группа учеников и группа учителей, группа учителей и группа родителей (варианты могут быть разнообразные). В этом случае работать по привычной или классической схеме медиации, когда число спорящих сторон не превышает 2–4 участника, становится проблематично. Помочь урегулированию конфликтов с участием большого числа участников и призваны Круги сообществ. Круги сообществ незаменимы при разрешении таких проблемных вопросов, как школьный буллинг, проблема «изгоев», иных ситуаций группового конфликта. Как и в восстановительной медиации, цель Кругов сообществ заключается главным образом в восстановлении коммуникаций и потерянных связей, реабилитации постконфликтного состояния.

Специалисты муниципальной службы медиации провели в сентябре Круг сообщества с родителями обучающихся 7 класса в одной из школ города Смоленска. Конфликт возник между родителями класса из-за недопустимого, агрессивного поведения одного из детей. Другие родители выражали опасения по поводу постоянных конфликтов в классе и говорили, что их дети не чувствуют себя защищенными в классном коллективе. В результате проведенного Круга сообщества конфликт был разрешен. Многие родители изменили свое отношение к данной проблеме, в администрацию школы прекратили поступать докладные и жалобы по возникновению конфликтов в данном классе.

#### *Выходы:*

1. В 43-х общеобразовательных организациях г. Смоленска разработана и оформлена документация, регламентирующая работу службы медиации в школе. Представлены информационные стенды, направленные на популяризацию использования медиативных технологий при разрешении конфликтных ситуаций.

2. Ресурсы школьной службы медиации в основном задействованы при проведении профилактических мероприятий.

3. Использование медиативного подхода педагогами при разрешении конфликтных ситуаций остается на низком уровне. Часто происходит замена медиативного подхода на административный в разрешении конфликтов.

Медиации проходят, как совет профилактики. Идет подмена одного понятия другим.

4. Деятельность школьных служб медиации в большинстве образовательных организаций остается на низком уровне активности, в основном по причине ежегодной смены кураторов в службах медиации и низком уровне информированности участников образовательных отношений о деятельности служб медиации.

## **ЧАСТЬ 2**

### **Описание проведенных медиативных процедур (программ)<sup>2</sup> по разрешению конфликтных ситуаций среди несовершеннолетних г. Смоленска и Смоленской области**

*г. Вязьма, Смоленская область  
Беликова Кристина Сергеевна,  
педагог-психолог первой квалификационной категории*

#### ***Вид организации***

СОГБУ СПбГУ «Гармония»

#### ***Описание ситуации, по факту которой была инициирована медиация***

Участники: Ульяна (12 лет) и Егор (12 лет).

*Причина вражды:* стороны вступили в спор из-за взаимной неприязни друг к другу (дополнительно: конфликт интересов из-за оскорблений).

*Краткое описание ситуации:* Егор нецензурно высказался о внешнем виде Ульяны и о том, что Ульяна не соблюдает правила личной гигиены. Вследствие чего Ульяна начала обзвывать Егора. Егор заявил, что позвонит матери и все ей расскажет. Ульяна ударила Егора и таким образом вербальная агрессия перешла в физическую. Ульяна хочет, чтобы Егор извинился. Егор не желает извиняться и намерен рассказать все своей матери для того, чтобы она приехала и сама разобралась с Ульяной.

*Стадия развития конфликтных/враждебных отношений:* начальная, перетекающая в затяжной конфликт.

*Степень готовности сторон к решению проблемы:* стороны не готовы принимать ответственность за свои поступки и условия друг друга.

*Привлечение других лиц/организаций к медиативной процедуре:* родители, педагоги.

*Временные затраты медиатора на проведение всех необходимых действий:* индивидуальные беседы со сторонами конфликта – 2 часа, привлечение других лиц (родители, педагоги) – 2 часа, процесс медиации – 1 час 30 минут.

В целом процедура медиации заняла 5 часов 30 минут.

#### ***Краткое описание медиативной процедуры:***

1. *Начальная стадия.* На данной стадии были введены правила общения, которые контролировались медиатором и неукоснительно соблюдались всеми участниками процесса:

---

<sup>2</sup> С учетом сохранения принципа конфиденциальности

- отсутствие оскорблений, ругательств, угроз в адрес другой стороны;
- четкое изложение фактов;
- конфиденциальность – неразглашение информации, полученной в процессе медиации;
- полная добровольность участия в медиации: каждый из участников может выйти из процесса медиации в любой момент, если посчитает дальнейшее ее проведение бессмысленным.

Кроме этого, были привлечены законные представители конфликтующих сторон (родители) и педагоги, присутствующие при возникновении конфликта, с каждым из которых, была проведена индивидуальная беседа.

*Используемые приемы, методы, техники на данной стадии:* самопрезентация, раздельные беседы с участниками спора, привлечение третьей стороны (родители, педагоги), обучение, обсуждение уступок, выслушивание точек зрения, понимание ситуации, «Я – сообщение».

*Результат стадии:*

- спокойная атмосфера для диалога;
- предотвращение негативных последствий (конфликта между подростками и родителями);
- возможность сторонам по очереди высказать свое мнение о ситуации.

2. Стадия прояснения конфликта. На данной стадии происходило выяснение и уточнение причин, целей, интересов сторон конфликта.

*Используемые приемы, методы, техники на данной стадии:* выслушивание точек зрения, представление точки зрения другого, уточняющие вопросы, «Активное слушание», «Петля понимания», метод «Переключения, паузы», «Открытые вопросы», «Я-сообщение», «Парафраз».

*Результат стадии:*

- определение внутренних позиций и ценностей сторон конфликта:
  - цель 1 стороны: демонстрация превосходства над другими.
  - интересы и установки 1 стороны: унизить человека, который не нравится под любым предлогом.
  - цель 2 стороны: самозащита.
  - интересы и установки 2 стороны: не дать обидеть себя, используя неконструктивное поведение.

3. Стадия разрешения конфликта. На данной стадии обсуждались варианты решения, происходила оценка приемлемости каждого варианта для каждой из сторон, а также определение преимуществ и недостатков каждого варианта.

*Используемые приемы, методы, техники на данной стадии:* «Активное слушание», «Петля понимания», «Открытые вопросы», «Я-сообщение»,

«мозговой штурм», дискуссия.

*Результат стадии:*

- определение оптимального варианта решения:
- наличие письменного соглашения для обеих сторон с описанием содержания, времени, места выполнения;
- определение порядка действий в случае нарушения сторонами конфликта пунктов подписанного соглашения.

4. Заключительная стадия. На данной стадии составлялось письменное соглашение всех сторон конфликта.

*Используемые приемы, методы, техники на данной стадии:* «Я-сообщение», «Резюмирование».

*Результат проведения медиации:*

	да	нет	частично
Восстановление отношений/взаимопонимания			
Решение проблемы самими участниками			
Наличие соглашения (устное/письменное)	✓		
Принятие участниками ответственности за урегулирование конфликта			✓
Отсутствие/предотвращение негативных последствий (жалоб, конфликта между родителями)	✓		

*Действия медиатора, которые оказались наиболее эффективными в контексте проведения медиативной процедуры:*

1. Разъяснение каждому из участников их ошибки в доказательствах и оказание помощи в их исправлении с использованием аргументов (формированию навыков цивилизованного общения между подростками).
2. Индивидуальные беседы со всеми участниками и сторонами конфликта (предотвращение негативных последствий: жалоб, проверок, конфликта между родителями).
3. Использование техники «мозгового штурма» (формирование умения принимать самостоятельные решения).
4. Использование техники «Открытые вопросы» (выработка ответственности за свои поступки).
5. Использование техники «Я-сообщение» (формирование умения ясно осознавать и выражать свои эмоции, контролировать их, умения сотрудничать).

*г. Гагарин, Смоленская область  
Тарасова Алла Николаевна,  
медиатор, педагог-психолог*

### ***Вид организации***

МБОУ «Средняя школа № 3»

***Стадия развития конфликтных отношений:*** затяжная – отношения между мальчиками не складывались уже в начальной школе. Периодически возникали ссоры, обоюдное неприятие по отношению друг к другу.

### ***Описание ситуации, по факту которой была инициирована медиация***

Между пятиклассниками Ваней С. и Арсеном К. после уроков по дороге домой произошла драка. Ваня спровоцировал Арсена на драку: обозвал его нецензурными словами. Арсен не смог сдержать свои эмоции – ударил в ответ по затылку своего одноклассника. Между ребятами и до этого случая часто возникали ссоры: один провоцирует (обзывает, смеется над школьными неудачами, использует нецензурную лексику в адрес одноклассника), другой, не сдерживая отрицательные эмоции, лезет сразу в драку. Родители Вани С. после случая на улице написали заявление в полицию. Ситуация рассматривалась на комиссии по делам несовершеннолетних. В школьную службы медиации поступило поручение от комиссии по делам несовершеннолетних – провести медиативную процедуру между одноклассниками.

### ***Степень готовности сторон к решению проблемы***

В ходе индивидуальной беседы с каждым из участников конфликта выяснилось, что ребята готовы на примирительную встречу в рамках школьной службы медиации. Мальчики хотели научиться договариваться друг с другом мирным путем. Один хотел, чтобы его не били, другой хотел, чтобы его не обзывали. С родителями учеников также были проведены предварительные индивидуальные беседы. В ходе бесед им были разъяснены правила проведения примирительной процедуры, цель встречи, степень участия родителей в этой встрече. Достаточно сложно было объяснить мамам мальчиков особенность примирительной встречи: что это не место для выяснения отношений (поскольку мамы тоже уже были втянуты в конфликт друг с другом, искали причины обвинить чужого ребенка в плохом поведении).

### ***Интересы (цели) сторон***

Для Вани С. было очень важно, чтобы его перестали бить. Для Арсена К. – чтобы его перестали обзывать, провоцировать на драку.

7. В качестве медиативной процедуры в данном случае использовалась примирительная встреча с участниками конфликтной ситуации. Предварительно, до проведения примирительной встречи, с каждым

участником проводились индивидуальные встречи. На этих встречах с ребятами обсуждалась конфликтная ситуация: отношение ребят к ситуации, чувства ребят в этот момент, как бы они хотели исправить данную ситуацию, что хотели бы изменить в отношениях с одноклассником, а также прорабатывались мирные способы выхода из конфликтных ситуаций.

После проведения всех индивидуальных встреч согласовывалось время, когда все участники процесса смогли бы присутствовать на этой примирительной процедуре. В ходе примирительной встречи посредник (ведущий) не выносил никаких решений по существу спора, так же не вносил предложения о возможных вариантах урегулирования разногласий. Ребята сами озвучивали сначала свое отношение к конфликтной ситуации, свои эмоции и чувства. Дальше ведущий встречи подводил участников конфликта к выбору пути решения данной ситуации. Каждый из мальчиков перечислял правила своего дальнейшего поведения по отношению к своему однокласснику. В ходе беседы стороны пришли к взаимовыгодному решению, они смогли заключить медиативное соглашение – примирительный договор. Мальчики подписали договор в присутствии свидетелей.

#### ***Привлечение других лиц/организаций к медиативной процедуре***

На примирительную встречу были приглашены участники конфликта – мальчики, родители мальчиков (мамы), члены школьной службы медиации – председатель родительского комитета, ученица 9 класса, школьный педагог, социальный педагог, ведущий примирительной встречи.

#### ***Временные затраты медиатора на проведение всех необходимых действий***

Все необходимые действия по организации медиативной процедуры были начаты 26 января 2022 г., сама примирительная встреча состоялась 1 марта.

***Результат проведения медиации*** (включая незавершенные процедуры с указанием причины):

	да	нет	частично
Восстановление отношений/взаимопонимания	+		
Решение проблемы самими участниками	+		
Наличие соглашения (устное/письменное)	+		
Принятие участниками ответственности за урегулирование конфликта		-	
Другое		-	

## *Действия медиатора, которые оказались наиболее эффективными в контексте проведения медиативной процедуры*

По итогам примирительной встречи участники конфликта Ваня С. и Арсен К. договорились проявлять друг к другу уважение (не обзываться, не использовать нецензурную лексику в адрес одноклассника и тем более не драться), общаться в рамках вопросов по содержанию учебного процесса. В дальнейшем мальчики допустили даже проявления дружеских взаимоотношений друг с другом.

Своё решения ребята подписали в примирительном договоре при свидетелях. Именно этот момент стал определяющим и контролирующим дальнейшее поведение детей. Мальчики после примирительной процедуры смогли соблюдать нейтральные отношения по отношению друг к другу. Прекратились обзывательства, использование нецензурной лексики, драки.

Очень важно дать каждому ребенку высказать свою точку зрения, дать возможность участникам конфликта быть услышанным и понятым и при этом не быть осужденным и обруганным. На примирительной встрече такая возможность создается для каждого участника конфликтной ситуации.

*г. Ярцево, Смоленская область  
Филатова Татьяна Ивановна,  
руководитель службы медиации,  
педагог-психолог*

***Вид организации***

МБОУ «Школа-гимназия»

***Стадия развития конфликтных отношений:*** начальная.

***Описание ситуации, по факту которой была инициирована медиация***

Мама подростка 14 лет обратилась к администрации школы с просьбой разрешить конфликтную ситуацию, в которую попал её сын. Администрация рекомендовала пройти процедуру медиации. Сама мама воспитывает сына одна, имеет педагогическое образование (стаж работы в должности педагога – менее года). Как педагог, она знает о влиянии современных компьютерных технологий на здоровье детей и поэтому ограничивает сыну время пользования современными гаджетами (запрещает сыну приносить свой телефон в школу). Как и всем подросткам на перемене мальчику хочется заглянуть на свою страничку в Интернете. Для этого он воспользовался телефоном одноклассника. После звонка на урок на просьбу вернуть телефон подросток сразу не отреагировал. Когда его все-таки вернул, он забыл закрыть свою страничку в сети Интернет. Одноклассник, будучи рассерженным на задержку телефона, не подумав, написал на страничке подростка фразу «Я – голубой». К вечеру того же дня на странице подростка были размещены комментарии одноклассников на эту запись. Мама (чтобы быть в курсе дел сына, постоянно заходит на страничку сына) в тот же вечер зашла на интернет-страничку и прочитала эту запись и комментарии к ней. На следующий день она пришла в школу и вместе с просьбой разобраться в конфликте высказала обвинение в адрес и одноклассников, и школы в целом.

В ходе решения данной конфликтной ситуации было чистосердечное признание и раскаяние того одноклассника, который оказался виноват в конкретном поступке, и одноклассников, давших комментарий на странице подростка. Процедура медиации завершилась извинениями одноклассника и его родителей перед подростком и его мамой. И хотя извинения не всегда являются эффективным завершением процедуры медиации, сам процесс способствовал снятию эмоционального накала всех участников конфликтной ситуации. Каждая из сторон процедуры примирения в разной степени смогла осознать свое поведение и его последствия. Подросток-жертва учится обдумывать свое поведение (не провоцировать риски). Подросток-агрессор начал осознавать последствия необдуманных шуток и приколов (возможность последующего наказания). Мама (подростка-жертвы) расширила знания об

эмоциональном интеллекте, влиянии собственного поведения на реакции и поведение сына. Родители детей-агрессоров поняли необходимость регулярных «разговоров по душам» со своими детьми, о важности эмоционального общения с ними. За период дальнейшего обучения с этими обучающимися и их родителями конфликтных ситуаций больше не наблюдалось.

Трудности, которые возникали при проведении данной медиации:

- Мама подростка (пострадавшая сторона) очень активно стала осуществлять «разборки»: по своей инициативе назначала через классного руководителя встречи с родителями и подростками.
- Во время встреч мама пострадавшего подростка оказывала психологическое давление на обвиняемых с применением угроз (как педагог, хотя и с маленьким опытом работы и когда-то работала в данном учебном заведении, считала правой себя во всем).
- Мама подростка-жертвы не проявляла желания встречаться без обвиняемых. Отказывалась от предварительной встречи. Только после нескольких попыток согласилась на беседу с медиатором.
- Медиатору трудно было сдерживать психологический натиск обвинителя (мама подростка).

---

#### **Сведения об авторах, представивших описание медиативных случаев (в порядке представленных материалов)**

1. **Беликова Кристина Сергеевна**, педагог-психолог первой квалификационной категории (стаж работы в службе медиации 5 лет), СОГБУ СРЦН «Гармония», г. Вязьма Смоленской области
2. **Тарасова Алла Николаевна**, педагог-психолог, медиатор (стаж работы в службе медиации 4 года), МБОУ «Средняя школа № 3» г. Гагарин Смоленской области
3. **Филатова Татьяна Ивановна**, руководитель службы медиации (стаж работы в службе медиации 7 лет), педагог-психолог, МБОУ «Школа-гимназия» г. Ярцево Смоленской области

## **Приложение 1**

### **Алгоритм описания проведенной медиации**

1. Населенный пункт (город, область).
2. Вид организации (школа, колледж, реабилитационный центр и т.д.).
3. Описание ситуации, по факту которой была инициирована медиация (участники; причина вражды; краткое описание действий сторон; кто был инициатором участия в медиации).
4. Стадия развития конфликтных/враждебных отношений (начальная, середина, затяжной конфликт и т.п.).
5. Степень готовности сторон к решению проблемы.
6. Интересы (цели) сторон.
7. Краткое описание медиативной процедуры с указанием вида используемой программы (программ).
8. Привлечение других лиц/организаций к медиативной процедуре (родители/законные представители; официальные представители других организаций; официальные представители своей организации; участие лица/группы лиц, поддерживающих стороны на любом этапе решения проблемы и т.д.).
9. Временные затраты медиатора на проведение всех необходимых действий.
10. Результат проведения медиации (включая незавершенные процедуры с указанием причины):

	да	нет	частично
Восстановление отношений/взаимопонимания			
Решение проблемы самими участниками			
Наличие соглашения (устное/письменное)			
Принятие участниками ответственности за урегулирование конфликта			
Другое			

*Помимо предложенных пунктов таблицы можно описать результат медиативной процедуры своими словами (в свободной форме изложения).*

11. Какие действия медиатора, с Вашей точки зрения, оказались наиболее эффективными в контексте проведения медиативной процедуры?

## Приложение 2

### Понятия, используемые в медиации

Понятие	Определение
<b>Восстановительная медиация</b>	процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных и криминальных ситуаций. В ходе восстановительной медиации важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации
<b>Восстановительная профилактическая программа</b>	программа по ситуациям, имеющим риск развития (эскалации) конфликта или совершения правонарушения, в рамках которой участники берут на себя ответственность за их предотвращение и/или улучшение отношений и реализуются принципы восстановительного правосудия (восстановительной медиации – в соответствии со Стандартами восстановительной медиации)
<b>Восстановительный подход</b>	использование в практической деятельности (в частности в профилактической и коррекционной работе с детьми и подростками, в том числе при разрешении споров и конфликтов и после совершения правонарушений), умений и навыков, направленных на всестороннее восстановление отношений, доверия, материального и морального ущерба и др.
<b>Медиативное соглашение</b>	соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры медиации к спору или спорам, к отдельным разногласиям по спору и заключенное в письменной форме
<b>Медиативный подход</b>	подход, основанный на принципах медиации, предполагающий владение навыками позитивного осознанного общения, создающими основу для предотвращения и (или) эффективного разрешения споров и конфликтов в повседневных условиях без проведения медиации как полноценной процедуры
<b>Процедура медиации</b>	способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения
<b>Школьная служба примирения (ШСП)</b>	утвержденная приказом директора детско-взрослая команда, которая в рамках образовательной

<b>Понятие</b>	<b>Определение</b>
	организации проводят восстановительные программы по случаям конфликтов и правонарушений несовершеннолетних. Возможно, что в составе службы примирения работают только взрослые специалисты. Название может варьироваться («детская служба примирения», «служба школьной медиации» и пр.), но важна ориентация на восстановительные принципы (принципы восстановительного правосудия)

Составитель:  
**Молчанова Н.В.**

**ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ  
ВОССТАНОВИТЕЛЬНОГО ПОДХОДА  
В ОТНОШЕНИИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ  
В СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ  
(ДЛЯ МЕДИАТОРОВ  
УЧРЕЖДЕНИЙ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ)**

*Сборник материалов*

Подписано в печать 31.10.2022 г. Бумага офсетная.  
Формат 60x84/16. Гарнитура «Times New Roman».  
Печать лазерная. Усл. печ. л. 1,75  
Тираж 100 экз.

ГАУ ДПО СОИРО  
214000, г. Смоленск, ул. Октябрьской революции, 20а