

ПРИНЯТО

на педагогическом совете
МАДОУ Д/С № 3 ЗАТО Межгорье
Республики Башкортостан
протокол № 1 от 30.08.2023 года

УТВЕРЖДЕНО

приказом и.о. заведующего
МАДОУ Д/С № 3 ЗАТО Межгорье
Республики Башкортостан
30.08.2023 года № 83 о/д

**Положение о Службе медиации (примирения)
в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад
№ 3» городского округа закрытое административно- территориальное образование город
Межгорье Республики Башкортостан (МАДОУ Д/С № 3
ЗАТО Межгорье Республики Башкортостан)**

1. Общие положения

1.1. Служба медиации в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 3» городского округа закрытое административно- территориальное образование город Межгорье Республики Башкортостан (далее по тексту – ДОУ) объединяет воспитанников, педагогов и других участников образовательного процесса, заинтересованных в разрешении конфликтов и развитии практики восстановительной медиации в ДОУ.

1.2. Служба является альтернативной другим способам реагирования на споры, конфликты, противоправное поведение или правонарушения несовершеннолетних. Результаты работы службы медиации и достигнутое соглашение конфликтующих сторон должны учитываться в случае вынесения административного решения по конфликту или правонарушению.

1.3. Служба медиации является приоритетным способом реагирования, то есть сторонам конфликта предлагается в первую очередь обратиться в службу примирения, а при их отказе или невозможности решить конфликт путем переговоров и медиации ДОУ может применить другие способы решения конфликта и/или меры воздействия.

1.4. Допускается создание Службы медиации только из педагогов и/или специалистов ДОУ. В работе службы могут участвовать специалисты социальной и психологической службы (ДОУ), работающих во взаимодействии с ДОУ.

2. Цели и задачи службы

2.1. Цель Службы медиации: оперативное реагирование на конфликты внутри ДОУ между участниками образовательного процесса на основе сотрудничества и ориентирована на процесс коммуникации.

2.2. Задачи службы медиации:

- Проведение примирительных программ для участников конфликтов внутри ДОУ, результатом которых является как преодоление враждебности между сторонами, так и участие самих сторон в конструктивном разрешении ситуации;
- Обучение воспитанников и других участников образовательного процесса цивилизованным методам урегулирования конфликтов и осознания ответственности;
- Организация просветительных мероприятий на основе принципов и технологиях примирительных и доверительных отношений.

3. Принципы деятельности службы медиации

3.1. Деятельность службы медиации основана на следующих принципах: Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие дошкольников в ДОУ работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в

примирительной программе. Допускается направление сторон конфликта и их законных представителей на предварительную встречу с медиатором, после которой стороны могут участвовать или не участвовать в программе восстановительного разрешения конфликта. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы медиации не разглашать полученные в ходе программы сведения. Принцип нейтральности, запрещающий службе медиации принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что служба медиации не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение.

4. Порядок формирования службы медиации

4.1. В состав службы медиации могут входить педагоги и специалисты ДООУ. 4.2. Руководителем (куратором) службы является педагог-психолог или иной работник ДООУ, прошедший обучение проведению восстановительной медиации, на которой возлагаются обязанности по руководству службой примирения приказом заведующего ДООУ.

5. Порядок работы службы медиации

5.1. Служба медиации может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от педагогов, администрации ДООУ, родителей (законных представителей) воспитанников, членов службы.

5.2. Служба медиации принимает решение о возможности или невозможности реализации плана примирения в каждом конкретном случае самостоятельно. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица ДООУ.

5.3. Реализация плана примирения начинается в случае согласия конфликтующих сторон на решение проблемы Службой медиации. При несогласии сторон им могут быть предложены психологическая помощь или другие существующие в ДООУ формы работы.

5.4. В конфликтных ситуациях переговоры с родителями (законными представителями) и должностными лицами проводит Служба медиации.

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

5.6. В случае если в ходе примирительной работы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты могут фиксироваться в письменном примирительном договоре или устном соглашении.

5.7. При необходимости служба медиации передает копию примирительного договора администрации ДООУ.

5.8. Служба медиации помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном договоре, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств, служба медиации может проводить дополнительные встречи сторон и помочь сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления, что должно быть оговорено в письменном или устном соглашении.

5.9. Деятельность службы медиации фиксируется в журнале «Обращение граждан», который является внутренним документом службы.

5.10. Служба медиации рекомендует участникам конфликта на время проведения процедуры медиации воздержаться от обращений в вышестоящие инстанции, средства массовой информации или судебные органы.

5.11. По согласованию с администрацией ДООУ и руководителем службы примирения, медиаторы могут проводить медиацию по конфликтам между педагогами и администрацией, конфликты родителей и их детей, а также по семейным конфликтам и спорам.

6. Организация деятельности службы медиации.

6.1. Администрация ДООУ оказывает службе медиации содействие в распространении информации о деятельности службы среди всех участников образовательных отношений.

6.2. В случае если стороны согласились на примирительную встречу, то административные действия в отношении данных участников конфликта приостанавливаются. Решение о необходимости возобновления административных действий принимается после получения

информации о результатах работы службы медиации и достигнутых договоренностях сторон.
6.3. Служба медиации может вносить на рассмотрение администрации предложения по снижению конфликтности в ДОУ.

7. Заключительные положения.

7.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

7.2. Изменения в настоящее Положение вносятся заведующим ДОУ и Педагогическим советом ДОУ.

Приложение 1 к Положению о Службе
медиации (примирения) в МАДОУ Д/С
№ 3 ЗАТО Межгорье
Республики Башкортостан

Порядок работы службы медиации (примирения)

1. Обращение (устное и/или письменное).
2. Определение статуса возникшей ситуации.
3. Регистрация в Журнале регистрации конфликтных ситуаций.
4. Проведение программы примирения (воспитанник-педагог, педагог-родитель, воспитанник - группа и др.) (Приложение).
5. Подписание (или устное) соглашение.
6. Отслеживание исполнения договора сторон конфликта.
7. Руководитель: анализирует информацию и исполненные программы.

Проведение работы по примирению

В структуре процесса медиации можно выделить 5 основных этапов его реализации:

1. Подготовительный этап.
2. Предварительные встречи.
3. Примирительная встреча.
4. Выполнение примирительного договора.
5. Профилактический этап.

Подготовительный этап

Целью данного этапа является сбор первичной информации и анализ актуальной конфликтной ситуации.

Задачи:

- получение информации о конфликте, оценка конфликта с точки зрения эффективности применения к нему посредничества;
- получение представления о содержании произошедшего конфликта со слов его участников,
- получение согласия на проведение медиации.

Критерии готовности участников к переходу на следующий этап

- признание участниками случившегося;
- признание негативных последствий, которые несет конфликт;
- желание обсудить, существующую проблему с другими участниками.

Предварительные встречи

Целью данного этапа является подготовка к проведению примирительной встречи.

Задачи:

- установление доверительных отношений со сторонами конфликта;
- принятие переживаний участников ситуации;
- обсуждение предложений по разрешению ситуации;
- подготовка сторон ее к участию в примирительной встрече (информирование о вопросах, которые будут обсуждаться на примирительной встрече, о правилах поведения). Основным методом работы медиатора является беседа, в процессе которой он устанавливает доверительные отношения с конфликтующими сторонами.

Работа ведется по следующей схеме:

- ведущий, используя метод активного слушания, проясняет для себя версии конфликтующих сторон о произошедшем, затем выясняет причины совершенных действий;
- ведущий побуждает конфликтующие стороны самостоятельно найти правомерные и ненасильственные пути выхода из конфликта. Критерии готовности участников к переходу на следующий этап – признание своей ответственности; искреннее желание совершить какие-либо действия для изменения ситуации;
- уверенность каждого в своей готовности встретиться «лицом к лицу» с противоположной стороной для обсуждения конкретных действий по выходу из сложившейся ситуации. Ожидаемый положительный результат - согласие участников конфликта на принятие участия в примирительной встрече.

Примирительная встреча.

Целью данного этапа является организация и проведение примирительной встречи, создание условий для заключения примирительного соглашения между сторонами конфликта.

Задачи:

- организация диалога сторон, направленного на восстановление картины и последствий ситуации;

– составление примирительного соглашения сторон, учитывающего согласованные решения сторон и механизм его выполнения. Примирительная встреча должна проходить на нейтральной территории, на нее приходят только те люди, которых желают видеть участники конфликта, чаще всего это родители. Правила поведения на встрече предполагают соблюдение дисциплины, уважительное отношение участников друг к другу.

Ход примирительной встречи

Ведущий приветствует всех, пришедших на встречу, представляется и представляет всех участников встречи. Создает спокойную комфортную атмосферу, подчеркивает, что пришедшие собрались по своему желанию, и что участие в такой встрече – это важный шаг к достижению согласия. Просит участников быть открытыми и максимально честными. Напоминает, что все собрались для того, чтобы разобраться в произошедшем, постараться прийти к соглашению, исправить то, что возможно. Ведущий еще раз оглашает правила проведения примирительной встречи и свои обязанности.

Правила проведения встречи

– Короткий перерыв может попросить любая сторона в любой момент. – Нельзя перебивать говорящего.

– Слушать и говорить следует с уважением друг к другу.

– Стороны могут выдвинуть свои особые условия.

– Обе стороны должны дать согласие по порядку проведения встречи.

Обязанности ведущего:

– Беспристрастная работа на пользу обеих сторон.

– Соблюдение конфиденциальности.

– Ведущий не может предлагать решения, он может только помочь сторонам найти свои собственные решения.

Далее ведущий просит стороны поочередно рассказать о том, что произошло, что они чувствовали в тот момент, и что чувствует теперь, что было утеряно в результате случившегося, и как это повлияло на их жизнь. Во время рассказа ведущий следит, чтобы рассказывающего не перебивали. Используя наводящие вопросы: «Что вы подумали, что почувствовали в тот момент?» ведущий должен убедиться, что творящий рассказал о своих переживаниях и о том эффекте, который имело на него случившееся. Ведущий кратко суммирует сказанное, обращает внимание на то, что стороны могут не соглашаться относительно конкретных фактов, и их задача примириться с произошедшим и начать искать выход из сложившейся ситуации. Уточняет, не хотят ли они что-то добавить к сказанному прокомментировать, спросить о чем-то вторую сторону. Просит стороны поделиться своими мыслями о случившемся с учетом услышанного. Далее ведущий говорит о необходимости выработать пункты договора, просит стороны подумать, при каких условиях по их мнению:

- конфликт можно было бы считать разрешенным;

- нанесенный вред можно было бы считать компенсированным;

- обе стороны выиграли бы от заключения договора. После того, как условия согласованы, и участники пришли к обоюдному согласию, создается письменное соглашение, которое подписывается обеими сторонами. Для того, чтобы примирительное соглашение (договор) по результатам примирения было эффективным необходимо:

– составить его абсолютно точным и конкретным языком, так, чтобы оно воспринималось однозначно обеими сторонами;

– прописать только реалистичные, удовлетворяющие интересам обеих сторон действия;

– сформулировать соглашение нейтрально, без оскорбления личного достоинства;

– указать, каким образом будут разрешаться вопросы, которые могут возникнуть в будущем. Для примирительного процесса очень важно, чтобы соглашение об урегулировании давало процедурное, содержательное и психологическое удовлетворение. Высокая степень неудовлетворенности одного или нескольких участников ведет к продолжению конфликта после его формального завершения. Ожидаемый положительный результат – подписание примирительного соглашения.

Выполнение примирительного договора.

Цель – создание условий, содействующих выполнению договора участниками конфликта.

Задачи: – проверить выполнение договора;

– организовать при необходимости дополнительную встречу;

– провести анализ эффективности реализации программы примирения. Ожидаемый положительный результат – налаживание взаимодействия между участниками конфликтной ситуации.

Профилактический этап.

Целью этапа является окончательное восстановление доброжелательных отношений между сторонами конфликта, профилактика возможных рецидивов, возобновления конфликта.

Задача:

– организация психолого-педагогического и социально-педагогического сопровождения участников конфликтной ситуации;

– проведение индивидуальной профилактической работы с детьми, имеющими выраженные конфликтогенные особенности;

– реализация психолого-педагогических программ, направленных на групповое сплочение детских коллективов. Профилактический этап заканчивается, как только взаимоотношения сторон конфликта окончательно налаживаются. Итак, следует отметить, что разрешение конфликта представляет процесс, который включает анализ и оценку ситуации, выбор способа разрешения конфликта, формирование операционального состава действий, реализацию плана и (или) его коррекцию, оценку эффективности действий.

Приложение 2 к Положению о Службе
медиации в МАДОУ Д/С № 3 ЗАТО
Межгорье Республики Башкортостан

Руководителю службы медиации МАДОУ Д/С № 3
ЗАТО Межгорье Республики Башкортостан

(Ф.И.О. руководителя)

От _____
(Ф.И.О. родителя (законного представителя))

(Ф.И.О. несовершеннолетнего ребенка)
воспитанника группы № _____
проживающего по адресу: _____

Заявление

Прошу Вас провести процедуру медиации в отношении моего ребенка

(Ф.И.О. ребенка, дата рождения)

для разрешения конфликтной ситуации возникшей « ____ » _____ 20 ____ г.

« ____ » _____ 20 ____ г . _____
Подпись Расшифровка подписи

Форма примирительного договора

Участники восстановительной программы (медиации, круга сообщества, семейной конференции) в лице _____

провели личную встречу, на которой обсудили ситуацию, состоящую в том, что _____

и пришли к следующим выводам (договоренностям): _____

Проверять выполнение условий договора и уведомлять медиаторов об их успешном завершении будет _____

_____ Встреча для аналитической беседы состоится (место, дата, время) _____

_____ Чтобы в дальнейшем подобное не повторилось, мы договорились сделать следующее _____

_____ 1. Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана администрации и другим заинтересованным в решении лицам. Обсуждавшееся на примирительной встрече медиатор никому сообщать не будет.

2. Если это соглашение не будет выполнено, а у нас останутся проблемы, мы согласны вернуться на медиацию.

Фамилии, имена и подписи участников встречи

Дата

Подпись

**Форма отчета-самоанализа для описания работы
со случаем (конфликтом)**

Номер программы, фамилии и имена медиаторов (взрослые или дети), группа, дата события, дата медиации, дата написания отчета. Краткое описание ситуации (что произошло, в чем причиненный вред и т. д.)

- Фамилия и имя участников, группа и возраст, перспективы передачи в правоохранительные органы, повторность правонарушения (если правонарушение).
- Кто передал случай в службу примирения?
- Краткое описание случая
- Какая программа проведена (медиация, круг сообщества)?
- Совершали ли ранее подобные действия?
- Участвовали ранее в медиации?

Краткое описание проведенной программы:

- Кто принял участие в проводимой программе (имена и фамилии или число участвующих в программе школьников, число участвующих взрослых)?
- Избавились ли стороны от негативных переживаний и предубеждений, чтобы они могли обсуждать произошедшую ситуацию? За счет чего это удалось сделать?
- В чем проявились негативные последствия конфликтной ситуации для участников?
- Что оказалось важным для сторон и почему они согласились на совместную встречу?
- Какие вопросы и темы они вынесли на встречу?
- Состоялся ли диалог между сторонами? Участники конфликта сами нашли выход из ситуации?
- Произошло ли исцеление пострадавшего и в чем это выразалось? Какую поддержку получила пострадавшая сторона конфликта?
- Принял ли на себя обидчик ответственность по заглаживанию причиненного пострадавшему вреда и в чем это выразалось?
- Нормализовались ли отношения между участниками?
- Каким образом привлекались другие заинтересованные люди (друзья, родители и т. п.) и в чем была их роль?
- В чем суть договора?
- На чем основана уверенность, что подобное больше не повторится?

Если программа не завершилась:

- Кто отказался и причина отказа?
- Была ли проведена какая-либо работа со стороной, которая согласилась на участие (если да, то какая)?
- Если была встреча сторон, то был ли составлен протокол программы и что в нем указано?
- Предлагались ли другие формы: челночная медиация, письма другой стороне, психологическая помощь и пр.?
- Каковы административные последствия данного конфликта?

Итоги программы через 2–3 недели:

- Был ли выполнен договор?
- Обращались ли участники в правоохранительные органы или вышестоящие организации? – Какова дальнейшая реакция ДОУ на ситуацию?
- Каковы отношения участников после программы?
- Что важного для себя поняли участники конфликта в результате участия в восстановительной программе?

- Довольны ли участники результатом?
- Рассказали участники про службу примирения друзьям и знакомым, советовали обратиться к медиаторам?

Вопросы для самоанализа:

- Соответствует ли проведенная программа стандартам восстановительной медиации?
- Соответствует ли проведенная программа порядку работы медиатора?
- Удалось ли удержать позицию медиатора? Когда не удавалось, что помогло вернуть позицию медиатора?
- Какие были сложности в работе медиатора?
- Что нового медиатор приобрел для себя в ходе этой программы?
- Предложения по развитию практики медиации и службы примирения (если есть).

План – график работы Службы медиации (примирения)
в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 3»
городского округа закрытое административно – территориальное образование
город Межгорье Республики Башкортостан **на 2023-2024 учебный год**

№ п/п	Мероприятие	Сроки реализации	Ответственные	Предполагаемый результат
Модуль 1. Методическое обеспечение работы				
1	Заседание № 1 членов Службы медиации. Планирование текущей деятельности, определение целей и задач, утверждение плана работы на 2023-2024 учебный год	Сентябрь 2023	Руководитель Службы медиации	Планирование работы Службы медиации
2	Размещение информации об открытии Службы медиации на официальном сайте ДОУ и группе в ВК	Сентябрь	Ответственные за ведение сайта и ведение группы в ВК	Информирование участников образовательного процесса о создании Службы медиации
3	Консультирование «Служба медиации в ДОУ»	В течение года	Руководитель Службы медиации	Информирование участников образовательного процесса о деятельности Службы медиации
4	Повышение уровня профессионального мастерства. Обучение по технологии восстановительной медиации	В течение года	Администрация	Расширение знаний о деятельности службы медиации
5	Проведение рабочих заседаний состава Службы медиации	В течение года	Руководитель Службы медиации	Мониторинг деятельности
6	Тренинг «Составляем программу Примирения»	В течение года	В соответствии с планом ДОУ	Повышение квалификации участников Службы медиации
Модуль 2. Работа с воспитанниками				
1	Тематическое занятие «Твои права малыш»	Ноябрь 2023	Воспитатели групп	Информирование воспитанников
2	Презентация «День народного единства»	Ноябрь 2023	Воспитатели групп	Информирование воспитанников
3	Мероприятия в рамках Международного дня инвалидов «Уроки добра»	Декабрь 2023	Воспитатели групп	Информирование детей о проблемах и правах людей с ограниченными возможностями здоровья

4	Игровой тренинг «В кругу друзей» для воспитанников старших, подготовительных к школе групп	Январь 2024	Педагог-психолог	Формирование у детей установки на толерантное поведение
5	Конкурс чтецов «Моя малая родина – Башкортостан» в рамках недели поэзии	Февраль 2024	Воспитатели групп	Формирование уважения к культуре, творчеству писателей, красоте поэтического слова.
6	Беседы с детьми «Правила поведения для воспитанных детей»	В течение года	Воспитатели групп	Формирования культуры поведения в общественных местах
7	Фотовыставка «Мама, папа, я – здоровая семья»	Апрель 2024	Воспитатели групп	Формирование толерантного отношения к родным
8	Конкурс «Родовое древо моей семьи»	Май 2024	Воспитатели групп	Формирование чувства гордости за свою семью
Модуль 3. Работа с педагогами				
1	Круглый стол: «Конфликтные ситуации в детском саду и способы их разрешения»	Февраль 2024	Члены Службы медиации	Обсуждение с педагогами способов разрешения конфликтных ситуаций
2	Разработка методических материалов по проведению мероприятий, связанных с воспитанием толерантности	В течение года	Члены Службы медиации	Оказание поддержки участникам образовательного процесса
Модуль 4. Работа с родителями				
1	Размещение информации о Службе медиации на сайте учреждения и в группе ВК	Октябрь 2023	Ответственный за ведение сайта, ответственный за ведение группы в ВК	Информирование родителей (законных представителей) воспитанников о работе Службы медиации, ее целях и задачах
2	Консультирование родителей (законных представителей) воспитанников специалистами ДОУ «Методы урегулирования конфликтов»	В течение года	Специалисты ДОУ	Реабилитация участников конфликтных ситуаций
3	Проведение тренингов для родителей на тему «Служба медиации»	В течение года	Воспитатели групп	Информирование родителей (законных представителей) воспитанников о работе Службы медиации, ее целях и задачах
Модуль 5. Восстановительные программы				
1	Сбор заявок, выявление случаев для рассмотрения Службой медиации	В течение года	Члены Службы медиации	Составление базы данных

				конфликтных ситуаций
2	Сбор информации о ситуации, с которой организуется восстановительная процедура. Анализ документов.	В течение года	Члены Службы медиации	Полная информация о ситуации
3	Проведение восстановительных программ	В течение года	Члены Службы медиации	Соблюдение условий договора

Приложение 5 к Положению о
Службе медиации в МАДОУ Д/С № 3
ЗАТО Межгорье Республики
Башкортостан

**Журнал регистрации обращений в Службу медиации
в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении
«Детский сад № 3» городского округа закрытое административно- территориальное
образование город Межгорье Республики Башкортостан
(МАДОУ Д/С № 3 ЗАТО Межгорье Республики Башкортостан)**

Ответственный за ведение журнала: _____

Начат «___» _____ 20__ г.
Окончен «___» _____ 20__ г.

№ п\п	Дата	Ф.И.О. (кто обратился)		Ф.И.О. участников		Суть конфликта (кратко)	Отказ от проведения процедуры медиации
		Письменное заявление	Устное заявление (подпись)	1 сторона	2 сторона		
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение 6 к Положению о Службе
медиации в МАДОУ Д/С № 3 ЗАТО
Межгорье Республики Башкортостан

**Журнал регистрации проведения процедуры медиации
в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении
«Детский сад № 3» городского округа закрытое административно-
территориальное образование город Межгорье Республики Башкортостан
(МАДОУ Д/С № 3 ЗАТО Межгорье Республики Башкортостан)**

Ответственный за ведение журнала: _____

Начат «___» _____ 20__ г.
Окончен «___» _____ 20__ г.

№ п/п	Дата	Код случая	Специалист медиатор	Кол-во встреч	Результат			Примечание
					Письмен. соглашение	Устное соглашение	Стороны не пришли к соглашению	
1	2	3	4	5	6	7	8	9

13 Виды случаев по составу участников
педагог-воспитанник
педагог-родитель
педагог-педагог
педагог-администрация
воспитанник-родитель

Коды участников:
воспитанник – 1
педагог - 2
родитель - 3
администрация - 4
родитель-администрация

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