

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН
«ДОРОЖНО — СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

«СОГЛАСОВАНО»

на педагогическом Совете
ГБПОУ РД ДСК г. Хасавюрт
Протокол № 1

«28» 08 2021 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГБПОУ РД ДСК
г. Хасавюрт
А.К. Ахмеднабиев

«03» 09 2021 г.



ПРОГРАММА
СЛУЖБА МЕДИАЦИИ
«ПУТЬ К СОГЛАСИЮ»
ГБПОУ РД «ДОРОЖНО — СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»
(ГБПОУ РД ДСК)

г. Хасавюрт

ВВЕДЕНИЕ

Образовательный процесс предполагает групповое взаимодействие людей, объединенных в одном пространстве и участвующих в различных видах совместной деятельности. В ходе этого взаимодействия возникает большое число конфликтных ситуаций, которые образовательное учреждение стремится разными путями разрешать.

Конфликт – это существенное препятствие, которое может возникнуть в образовательном процессе, снижающее качество образования в целом.

Конфликт рассматривается как противостояние двух позиций. Однозначно негативно относиться к конфликту нельзя, поскольку это естественный процесс, определяемый противоречиями, возникающими во взаимоотношениях людей. Другой вопрос: каким способом происходит разрешение конфликта и к какому результату приводит. В случае конструктивного разрешения конфликта он становится причиной прогрессивного развития определенной системы. Умея ориентироваться в ситуациях конфликта, прогнозировать эти ситуации, человек может рассчитывать на свои силы, а не зависеть от воли обстоятельств. Личность, уверенная в себе, не склонна к проявлениям агрессии как защитной форме поведения. Стабильность во взаимоотношениях с людьми формирует в человеке открытость, доверие миру, а в итоге позволяет личности стать конкурентоспособной, что является важной задачей современного образования.

В 2011 году вышел приказ министерства образования и науки РФ № 187 «Об утверждении программы подготовки медиаторов». Служба медиации необходима в колледже для повышения эффективности работы по профилактике правонарушений и преступности учащихся, совершенствования содержания и технологий воспитательной работы, предупреждения конфликтов между участниками образовательного процесса. Методическую составляющую деятельности службы примирения образуют принципы восстановительной медиации, задачами которой являются:

1. Создание условий для организации диалога конфликтующих сторон, способствующего освобождению от негативных состояний и определения ресурса для совместного поиска выхода из ситуации: от отношений конфронтации, предубеждений, подозрительности, агрессивности к позитивным взаимоотношениям.

2. Создание условий для обсуждения сторонами вопроса о заглаживании вреда, разработки механизмов и процедур заглаживания вреда, сроков и условий выполнения договоренностей.

3. Разработка организационных основ деятельности службы примирения:

- механизма передачи на медиацию информации о конфликтных ситуациях;
- юридических последствий медиации (заключение договоров, примирительных соглашений);
- категории случаев, передаваемых на медиацию. В качестве важнейшего результата восстановительной медиации рассматриваются восстановительные действия (извинение, прощение, стремление искренне загладить причиненный вред), то есть такие действия, которые помогают исправить последствия конфликтной или криминальной ситуации.

Основные идеи стандартов восстановительной медиации

Стандарты восстановительной медиации разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации (17 февраля 2009 г.).

Восстановительный подход противопоставляется подходу, ориентированному на наказание, и направлен на преодоление негативных последствий конфликтов. Данные стандарты относятся к широкому кругу восстановительных практик: медиация между сторонами «лицом к лицу», «Семейные конференции», «Круги сообществ» и другие практики, в основе которых лежат ценности и принципы восстановительного подхода. Под медиацией обычно понимается процесс, в рамках которого участники с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают конфликт. Восстановительная медиация – это 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 или криминальных ситуаций.

В ходе восстановительной медиации важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации. Восстановительная медиация включает предварительные встречи медиатора с каждой из сторон по отдельности и общую встречу сторон с участием медиатора. Основные принципы восстановительной медиации:

1. Добровольность участия сторон. Стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в медиации как до ее начала, так и в ходе самой медиации.

2. Информированность сторон. Медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях.

3. Нейтральность медиатора. Медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если медиатор чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому медиатору или прекратить медиацию. Медиатор не может принимать от какой-либо из сторон вознаграждения, которые могут вызвать подозрения в поддержке одной из сторон.

4. Конфиденциальность процесса медиации. Медиация носит конфиденциальный характер. Медиатор или служба медиации обеспечивает конфиденциальность медиации и защиту от разглашения касающихся процесса медиации документов. Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена. Медиатор передает информацию о результатах медиации в структуру, направившую дело на медиацию. Медиатор может вести записи и составлять отчеты для обсуждения в кругу медиаторов и кураторов служб примирения. При публикации имена участников должны быть изменены.

5. Ответственность сторон и медиатора. Медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

6. Заглаживание вреда обидчиком. В ситуации, где есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве.

7. Самостоятельность служб примирения. Служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

Процесс и результат медиации

Основой восстановительной медиации является организация диалога между сторонами, который дает возможность сторонам лучше узнать и понять друг друга. Диалог способствует изменению отношений: от отношений конфронтации, предубеждений, подозрительности, агрессивности к позитивным взаимоотношениям. Медиатор помогает выразить и услышать точки зрения, мнения, чувства сторон, что формирует пространство взаимопонимания.

Важнейшим результатом восстановительной медиации являются восстановительные действия (извинение, прощение, стремление искренне заглаживать причиненный вред), то есть такие действия, которые помогают исправить последствия конфликтной или криминальной ситуации.

Не менее важным результатом медиации может быть соглашение или примирительный договор, передаваемый в орган, направивший случай на специальную коррекционную медиацию. Примирительный договор (соглашение) может учитываться данным органом при принятии решения о дальнейших действиях в отношении участников ситуации.

Восстановительная медиация ориентирована на процесс коммуникации. Она направлена, в первую очередь, на налаживание взаимопонимания сторон конфликта, на обретение способности к диалогу и способности решить ситуацию. Достижение соглашения становится естественным результатом такого процесса коммуникации. Служба примирения при исполнении своих функций должна быть независимой и самостоятельной. Ее деятельность должна получить

официальный статус в рамках структур, в которых она создается. Медиаторы и руководители службы должны пройти специальную подготовку.

Особенности службы примирения в системе образования

В системе образования программы восстановительной медиации могут осуществляться на базе всех общеобразовательных учреждений. В службу примирения ССУЗа обязательно входят обучающиеся-медиаторы и взрослый куратор.

Куратором службы примирения может быть взрослый: психолог или социальный педагог, прошедший подготовку в качестве медиатора и готовый осуществлять систематическую поддержку и развитие службы примирения. Куратор должен иметь доступ к информации о происходящих в образовательном учреждении конфликтах. Задача куратора – организовать работу службы примирения и обеспечить получение службой примирения информации о конфликтах и криминальных ситуациях.

Участниками программ примирения могут быть обучающиеся, педагоги, администрация, родители. При медиации конфликтов между взрослыми обязательно участие взрослого медиатора. Если в результате конфликта стороне нанесен материальный ущерб, то присутствие взрослого на встрече в качестве соведущего обязательно, а куратору рекомендуется пригласить на встречу родителей, либо получить разрешение родителей на участие их детей в данной медиации.

Допускается, чтобы стороны конфликта были направлены *администратором* на предварительную встречу с медиатором (где проясняется ситуация конфликта и рассказывается о медиации), но встреча между сторонами проходит только добровольно.

1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРИМИРЕНИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ

**Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»
(ИЗВЛЕЧЕНИЕ)**

Опубликовано 30 июля 2010 г. Вступает в силу 1 января 2011 г.

Принят Государственной Думой 07 июля 2010 года

Одобен Советом Федерации 14 июля 2010 года

Статья 1. Предмет регулирования и сфера действия настоящего Федерального закона

Настоящий Федеральный закон разработан в целях создания правовых условий для применения в Российской Федерации альтернативной процедуры урегулирования споров с участием в качестве посредника независимого лица – медиатора (процедуры медиации), содействия развитию партнерских деловых отношений и формированию этики делового оборота, гармонизации социальных отношений.

Статья 2. Основные понятия, используемые в настоящем Федеральном законе

Для целей настоящего Федерального закона используются следующие основные понятия:

- 1) стороны – желающие урегулировать спор с помощью процедуры медиации субъекты отношений, указанных в статье 1 настоящего Федерального закона;
- 2) процедура медиации – способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения;
- 3) медиатор, медиаторы – независимое физическое лицо, независимые физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора;
- 4) организация, осуществляющая деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, – юридическое лицо, одним из основных видов деятельности которого является деятельность по организации проведения процедуры медиации, а также осуществление иных предусмотренных настоящим Федеральным законом действий;

5) соглашение о применении процедуры медиации – соглашение сторон, заключенное в письменной форме до возникновения спора или споров (медиативная оговорка) либо после его или их возникновения, об урегулировании с применением процедуры медиации спора или споров, которые возникли или могут возникнуть между сторонами в связи с каким-либо конкретным правоотношением;

6) соглашение о проведении процедуры медиации – соглашение сторон, с момента заключения которого начинает применяться процедура медиации в отношении спора или споров, возникших между сторонами;

7) медиативное соглашение – соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры медиации к спору или спорам, к отдельным разногласиям по спору и заключенное в письменной форме.

Статья 3. Принципы проведения процедуры медиации

Процедура медиации проводится при взаимном волеизъявлении сторон на основе принципов добровольности, конфиденциальности, сотрудничества и равноправия сторон, беспристрастности и независимости медиатора.

Статья 5. Конфиденциальность информации, относящейся к процедуре медиации

1. При проведении процедуры медиации сохраняется конфиденциальность всей относящейся к указанной процедуре информации, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами, и случаев, если стороны не договорились об ином.

2. Медиатор не вправе разглашать информацию, относящуюся к процедуре медиации и ставшую ему известной при ее проведении, без согласия сторон.

3. Стороны, организации, осуществляющие деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, медиатор, а также другие лица, присутствовавшие при проведении процедуры медиации, независимо от того, связаны ли судебное разбирательство, третейское разбирательство со спором, который являлся предметом процедуры медиации, не вправе ссылаться, если стороны не договорились об ином, в ходе судебного разбирательства или третейского разбирательства на информацию о:

1) предложении одной из сторон о применении процедуры медиации, равно как и готовности одной из сторон к участию в проведении данной процедуры;

2) мнениях или предложениях, высказанных одной из сторон в отношении возможности урегулирования спора;

3) признаниях, сделанных одной из сторон в ходе проведения процедуры медиации;

4) готовности одной из сторон принять предложение медиатора или другой стороны об урегулировании спора;

4. Истребование от медиатора и от организации, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, информации, относящейся к процедуре медиации, не допускается, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами, и случаев, если стороны не договорились об ином.

Статья 7. Условия применения процедуры медиации

1. Применение процедуры медиации осуществляется на основании соглашения сторон, в том числе на основании соглашения о применении процедуры медиации. Ссылка в договоре на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора, признается медиативной оговоркой при условии, что договор заключен в письменной форме.

4. Проведение процедуры медиации начинается со дня заключения сторонами соглашения о проведении процедуры медиации.

Статья 8. Соглашение о проведении процедуры медиации

1. Соглашение о проведении процедуры медиации заключается в письменной форме.

2. Соглашение о проведении процедуры медиации должно содержать сведения:

1) о предмете спора;

2) о медиаторе, медиаторах или об организации, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации;

3) о порядке проведения процедуры медиации;

- 4) об условиях участия сторон в расходах, связанных с проведением процедуры медиации;
- 5) о сроках проведения процедуры медиации.

Статья 9. Выбор и назначение медиатора

1. Для проведения процедуры медиации стороны по взаимному согласию выбирают одного или нескольких медиаторов.

2. Организация, осуществляющая деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, может рекомендовать кандидатуру медиатора, кандидатуры медиаторов или назначить их в случае, если стороны направили соответствующее обращение в указанную организацию на основании соглашения о проведении процедуры медиации.

3. Медиатор, выбранный или назначенный в соответствии с настоящей статьей, в случае наличия или возникновения в процессе проведения процедуры медиации обстоятельств, которые могут повлиять на его независимость и беспристрастность, незамедлительно обязан сообщить об этом сторонам, или в случае проведения процедуры медиации организацией, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, также в указанную организацию.

Статья 11. Порядок проведения процедуры медиации

1. Порядок проведения процедуры медиации устанавливается соглашением о проведении процедуры медиации.

7. При проведении процедуры медиации медиатор не вправе ставить своими действиями какую-либо из сторон в преимущественное положение, равно как и умалять права и законные интересы одной из сторон.

Статья 12. Медиативное соглашение

1. Медиативное соглашение заключается в письменной форме и должно содержать сведения о сторонах, предмете спора, проведенной процедуре медиации, медиаторе, а также согласованные сторонами обязательства, условия и сроки их выполнения.

2. Медиативное соглашение подлежит исполнению на основе принципов добровольности и добросовестности сторон.

Статья 15. Требования к медиаторам

1. Деятельность медиатора может осуществляться как на профессиональной, так и на непрофессиональной основе.

6. Медиатор не вправе:

- 1) быть представителем какой-либо стороны;
- 2) оказывать какой-либо стороне юридическую, консультационную или иную помощь;
- 3) осуществлять деятельность медиатора, если при проведении процедуры медиации он лично (прямо или косвенно) заинтересован в ее результате, в том числе состоит с лицом, являющимся одной из сторон, в родственных отношениях; 4) делать без согласия сторон публичные заявления по существу спора.

7. Соглашением сторон или правилами проведения процедуры медиации, утвержденными организацией, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, могут устанавливаться дополнительные требования к медиатору, в том числе к медиатору, осуществляющему свою деятельность на профессиональной основе.

Статья 16. Осуществление деятельности медиатора на профессиональной основе

1. Осуществлять деятельность медиаторов на профессиональной основе могут лица, достигшие возраста двадцати пяти лет, имеющие высшее профессиональное образование и прошедшие курс обучения по программе подготовки медиаторов, утвержденной в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Статья 17. Ответственность медиаторов и организаций, осуществляющих деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации

Медиаторы и организации, осуществляющие деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, несут ответственность перед сторонами за вред, причиненный сторонам вследствие осуществления указанной деятельности, в порядке, установленном гражданским законодательством.

Статья 20. Вступление в силу настоящего Федерального закона

Настоящий Федеральный закон вступает в силу с 1 января 2011 года.

Президент Российской Федерации Д. Медведев

Из Федерального закона "Об образовании"

(от 10 июля 1992 г. № 3266-1,

редакция от 01.04.12 № 25-ФЗ)

Статья 35. Управление государственными и муниципальными образовательными учреждениями

2. Управление государственными и муниципальными образовательными учреждениями строится на принципах единоначалия и самоуправления. Формами самоуправления образовательного учреждения являются совет образовательного учреждения, попечительский совет, общее собрание, педагогический совет и другие формы. Порядок выборов органов самоуправления образовательного учреждения и их компетенция определяются уставом образовательного учреждения.

Статья 50. Права и социальная защита обучающихся, воспитанников

4. Обучающиеся всех образовательных учреждений имеют право... на участие в управлении образовательным учреждением, на уважение своего человеческого достоинства, на свободу совести, информации, на свободное выражение собственных мнений и убеждений.

Из Федерального закона "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации"

(от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ,

редакция от 03.12.2011 № 378-ФЗ)

Статья 9. Меры по защите прав ребенка при осуществлении деятельности в области его образования и воспитания

1. При осуществлении деятельности в области образования и воспитания ребенка в семье, образовательном учреждении, специальном учебно-воспитательном учреждении или ином оказывающем соответствующие услуги учреждении не могут ущемляться права ребенка.

2. В соответствии с принципами государственной политики в интересах детей администрация образовательных учреждений не вправе препятствовать созданию по инициативе обучающихся, воспитанников в возрасте старше восьми лет общественных объединений (организаций) обучающихся, воспитанников, за исключением детских общественных объединений (организаций), учреждаемых либо создаваемых политическими партиями, детских религиозных организаций. Указанные общественные объединения (организации) осуществляют свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации об общественных объединениях.

Администрация образовательных учреждений может заключать с органом общественной самодеятельности договор о содействии в реализации прав и законных интересов ребенка.

3. Обучающиеся, воспитанники образовательных учреждений, за исключением дошкольных учреждений и учреждений начального общего образования, соответствующих им подразделений иных образовательных учреждений вправе самостоятельно или через своих выборных представителей ходатайствовать перед администрацией указанных учреждений о проведении с участием выборных представителей обучающихся, воспитанников дисциплинарного расследования деятельности работников образовательных учреждений, нарушающих и ущемляющих права ребенка. Если обучающиеся, воспитанники не согласны с решением администрации образовательного учреждения, они вправе через своих выборных представителей обратиться за содействием и помощью в уполномоченные государственные органы. Обучающиеся, воспитанники указанных образовательных учреждений могут проводить во внеучебное время собрания и митинги по вопросам защиты своих нарушенных прав. Администрация образовательного учреждения не вправе препятствовать проведению таких собраний и митингов, в том числе на территории и в помещении образовательного учреждения, если выборными представителями обучающихся, воспитанников выполнены условия проведения указанных собраний и митингов, установленные уставом образовательного учреждения. Такие

собрания и митинги не могут проводиться в нарушение установленных законодательством Российской Федерации требований соблюдения общественного порядка и не должны препятствовать образовательному и воспитательному процессам.

4. В образовательных учреждениях и иных осуществляющих образовательный и воспитательный процессы учреждениях, а также в местах, доступных для детей и родителей (лиц, их заменяющих), вывешиваются тексты уставов, правил внутреннего распорядка таких учреждений; списки органов государственной власти, органов местного самоуправления и их должностных лиц (с указанием способов связи с ними) по месту нахождения указанных образовательных и иных учреждений, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка.

Из Типового положения об общеобразовательном учреждении

(утверждено постановлением Правительства Российской Федерации N 196 от 19 марта 2001 г., редакция от 10.03.2009 г.)

4. Деятельность общеобразовательного учреждения основывается на принципах демократии, гуманизма... приоритета общечеловеческих ценностей... свободного развития личности...

71. Руководитель общеобразовательного учреждения несет ответственность перед обучающимися, их родителями (законными представителями), государством, обществом и учредителем за результаты своей деятельности в соответствии с функциональными обязанностями, предусмотренными квалификационными требованиями, трудовым договором (контрактом) и уставом общеобразовательного учреждения.

2. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ

Понятие и структура конфликта

Конфликт - это сложное социально-психологическое явление. Он означает столкновение сторон, мнений, сил. Конфликт (от лат. conflictus - ссора, столкновение, спор) определяется как отсутствие согласия между двумя или более сторонами, как столкновение противоположно направленных, не совместимых друг с другом тенденций в сознании индивидов, в межличностных или межгрупповых взаимодействиях, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями. В современной науке и практике отношение к конфликтам и работа с ними рассматривается со следующих позиций (А.Я. Анцупов, А.Г. Комендант, Г.С. Михайлов, Э.Э. Линчевский):

1) конфликт неизбежен и неотвратим, и поэтому выступает как естественный фрагмент человеческой жизни;

2) его не надо воспринимать как однозначно деструктивное явление, приводящее к разрушениям, это один из главных процессов играющих конструктивную роль в сохранении жизнеспособности и устойчивости социального целого;

3) конфликт содержит в себе позитивные потенциальные возможности, ведет к изменению системы, ее развитию;

4) конфликтом можно управлять; нивелируя его деструктивные последствия и усиливая конструктивные возможности. В основе любого конфликта лежит конфликтная ситуация - скрытое или открытое противоборство двух или нескольких участников (сторон), включающее либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, либо противоположные цели или средства их достижения в данных условиях, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов и т.п.

Конфликтная ситуация, как правило, зарождается во взаимоотношениях и вызревает в практической деятельности, ее возникновению способствует более или менее длительный период скрытой, обоюдной или односторонней неудовлетворенности. Для возникновения конфликта необходим инцидент - это практические (конфликтные) действия участников (сторон) конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса. Инцидент обычно

возникает после резкого обострения противоречия или, когда одна из сторон начинает ущемлять другую и провоцирует столкновение. Если противоположная сторона начинает действовать, то конфликт из потенциального превращается в актуальный.

Сигналами конфликта служат:

- кризис отношений,
- напряжение при общении,
- недоразумения, инциденты; - общий дискомфорт.

Если конфликт разрешается деструктивно, то его последствиями будут тревога, беспомощность, смятение, развал, отрицание, уход, эскалация, поляризация. И наоборот, если конфликт разрешается конструктивно, человек чувствует, что все идет гладко, испытывает радость общения, чувство успеха, эффективность, энергичность. Существует огромное многообразие причин возникновения конфликтов, обусловленное различными ситуациями взаимодействия между людьми.

В целом, как утверждает А.А. Бодалев, конфликт вызывается тремя группами причин, обусловленных:

- трудовым процессом, особенностями его организации;
- психологическими особенностями человеческих взаимоотношений, т.е. их симпатиями и антипатиями, культурными, этническими различиями людей, действиями руководителя, плохой психологической коммуникацией и т.д.;
- личностным своеобразием членов группы, например, не умением контролировать свое эмоциональное состояние, агрессивностью, некоммуникабельностью, бестактностью.

Э.Э. Линчевский выделяет несколько этапов в развитии конфликта:

- скрытое созревание – этап возникновения разногласий;
- переход к реализации конфликта, возникновение инцидента; - реализация, развитие конфликта;
- исход конфликта.

Развитие конфликта происходит в следующей последовательности:

- 1) повышение конфликтной активности участников и вовлечение новых лиц;
- 2) углубление первичного конфликта и увеличение количества проблемных ситуаций;
- 3) изменение характера в сторону его ужесточения;
- 4) нарастание эмоциональной напряженности;
- 5) изменение отношения к проблемной ситуации и конфликту в целом.

Разрешение конфликтов рассматривается как:

- устранение полностью или частично причин, породивших конфликт, либо изменение целей участников конфликта (Васильев В.Л.);
- достижение соглашения по спорному вопросу между участниками (Дмитриев А. и др.).

Основные причины педагогических конфликтов

Педагогический конфликт можно рассматривать как возникающую в результате профессионального и межличностного взаимодействия участников учебно-воспитательного процесса форму проявления обострившихся субъектно-субъектных противоречий, вызывающих чаще всего у них отрицательный эмоциональный фон общения, и предполагающую конструктивный перевод столкновения сторон конфликта в заинтересованное устранение его причин.

Недостаточная конфликтологическая подготовка субъектов образовательного процесса, предполагающая умение на практике управлять конфликтами и находить оптимальные способы их профилактики и преодоления, как правило, негативно сказывается на организации образовательного процесса.

По классификации А.Я. Анцупова, выделяются несколько основных групп конфликтов в образовательном учреждении: ученик-ученик, ученик-учитель, ученик-родители, ученик-администратор, учитель-учитель, учитель-родители, учитель-администратор, родители-родители,

родители-администратор, администратор-администратор. Наиболее распространенными признаются конфликты между учащимися. Особенности этих конфликтов определяются как возрастными особенностями студентов, так и микросоциумом - условиями семейного воспитания. Кроме того, существенную роль в возникновении конфликтов между обучающимися играет характер их деятельности, осуществляемой в образовательном учреждении. Интенсивность образовательного процесса, шумная атмосфера, большое количество различных людей в ССУЗе негативно отражаются на психическом состоянии обучающихся, снижают их стрессоустойчивость, и, соответственно, повышают конфликтную готовность. В целом, глобальной причиной конфликтов в среде обучающихся признается нарушение их социализации.

Вторым видом из наиболее распространенных конфликтов является конфликт между учителем и обучающимся, который, как правило, оказывается в более уязвимом положении. М.М. Рыбакова показала, что конфликты между преподавателем и обучающимся можно классифицировать следующим образом:

- действия, связанные с успеваемостью обучающегося, выполнением им внеучебных заданий;
- поведение (поступки) педагога как реакция на нарушение обучающимся правил поведения в школе и вне ее;
- отношения, возникающие в эмоционально-личностной сфере, характеризующие общение педагога и обучающихся.

Неразрешенные конфликты с педагогами являются одной из основных причин нежелания посещать колледж, приводят к деформации личностного развития, закреплению негативного отношения к обучению. Конфликты между педагогами определяются:

- самим содержанием и характером педагогической деятельности; - гендерным составом педагогического коллектива;
- различиями в профессиональном, возрастном и социальном статусе педагогов.

Причинами конфликтов между педагогами и администрацией выступают проблемы, определяемые организацией труда учителей, а также неадекватным стилем руководства, в частности:

Можно назвать несколько причин данного феномена:

- недостаточно четкое разграничение между самими администраторами образовательного учреждения сферы управленческого влияния, часто приводящее к «двойному» подчинению педагога;
- жесткая регламентация школьной жизни, оценочно-императивный характер применения требований;
- перекладывание на педагога «чужих» обязанностей;
- незапланированные (неожиданные) формы контроля за деятельностью педагога; неадекватность стиля руководства коллективом уровню его социального развития;
- частая смена руководства;
- недооценка руководителем профессионального честолюбия педагога;
- нарушение психологических принципов мотивирования педагогов; неравномерная загруженность учителей поручениями.

Необходимо подчеркнуть, что нередко основной причиной конфликта любого вида являются личностные качества участников конфликта, в том числе их индивидуальные особенности поведения. Медиация в ССУЗе - это новый подход к разрешению и предотвращению спорных и конфликтных ситуаций на всех уровнях системы российского образования, это и эффективная методика разрешения споров, возникающих на разных уровнях большого коллектива.

Медиация в ССУЗе - это собирательное понятие, применимое ко всему многообразию вариантов общения детей, подростков и молодежи в целом, как между собой, так и с представителями других возрастных групп. Она подразумевает, что можно сократить количество подобных столкновений и облегчить их последствия. Навыку конструктивно разрешать конфликтные ситуации и уметь их предотвращать - можно обучить. И чем раньше начнется это

обучение - тем лучше. В концепции школьной медиации общеобразовательная образовательное учреждение не рассматривается как отдельный элемент образования, а является важным связующим звеном, обеспечивающим переход от детского возраста к подростковому и юношескому

3. ТЕХНОЛОГИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ

В процессе обучения в образовательном учреждении каждый обучающийся или взрослый хотя бы раз был вовлечен в конфликты (с другими учащимися, с педагогами или родителями): становился в них обидчиком, жертвой или невольным свидетелем. Жизнь колледжа - это сложный процесс, включающий в себя не только учебные ситуации, но и совершенно различные пласты взаимодействия большого количества людей (в процессе обучения, воспитания, управления коллективом, выстраивания статусов, создания норм поведения и др.). В ходе такого взаимодействия возникает большое количество конфликтных ситуаций. Практика не всегда способствует социализации обучающихся в плане освоения ими навыков общения, культурных форм завоевания авторитета и формирования способностей взаимодействия с другими людьми, необходимых для будущей жизни. При административном и уголовном наказании не проводится работа с подлинными причинами конфликтов и с чувствами конфликтующих. Те способы реагирования на конфликты, которые обычно практикуются обучающимися и педагогами, нередко оставляют подлинные конфликты неразрешенными. У образовательного учреждения есть ряд инструментов для разрешения конфликтных ситуаций, но далеко не все они результативны и конструктивны, что часто отмечают и сами участники образовательного процесса. Служба примирения - структура, создаваемая в образовательном учреждении специально для обеспечения ее ресурсом разрешения конфликтных ситуаций внутри школы и силами самой школы.

Основной целью деятельности службы примирения в колледж является повышение результативности образовательного процесса через реализацию следующих **направлений** деятельности:

- создание безопасной среды, благоприятной для развития личности с активной гражданской позицией, умеющей принимать решения и отвечать за свои поступки;
- воспитание культуры конструктивного поведения в конфликте, основанной на медиативном мировоззрении, в основе которого лежит признание ценности человеческой жизни, уникальности каждой отдельной личности, принятие, уважение права каждого на удовлетворение собственных потребностей и защиту своих интересов (но не в ущерб чужим интересам);
- повышение «качества жизни» всех субъектов образовательного процесса с помощью медиативного подхода, основывающегося на позитивном общении, уважении, открытости, доброжелательности, взаимном принятии как внутри групп взрослых и обучающихся, так и между этими группами.

При реализации цели необходимо решение **следующих задач**:

- снижение конфликтности в образовательном учреждении за счет обучения курсантов основам медиации как процедуры разрешения конфликтов;
- профилактика агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений среди обучающихся;
- профилактика преступности среди несовершеннолетних;
- создание условий для снижения количества межкультурных, межэтнических, межконфессиональных конфликтов;
- координация усилий семьи и педагогов с целью предотвращения неблагоприятных «сценариев» развития обучающихся, особенно в критические периоды, одним из которых является подростковый;
- повышение и сохранение профессиональной компетентности, профилактика профессиональной деформации педагогов, что достигается благодаря эффективному использованию временных, эмоциональных и человеческих ресурсов в целом.

В целом, наблюдается тенденция замены административно-карательного воздействия взрослых на обучающихся и силовых реакций, обучающихся на конфликт на примирительные встречи (в максимальном количестве случаев). У обидчика есть выбор: прийти на программу примирения или отказаться от этого, и тогда дело пойдет обычным административным путем. И иногда именно угроза вызова на педсовет, передача документов в КДН, заведенное уголовное дело заставляют нарушителя сделать первый шаг в направлении разрешения конфликта.

4. СТРУКТУРА СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ ГБОУ СПО ЮРИДИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Служба примирения как форма организации самостоятельной деятельности обучающихся по освоению навыков само- и взаимопомощи в процессе разрешения конфликтных ситуаций призвана оказывать помощь всем участникам образовательного процесса.

Руководителем является педагог-психолог. Основными действующими лицами в ней являются курсанты 2-4 курсов – медиаторы, прошедшие специальное обучение по конфликтологии и медиации. Обучение проводит куратор службы примирения (психолог) в образовательном учреждении, который также проходит специальное обучение.

Встречи между конфликтующими сторонами обучающиеся-медиаторы проводят как самостоятельно, так и совместно с куратором.

Если же в конфликте участвует и взрослый человек, то присутствие куратора обязательно.

Участие обучающихся важно, поскольку:

- они лучше знают ситуацию в колледже;
- ровесникам больше доверяют и расскажут то, что никогда не доверят взрослому;
- деятельность в качестве ведущего меняет психологию обучающихся, поскольку им нужно реально проявлять толерантность, видеть разные точки зрения, помогать договариваться;
- это элемент истинного самоуправления, когда часть полномочий взрослых (по разрешению конфликта) передается обучающимся.

Служба примирения как команда взрослых и обучающихся стремится:

- при конфликте перевести общение в русло конструктивной коммуникации;
- реализовать совместную (детей и взрослых) деятельность по улучшению школы как элемента самоуправления, переустраивающей существующий тип управления;
- включать подростков во взрослую деятельность: участие в значимом для образования России инновационном проекте;
- строить процесс воспитания на основе коммуникации и взаимопонимания, обращаться к таким ценностям как справедливость и ответственность; дать возможность существующим в школе сообществам понять друг друга и увидеть в каждом человека, исходя из личностных, а не ролевых отношений, разрешить конфликтную ситуацию конструктивным способом; снизить уровень агрессивности в школьном сообществе.

Служба реализует программы примирения, важным результатом которых является как преодоление враждебности между сторонами, так и участие самих сторон в конструктивном разрешении ситуации.

Программой примирения называют встречи:

- с каждым участником конфликта;
- примирительные встречи со всеми участниками конфликта;
- контрольные встречи с участниками конфликта.

Встречи организуются ведущими (медиаторами, нейтральными посредниками) за «столом переговоров». Ведущие необходимы в связи с тем, что сторонам тяжело общаться конструктивно и самим осуществлять поиски выхода из ситуации. Здесь появляется потребность в медиаторах, которые не выносят решение, а создают условия для конструктивного общения сторон. Ведущие занимают нейтральную позицию, в равной степени поддерживая обе стороны.

Служба примирения работает с конфликтами всех уровней:

Создание Службы примирения позволяет разрешать не только обычные, случающиеся ежедневно конфликты, но сложные ситуации, затяжные конфликтные ситуации.

Это позволяет взрослым оперативно и эффективно разрешать разнонаправленные конфликты с участием родителей, обучающихся, педагогов, администрации, а обучающимся – оказывать содействие своим сверстникам в сложных ситуациях и выступать посредниками при разрешении конфликтов в среде ровесников.

Принципами Службы примирения являются:

- добровольность участия в деятельности службы;
- внимание к потребностям всех участников образовательного процесса (учеников, учителей, администрации и т.д.);
- создание авторитета службы;
- учет групповых процессов в группах обучающихся;
- наличие подготовки по конфликтологии, медиации участников службы примирения.

В качестве основного метода своей работы Служба примирения колледжа использует восстановительную медиацию, стандарты которой разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации.

Что дает сторонам участие в программах примирения?

Обучающемуся, совершившему правонарушение (проступок): осознать причины своего поступка и его последствия; принести извинения; загладить причиненный вред; вернуть к себе уважение и восстановить важные отношения, которые, возможно, были нарушены в результате случившегося.

Потерпевшему: избавиться от негативных переживаний и желания отомстить; убедиться в том, что справедливость существует.

Родителям и педагогам: помочь студенту в трудной жизненной ситуации, способствовать развитию у него ответственного и взрослого поведения.

Ожидаемым результатом деятельности службы примирения выступают:

1. Разрешение конфликтов силами образовательного учреждения.
2. Изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации.
3. Профилактика конфликтных ситуаций и дезадаптации.
4. Самоуправление и волонтерское движение обучающихся.

Разрешение конфликтов силами образовательного учреждения

Одним из основных принципов восстановительного подхода является принцип ответственности за разрешение ситуации самих ее участников. При разрешении конфликтной ситуации посредством медиации ответственность за ее разрешение предоставляется сторонам. В результате обучающиеся учатся сами, опираясь на помощь и поддержку взрослых (медиатора и, возможно, присутствующих на встрече людей из их ближайшего окружения), находить конструктивное решение, заглаживать причиненный их поступками вред, восстанавливать нарушенные отношения и связи. Таким образом, акцент в разрешении конфликтных ситуаций смещается с разрешения этих ситуаций взрослыми за обучающихся (административным путем, либо посредством направления его к психологу, либо с помощью передачи ответственности за конфликт родителям) в сторону разрешения их самими обучающимися.

Изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации

Поскольку именно взрослые, в том числе педагоги, формируют у обучающихся модель поведения и разрешения конфликтов в школе, важно, чтобы взрослые осознанно поддерживали инициативу обучающихся и участвовали вместе с ними в построении новой традиции реагирования на сложные ситуации в школьном коллективе. Служба примирения, опирающаяся в своей деятельности на принципы восстановительного подхода, и поддерживающие ее взрослые являются важнейшей частью сообщества колледжа, проводниками новой традиции медиации.

Профилактика конфликтных ситуаций и дезадаптации

Чаще всего конфликт - последнее звено в цепочке предыдущих ситуаций, которые не были эффективно разрешены, и которым не было уделено достаточного внимания.

Служба примирения работает не только реактивно (лишь в ответ на правонарушение и конфликт), но и активно, реагируя на напряженность и взаимонепонимание в коллективе. Восстановительный подход к разрешению конфликтных ситуаций, реализуемый Службой примирения в форме специальных программ, дает возможность обучающимся освоить конструктивное, ответственное поведение в конфликтных ситуациях и способы конструктивного разрешения конфликтов. Итогом каждой завершенной программы примирения является принятие ответственности за конфликт всеми участниками конфликтной ситуации и восстановление разрушенных отношений между ними. У обучающихся, прошедших обучение медиации в полном объеме, повышается уровень коммуникативной грамотности и расширяется репертуар способов поведения в конфликтных ситуациях. Таким образом, в колледже создается сообщество обучающихся, всем своим поведением транслирующих конструктивные способы социализации, а также помогающих другим освоить способы, позитивно влияющие на психологический климат в школе.

Самоуправление и волонтерское движение обучающихся

Служба примирения - неформальное объединение обучающихся на почве общих принципов и общей деятельности. Волонтерское движение, которым является Служба примирения, может быть жизнеспособным только при определенной трансформации сложившихся в учреждении отношений и моделей коммуникации. Появление в колледже нового элемента, обладающего относительной автономией и являющегося формой самоуправления в том, что касается разрешения конфликтных ситуаций, создает предпосылки для формирования коммуникации, centered на личности (как педагога, так и обучающегося), а также для перехода от административного (осуществляемого «сверху») способа разрешения конфликтов к восстановительному способу, основанному на ответственности участников конфликта за его разрешение.

Именно то, что в составе Службы работают обучающиеся, и позволяет получить доступ к скрытым от взрослых подростковым конфликтам. Такие конфликты перестают быть настолько острыми, чтобы постоянно выплескиваться на уровень администрации школы и родителей, поскольку конструктивно разрешаются самими обучающимися.

5. ЭТАПЫ ВНЕДРЕНИЯ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ

Полное внедрение Службы примирения в колледж проходит в несколько этапов:

Первый этап:

Задачи:

1. Создание нормативно-правовой базы учреждения по организации Службы медиации (ознакомление с нормативно-правовыми актами федерального значения, разработка и утверждение положения о работе службы примирения)
2. Организовать отбор кандидатов в Службу медиации, поскольку, по мнению, Говарда Гарднера, профессора Гарвардского университета, проблемное поле медиации требует развития

так называемого «множественного интеллекта», насчитывающего восемь интеллектуальных областей, определяющих способности человека:

1. Лингвистический интеллект – степень владения письменным и устным языком для передачи свой мыслей и чувств.

2. Логико-математический интеллект – способность к пониманию научных принципов и научных построений.

3. Пространственный интеллект – способность осмыслять пространственные отношения.

4. Телесно-кинестетический интеллект – способность решать задачи, что-либо производить и выражать мысли и чувства всем телом (или отдельными его частями).

5. Музыкальный интеллект – умение «думать» музыкой, распознавать ритмические рисунки и управлять ими.

6. Межличностный интеллект – умение понимать других и выстраивать прочные и плодотворные отношения.

7. Внутриличностный интеллект – способность понимать самого себя, самоидентифицироваться и осознавать свои сильные и слабые стороны.

8. Натуралистический интеллект – способность видеть и понимать взаимосвязь и взаимозависимость между всеми живыми существами, а также чувствительность к физическим свойствам окружающей природы.

9. Организовать обучение медиаторов и внедрение Службы медиации в структуру колледжа.

10. Вести просветительскую работу среди педагогов, обучающихся и родителей.

Второй этап:

Задачи:

1. Привлечение в Службу медиации и обучение основам восстановительной медиации педагогических работников: социальный педагог, педагоги-предметники.

2. Расширение навыков медиаторов в восстановительной медиации.

3. Подготовка медиаторов, которые смогли бы не только обучать основам медиации, но были бы способны в любой момент провести процедуру медиации, урегулировать реальный конфликт, как между курсантами, так и между курсантами и педагогами.

Третий этап:

Задачи:

1. Обучение администраторов, педагогов навыкам ведения переговоров и отбора случаев для процедуры медиации.

2. Подготовка медиаторов, которые бы могли бы урегулировать конфликт со всеми участниками образовательного процесса.

6. ОСНОВНЫЕ ФОРМЫ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ

Служба примирения действует на основе добровольного участия сторон и помогает освоению навыков и культурных форм взаимодействия на реальном и значимом для обучающихся материале собственных конфликтов или конфликтов их ровесников путем проведения программ примирения. Программы примирения добровольны и бесплатны. Метод медиации реализуется на практике в виде различных форм. В зависимости от содержания происшедшего выбор ведущих может остановиться на одной из существующих программ примирения: программа примирения жертвы и обидчика; программа примирения в семье; семейная конференция; круги заботы;

студенческая и общественная конференция. Остановимся на содержании каждой из названных программ подробнее.

Программа примирения жертвы и обидчика (встреча по заглаживанию вреда).

Применяется, когда есть криминальная ситуация и стороны признают свое участие в ней. Такая программа может задействовать достаточно большой спектр ситуаций: кражи, конфликты, хулиганство, вымогательство, вандализм, грабежи, угоны. Встречи жертвы и правонарушителя «лицом к лицу» направлены на создание условий для преодоления последствий конфликта (их нейтрализации или устранения) силами самих участников криминальной ситуации. Такая программа проводится при добровольном согласии сторон, при условии, что обидчик признает свою ответственность за случившееся и хочет (что устанавливается посредником в ходе предварительных бесед), насколько возможно, исправить ситуацию. В ходе таких встреч каждая сторона имеет возможность высказаться, а ведущий помогает:

- достичь взаимопонимания по поводу происшедшего, причин, его вызвавших, и последствий для потерпевшего;
- обсудить и сформулировать порядок возмещения ущерба;
- сформулировать планы по изменению конфликтной ситуации.

Примирительная встреча организуется и проводится ведущим, который создает условия для конструктивного диалога и достижения взаимоприемлемого соглашения. Соглашение о возмещении ущерба и планы изменения образа жизни и поведения участников, способствующего возникновению конфликтной ситуации, фиксируется в примирительном договоре.

Подобные программы необходимы для:

- разрешения конфликтной ситуации путем привлечения к активному участию в этом процессе пострадавшего и обидчика, а также их родственников;
- обеспечение сравнительно быстрого возмещения вреда потерпевшей стороне;
- выражение чувств участников, снятие отрицательно окрашенных психологических состояний и освобождения от ролей «жертвы» и «законченного отморозка»;
- превращение столкновения между людьми в конструктивный процесс решения их проблем;
- вразумление обидчика, осознания им своей ответственности за нанесенный вред.

Программа примирения в семье

При реализации данной программы акцент делается на изменение разрушительных для семьи отношений, взаимодействий её членов и создание диалога (тогда программа ближе к медиации), либо на разрешение криминальной ситуации – например, в случае воровства в семье (ближе к программе примирения нарушителя и жертвы). Такие программы особенно необходимы, поскольку именно в особенностях семьи и отношений в ней нередко заложены причины криминальной активности подростка. Кризис семьи может потребовать и более глубоких форм работы, таких как семейная терапия, но программа примирения даст возможность сделать шаг членам семьи к осознанию необходимости собственных усилий и изменению стратегий поведения в ситуации.

Семейная конференция.

Программа включает в себя совместные действия семьи и ребенка по принятию ответственности за выход из криминальной ситуации и изменению поведения ребенка. Обучающимся не обязательно полностью возмещать причиненный ущерб. Важно, чтобы они приняли на себя ответственность. Кроме того, частично могут помочь и родители.

«Круги заботы»

Это одна из самых сложных программ примирения. Такие «круги» проводятся в случаях, когда фактически разрушена или отсутствует семья. В этой ситуации необходимо создавать некоторый эквивалент первичной социальной среды, поддерживающей обучающегося.

Ведущий «круга заботы» инициирует серию встреч с родственниками, педагогами, классом, где учится подросток, или коллегами, руководителями кружков, секций и др. Предполагается, что результатом таких встреч должно быть восстановление поддержки и заботы о подростке.

Инициативы участников кругов с помощью ведущего должны превратиться в серию взаимосвязанных мероприятий, входящих в программу реабилитации. Важную роль в кругах заботы играют специалисты - психологи и педагоги, поскольку от них во многом зависит реализация программы реабилитации.

Присутствие социального работника, социального педагога в кругах заботы обязательно. От данных специалистов поступает основная информация о ситуации, возможных участниках кругов. Они также следят за выполнением принятых в ходе кругов обязательств.

Студенческая и общественная конференция

Это более массовые программы примирения. Они необходимы тогда, когда ситуация затронула достаточно большое количество участников, и они испытывают потребность в нормализации отношений между ними. Сторонами конференции выступают группы людей или человек и группа. Стандартной ситуацией для проведения общественных или колледжных конференций является решение вопросов, связанных с систематическим срывом занятий или прогулами. Такие конференции помогают также при разрешении затяжных конфликтов между учебными группами, или обучающимся и учебной группой, преподавателем и учебной группой.