

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

«ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

ПРИКАЗ

«04» июля 2017 г.

№ ОД – 28

г. Черняховск

Об утверждении Положения о службе медиации государственного бюджетного учреждения Калининградской области профессиональной образовательной организации «Педагогический колледж»

В целях регламентации организационно-правового статуса службы медиации ГБОУ КО ПОО «Педагогический колледж», установления его задач, функций, взаимоотношений, связей, прав и ответственности сотрудников,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Положение о службе медиации государственного бюджетного учреждения Калининградской области профессиональной образовательной организации «Педагогический колледж» согласно приложению.
2. Утвердить форму соглашения о проведении примирительной процедуры, приложение 2.
3. Утвердить форму примирительного договора, приложение 3.
4. Утвердить форму журнала регистрации поступивших обращений по разрешению конфликтных ситуаций, приложение 4.
5. Утвердить форму карты случая службы медиации, приложение 5.
6. Утвердить форму согласия на использование персональных данных участников процедуры разрешения конфликтной ситуации, приложение 6.
7. Утвердить Порядок работы медиатора со случаем, приложение 7.
8. Контроль исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Т.М. Гозман

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора по НМР



Т.Г. Кулакова

04.07.2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о службе медиации государственного бюджетного учреждения
Калининградской области профессиональной образовательной организации
«Педагогический колледж»

I. Общие положения

1.1. Служба медиации является структурным подразделением государственного бюджетного учреждения Калининградской области профессиональной образовательной организации «Педагогический колледж» (далее – «Колледж»).

1.2. Служба медиации создается и приказом директора.

1.3. Служба медиации находится в подчинении руководителя отдела мониторинга и оценки качества образования.

1.4. Непосредственным руководителем службы медиации может быть назначен заместитель директора учебно-воспитательной работе, педагог-психолог, социальный педагог или другой педагогический работник Колледжа, имеющий психологическое образование и квалификацию психолог (педагог-психолог).

1.5. В своей деятельности Служба медиации руководствуется Федеральным законом Российской Федерации «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» № 124-ФЗ от 24 июля 1998 года; Федеральным законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012 года; Федеральным законом Российской Федерации «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» № 193-ФЗ от 27.07.2010 года (ред. от 23.07.2013 года); Концепцией развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации, утвержденной распоряжением Правительства РФ № 1430 от 30.07.2014 года; Планом первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации № 1916-р от 15 октября 2012 года; методическими рекомендациями Министерства образования и науки РФ (направлены письмом № ВК844/07 от 18.11.2013 года); Постановлением Правительства Калининградской области № 744 от 26.09.2012 г. «Концепция деятельности в интересах детей Калининградской области на 2012-2017 года», в целях, создания благоприятной, гуманной и безопасной среды для развития и социализации детей, организации деятельности, направленной на урегулирования и разрешения споров и конфликтов на основе добровольных усилий педагогов, обучающихся и их родителей (законных представителей); Уставом ГБУ КО ПОО «Педагогический колледж».

1.6. Нормативно-правовая база, определяющая условия и регламент проведения процедуры медиации:

1.6.1. В части 2 статьи 1 Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 № 193-ФЗ устанавливается круг споров, применение процедуры медиации по отношению к которым регулируется данным Федеральным законом. Речь идет о спорах, возникающих из гражданских правоотношений (в том числе связанных с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности), а также трудовых и семейных правоотношений.

1.6.2. Гражданско-правовые споры (об имущественных и связанных с ними личных неимущественных отношениях) возникают из нарушения прав и неисполнения обязанностей, устанавливаемых «Гражданским кодексом Российской Федерации», «Жилищным кодексом Российской Федерации», «Трудовым кодексом Российской Федерации», «Семейным кодексом Российской Федерации», «Земельным кодексом Российской Федерации», Федеральным законом «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 и иными нормативными актами, регулирующими гражданские правоотношения.

1.6.3. Понятие индивидуального трудового спора закреплено в статье 381 «Трудового кодекса Российской Федерации», коллективного трудового спора - в статье 398 «Трудового кодекса Российской Федерации».

1.6.4. Семейные споры возникают из нарушения прав и неисполнения обязанностей, устанавливаемых «Семейным кодексом Российской Федерации».

1.6.5. Условия и регламент проведения процедуры медиации в образовательной организации применительно к конфликтам, подпадающим под определение гражданско- правового, трудового или семейного спора (как они понимаются в соответствии с законодательством Российской Федерации), определяется Федеральным законом «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 № 193-ФЗ.

Условия и регламент проведения процедуры медиации в образовательной организации применительно к конфликтам, не подпадающим под определение гражданско-правового, трудового или семейного спора, определяется методическими рекомендациями федерального и регионального уровней и настоящим положением.

1.7. Служба медиации осуществляет свою деятельность на основе годовых планов работы Колледжа, приказов, распоряжений и поручений директора Колледжа и руководителя отдела мониторинга и оценки качества образования, годового плана работы службы медиации.

1.7. Ежегодный отчет о деятельности Службы медиации рассматривается на заседании педагогического Совета ГБУ КО ПОО «Педагогический колледж» и представляется в установленный срок.

II. Структура подразделения

2.1. Структуру и состав Службы медиации утверждает директор по представлению руководителя Службы медиации.

2.2. Состав Службы медиации утверждается из числа педагогов, администрации Колледжа сроком на один год и согласовывается с руководителем отдела мониторинга и оценки качества образования.

2.3. Содействовать в работе службы медиации могут обучающиеся, ознакомленные с процедурой медиации и прошедшие обучение, с согласия родителей (законных представителей).

III. Основные цели и задачи

3.1. Целями службы медиации является:

3.1.1. Формирование благополучного, гуманного и безопасного пространства (среды) для всех участников образовательного процесса (обучающихся, педагогов, родителей) путем содействия воспитанию у них культуры конструктивного поведения в различных конфликтных ситуациях, социальной и конфликтной компетентности.

3.1.2. Создание альтернативы административному способу реагирования на конфликты, содействие снижению количества административных обращений;

3.1.3. Популяризация среди обучающихся, родителей (законных представителей) и педагогов альтернативных способов разрешения конфликтов, развитие культуры диалога;

3.1.4. Помощь в разрешении конфликтных ситуаций на основе принципов медиации;

3.1.5. Повышение уровня психологической компетентности участников образовательного процесса, в том числе в сфере эффективной коммуникации в конфликте.

3.2. Задачами службы медиации являются:

3.2.1. Информирование обучающихся, педагогов, родителей (законных представителей) о принципах и возможностях медиации.

3.2.2. Проведение медиаций и конференций (восстановительных медиаций, "восстановительных конференций, "семейных конференций) для участников споров, конфликтов;

3.2.3. Обучение альтернативным методам урегулирования и разрешения конфликтов обучающихся, педагогов, родителей (законных представителей).

IV. Основные функции и принципы работы

4.1. Основными функциями Службы являются:

4.1.1. Проведение организационно-просветительских мероприятий по созданию и направлению работы службы медиации.

4.1.2. Обучение участников образовательного процесса методам восстановительной медиации.

4.1.3. Апробация практической работы службы медиации по вопросам предупреждения и разрешения конфликтов, а также первичная оценка эффективности деятельности службы медиации.

4.1.4. Оценка уровня сформированности благополучного, гуманного и безопасного пространства (среды) для всех участников образовательного процесса (обучающихся, педагогов, родителей).

4.2. Деятельность службы медиации основана на следующих принципах:

4.1.1. Принцип добровольности, предполагающий как добровольное содействие обучающихся в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в медиации.

4.1.2. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство специалистов службы медиации не разглашать полученные в ходе своей деятельности сведения. Исключение составляет информация о готовящемся преступлении, а также медиативное соглашение (по согласованию с участниками встречи и подписанное ими).

4.1.3. Принцип нейтральности, не позволяющий специалистам службы медиации принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что специалисты службы медиации не выясняют вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а являются независимыми посредниками, помогающими сторонам самостоятельно найти взаимоприемлемое решение.

4.1.4. Принцип равноправия, утверждающий равное право сторон оценивать конфликтную ситуацию и высказывать свою точку зрения, обсуждать свои эмоции и интересы, участвовать в выработке и принятии решений. У сторон также есть равные права на внимание и время медиатора.

4.1.5. В основе деятельности службы медиации лежит:

- разрешение разнообразных и разнонаправленных конфликтов, возникающих в образовательной организации, проведение просветительской работы среди коллег и родителей;
- предотвращение возникновения конфликтов, препятствование их эскалации;
- обеспечение формирования и обучения "групп равных" ("группы равных" - это группы детей, которые объединены для обучения процедуре медиации и медиативному подходу с целью последующего применения этих знаний и умений при разрешении споров, предупреждения конфликтов среди сверстников, а также для распространения полученных знаний, умений и опыта среди сверстников, младших и старших школьников);
- координация действий участников "групп равных" в их работе по распространению знаний о медиации и основ позитивного общения среди младших и средних школьников;
- обеспечение помощи при разрешении участниками "групп равных" конфликтов между сверстниками, а также участие в роли ко-медиатора при разрешении конфликтов между взрослыми и детьми;
- использование медиативного подхода в рамках работы по профилактике безнадзорности и беспризорности, наркомании, алкоголизма, табакокурения, правонарушений несовершеннолетних;
- использование медиативного подхода в рамках работы с детьми и семьями, находящимися в социально опасном положении;
- использование медиативного подхода в рамках работы по воспитанию культуры конструктивного поведения в конфликтной ситуации и созданию условий для выбора ненасильственных стратегий поведения в ситуациях напряжения и стресса;
- применение медиативного подхода, а также технологий позитивного общения в коррекционной работе с несовершеннолетними правонарушителями, в том числе в общении с работниками правоохранительных органов и представителями комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав;

– использование медиативного подхода как основы для сохранения межпоколенческой коммуникации и возможности передачи главных общечеловеческих духовно-нравственных ценностей.

V. Права

5.1. Служба медиации для осуществления своей деятельности в рамках возложенных задачи и функций имеет право:

5.1.1. получать информацию о случаях конфликтного характера от педагогов, обучающихся, представителей администрации Колледжа, специалистов службы медиации, родителей (законных представителей);

5.1.2. использовать по согласованию с администрацией Колледжа помещения для встреч и проведения медиаций, а также иные ресурсы, такие как оборудование, оргтехника, канцелярские принадлежности, средства информации и другие.

5.1.3. проводить исследование и анализ состояния рисков в формировании бесконфликтной образовательной среды, вносить на рассмотрение администрации Колледжа предложения по снижению конфликтности;

5.1.4. взаимодействовать со службами медиации, социальными службами и другими организациями Калининградской области.

5.1.5. получать услуги психолога, социального педагога, юриста и других специалистов Колледжа;

5.1.6. принимать самостоятельно решение о проведении медиации в каждом конкретном случае, в том числе на основании предварительных встреч со сторонами конфликта;

5.1.7. определять самостоятельно сроки и этапы проведения медиации в тех случаях, когда иное не предусмотрено действующим законодательством.

5.1.8. информировать стороны конфликта о возможности прибегнуть к помощи других специалистов и служб (социального педагога, психолога, юриста и прочее).

5.1.9. прекратить процедуру медиации в связи со следующими обстоятельствами:

1) заключение сторонами медиативного соглашения - со дня подписания такого соглашения;

2) заключение соглашения сторон о прекращении процедуры медиации без достижения согласия по имеющимся разногласиям - со дня подписания такого соглашения;

3) заявление медиатора в письменной форме, направленное сторонам после консультаций с ними по поводу прекращения процедуры медиации ввиду нецелесообразности ее дальнейшего проведения, - в день направления данного заявления;

4) заявление в письменной форме одной, нескольких или всех сторон, направленное медиатору, об отказе от продолжения процедуры медиации - со дня получения медиатором данного заявления;

5) истечение срока проведения процедуры медиации - со дня его истечения.

5.1.10. проводить дополнительные встречи сторон с целью оказания помощи в установлении причин и трудностей, а также в поиске путей их преодоления, что может быть оговорено в письменном или устном соглашении.

5.1.11. проводить медиацию по согласованию с администрацией Колледжа по конфликтам между педагогами и администрацией, конфликтам родителей и их детей, а также по семейным конфликтам и спорам. Если споры возникли из гражданских правоотношений, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности, а также из трудовых правоотношений и семейных правоотношений, деятельность медиатора и его квалификация регулируется Федеральным законом от 27.07.2010 N 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

5.1.12. при необходимости, служба медиации получает у сторон разрешение на обработку их персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

5.1.13. должностные лица Колледжа оказывают службе медиации содействие в распространении информации о её деятельности и возможностях среди педагогов, обучающихся и родителей (законных представителей);

5.1.14. пройти обучение по программам медиации и организовать массовое обучение педагогических и административных работников Колледжа медиативным технологиям.

VI. Ответственность Службы медиации

6.1. Состав Службы медиации утверждается приказом директора по согласованию с руководителем отдела мониторинга и оценки качества образования.

6.2. Руководитель Службы медиации в своей деятельности руководствуется настоящим положением и осуществляет оперативное руководство его деятельностью:

- выполняет поставленные перед подразделением задачи и функции;
- работает с документами и их сохранностью, своевременно и качественно исполняет поручения и обращения;
- реализует мероприятия, направленные на достижение целей в области качества подразделения;
- обеспечивает выполнение в установленные сроки запланированные мероприятия;
- организует составление и своевременное представление административной, статистической отчетности о деятельности Центра;
- выполняет требования «Правил внутреннего распорядка»;
- соблюдает в подразделении требования по безопасности и охране труда.

6.3. Руководитель и члены службы медиации обязаны пройти обучения по программам использования медиативных технологий.

6.4. Процедура медиации начинается в случае согласия конфликтующих сторон на участие в данной процедуре. Если действия одной стороны или обеих сторон могут быть квалифицированы как нарушение дисциплины, для проведения медиации также необходимо письменное согласие родителей (законных представителей). При несогласии сторон, им могут быть предложены психологическая помощь или другие существующие в Колледже формы работы.

6.5. Сроки проведения процедуры медиации определяются соглашением о проведении процедуры медиации. При этом медиатор и стороны должны принимать все возможные меры для того, чтобы указанная процедура была прекращена в срок не более чем в течение шестидесяти дней. В исключительных случаях в связи со сложностью разрешаемого спора, с необходимостью получения дополнительной

информации или документов срок проведения процедуры медиации может быть увеличен по договоренности сторон и при согласии медиатора.

6.6. В случае если в ходе медиации конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты могут фиксироваться в письменном или устном соглашении в тех случаях, когда иное не предусмотрено действующим законодательством. Копия соглашения может быть предоставлена администрации Колледжа только при письменном согласии сторон.

6.7. Сотрудники Колледжа информируют стороны конфликта о возможности обратиться в службу медиации. Переговоры с родителями (законными представителями) и сотрудниками Колледжа по организации процедуры медиации проводит руководитель службы или её сотрудники из числа педагогов.

6.8. Процедура медиации не проводится с обучающимися младше 10 лет, а также с лицами, страдающими психическими заболеваниями.

6.9. Служба медиации содействует в определении способа выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в соглашении, но не несет ответственность за их выполнение. Ответственность за возможные нарушения при осуществлении медиации наступает в соответствии с действующим законодательством.

6.10. Один раз в полугодие служба медиации проводит организационное совещание.

6.11. Деятельность службы медиации фиксируется в обобщенном виде в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами службы и доступ к которым имеет только руководитель службы в тех случаях, когда иное не предусмотрено действующим законодательством.

6.12. При необходимости представитель администрации Колледжа, курирующий службу медиации или являющийся её сотрудником, организует проведение супервизий для специалистов службы медиации Колледжа, а также обеспечивает участие её представителя в собраниях ассоциации (сообщества) медиаторов.

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

6.14. Руководитель службы медиации обеспечивает мониторинг проведенных программ, проведение супервизий с обучающимися -медиаторами на соответствие их деятельности принципам восстановительной медиации. Данные мониторинга передаются в Ассоциацию восстановительной медиации для обобщения и публикации статистических данных (без упоминания имен и фамилий участников программ).

6.15. Медиация и другие восстановительные практики не являются психологической процедурой, и потому не требуют обязательного согласия со стороны родителей.

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

VII. Взаимодействие Службы медиации, служебные связи

7.1. Служба медиации взаимодействует:

7.1.3. с отделом мониторинга и оценки качества образования по вопросам согласования данных при составлении планов и отчетов, статистической отчетности;

7.1.2. со структурными подразделениями Колледжа по вопросам разрешения конфликтных ситуаций и споров между администрацией, педагогами, обучающимися, родителями (законными представителями);

7.1.1. с Центром воспитательной и социальной работы по вопросам получения помощи специалистов, сопровождения обучающихся, склонных к противоправному поведению;

7.1.4. с библиотечно-информационным центром по вопросам организации тематических выставок;

7.1.5. с организационно-правовой службой по вопросу нормативно-правового обеспечения и сопровождения деятельности;

7.1.6. со службой информационно-коммуникационных систем и технической поддержки по вопросам своевременного размещения информации о деятельности;

7.1.7. с хозяйственным сектором по вопросу подготовки аудиторного фонда к проведению медиативных встреч, занятий;

7.1.8. с социальными службами района, Калининградской области по вопросам организации деятельности;

7.1.9. с сообществами медиаторов на региональном и федеральном уровне для повышения профессионального роста.

Государственное бюджетное образовательное учреждение Калининградской области
профессиональная образовательная организация «Педагогический колледж»

Служба медиации

СОГЛАШЕНИЕ
о проведении примирительной процедуры

г. _____ «__» _____ 20__ г.

Инициатором проведения процедуры
является _____

(Ф.И.О. сотрудника Службы медиации)

(Ф.И.О., статус)

именуемый (-ая) в дальнейшем «Сторона 1», с одной стороны, и

(Ф.И.О., статус)

дальнейшем «Сторона 2», с другой стороны, а вместе именуемые «Стороны»
заключили настоящее соглашение о нижеследующем:

Предмет соглашения

1. В целях урегулирования возникшего между Сторонами спора Стороны в соответствии с настоящим соглашением дают свое согласие на участие в примирительной процедуре.
2. Предмет спора: _____ краткое описание существа спора, который стороны готовы разрешить с использованием процедуры медиации _____

Лицо, обеспечивающее проведение процедуры примирения

3. Стороны согласились с предложенной кандидатурой посредника _____.
4. Примирительная процедура будет осуществляться в соответствии с Положением о Службе медиации ГБОУ ВО КО «Педагогический колледж».

Срок (сроки) проведения процедуры примирения

6. Предельный срок окончания примирительной процедуры _____.

Права и обязанности сторон

7. Стороны принимают личное участие в примирительной процедуре.
8. Каждая сторона обязуется предпринять, по крайней мере, одну встречу с сотрудником Службы медиации.
9. Стороны обязуются в отношениях друг с другом и в отношении с сотрудником Службы медиации воздерживаться от действий или поведения, которые могут серьезно осложнить процесс примирения или создать препятствия для достижения соглашения, выслушивать аргументы другой стороны.
10. Любая информация, полученная Сторонами в процедуре медиации, является конфиденциальной. Такая информация может быть раскрыта только в случае, если на это имеется взаимное согласие всех сторон спора, конфликта. Исключением является ситуация, когда сотрудник Службы медиации обнаружит, что обучающемуся может быть нанесен значительный ущерб, или он считает, что необходимо проведение должного расследования по конкретному заявлению о том, что обучающемуся был нанесен значительный ущерб. В таком случае сотрудник Службы медиации уведомляет руководителя Службы медиации, администрацию колледжа о необходимости обратиться в соответствующие государственные органы.
11. Каждая из Сторон сохраняет все юридические права и возможность прибегнуть к любым другим способам защиты своих прав, не запрещенных законом, если в результате процедуры медиации не будет достигнуто соглашение, приемлемое для каждой из сторон.
12. Каждая из Сторон вправе в любой момент выйти из процедуры медиации, без объяснения причин, на основании соответствующего письменного заявления.

Заключительные положения

13. Соглашение, достигнутое между сторонами в ходе процедуры медиации, может быть оформлено в письменном виде и подписано Сторонами либо в устной форме по взаимному согласию сторон.
14. Настоящее соглашение оформлено в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из Сторон.
15. Настоящее соглашение вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами.

Подписи Сторон:

Сторона 1

Сторона 2

_____/_____/_____/_____/

ФИО

ФИО

**Если сторона спора не достигла 14 лет, требуется согласие одного из родителей или классного руководителя (куратора учебной группы) на участие в процедуре.*

Родитель

_____/_____/

Руководитель службы медиации _____/_____/

Примирительный договор

Ф.И.О. первой стороны

Ф.И.О. второй стороны

Содержание конфликта

Дата _____

1. Мы встретились, выслушали мнение друг друга о конфликтной ситуации (как факты, так и чувства) и пришли к взаимному согласию, что несправедливость/правонарушение имело место

2. Мы обсудили конфликт и договорились следующим образом исправить происшедший между нами инцидент _____

3. Восстановление справедливости. Мы договорились:

4. Намерения в будущем:

5. Мы понимаем, что невыполнение условий данного договора в первую очередь приведет к нарушению нашего согласия и может привести к дисциплинарным, административным и другим действиям в отношении нарушителя или родителей правонарушителя.

Подписи

Участник _____ Участник _____

Родитель/Попечитель _____ Родитель/Попечитель _____

Ведущий _____ Ведущий _____

Другие свидетели _____

Дата _____

Журнал регистрации поступивших обращений по разрешению конфликтных ситуаций.

№ п/п	Дата	Код случая	Медиатор	Результат			Примечание
				Письменное соглашение	Устное соглашение	Стороны не пришли к соглашению	

Виды случаев по составу участников

учитель-ученик
учитель-родитель
учитель-учитель
учитель-администрация
ученик-ученик
ученик-родитель
родитель-
администрация
учитель -студент
студент-студент
ученик-студент
студент-родитель
администрация-студент

Коды участников:

Ученик – 1
Учитель – 2
Родитель – 3
Студент - 4
Администрация – 5

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

Форма
КАРТА СЛУЧАЯ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ

Описание случая:

№ из журнала:	
Дата	
обращения:	
Код случая:	
Ф.И.О. обратившихся: (с разрешения)	
Краткое описание проблемы: (с разрешения)	
Ответственный за ведение случая:	

Ведение случая:

№ п/п	Дата	Участники	Медиатор	Результат работы
1.				
2.				
3.				

Возможные результаты работы:

- завершение работы со случаем (на этапе консультирования);
- необходима повторная консультация;
- необходима консультация со второй стороной;
- необходима консультация со специалистом (юристом, психологом, психиатром и т.п.);
- медиация;
- соглашение в письменной форме;
- соглашение в устной форме;

стороны не пришли к соглашению.

Приложение 6
к приказу № ОД-28
от 04.07.2017 г.

СОГЛАСИЕ
на использование персональных данных

в отчетных документах Службы медиации ГБУ КО
ПОО «Педагогический колледж»

На использование моих персональных данных в документах службы медиации в
следующем объеме: фамилия, имя, отчество, краткое описание конфликтной ситуации,

_____ согласен (согласна) / не согласен (не согласна).

Дата: _____

Подпись: _____

Порядок работы медиатора

Этап 1. Подготовительный.

Этап 2. Встреча со стороной.

- 1) Создание основы для диалога со сторонами конфликта.
- 2) Понимание ситуации.
- 3) Поиск вариантов выхода.
- 4) Подготовка к встрече.

Этап 3. Встреча сторон.

- 1) Создание условий для диалога между сторонами.
- 2) Организация диалога между сторонами.
- 3) Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон.
- 4) Обсуждение будущего.
- 5) Заключение соглашений.
- 6) Рефлексия встречи.

Аналитическая беседа

Этап 1. Подготовительный.

Задачи работы ведущего (медиатора):

1. получив информацию о случае, определить, подходит ли он по критериям для работы с использованием восстановительных программ;

Критерии, по которым случай может быть принят в работу:

- стороны конфликта (криминальной ситуации) известны;
- в случаях, где есть обидчик и пострадавший, обидчик признает свою вину (или, как минимум, свое участие) в содеянном.

2. Если дело разбирается в официальных органах (милиция, суд или КДНиЗП), выяснить, на какой стадии разбирательства находится дело и каковы юридические последствия успешного проведения программы.

3. Связаться со сторонами по телефону и договориться о проведении индивидуальной встречи. Если участниками конфликта являются несовершеннолетние (обидчик и/или пострадавший) и данный случай рассматривается компетентными органами, медиатор обязательно связывается с законными представителями несовершеннолетнего.

Ведущему (медиатору) нередко приходится преодолевать стену подозрительности, непонимания, эмоционального напряжения, которая возникла из-за конфликта или криминальной ситуации, а также нередко из-за действий представителей государственных органов и учреждений, и предложить участникам конфликта восстановительный способ разрешения ситуации. В ходе проведения программы восстановительной медиации на протяжении всей работы медиатору необходимо также удерживать сквозные задачи. Их реализация помогает сторонам переключиться на будущее и построить конструктивный выход из сложившейся ситуации. Эти задачи таковы:

- достижение и удержание контакта со сторонами;
- создание условий для конструктивного выражения эмоций;
- создание безопасной атмосферы во время работы;
- создание условий для взаимопонимания.

Этап 2. Встреча со стороной.

1. Создание основы для диалога со сторонами.

Задача: представить себя и программу.

Различные роли сторон в ситуации противоправного деяния и, соответственно, принципиальные различия ее последствий для правонарушителя и жертвы диктуют специфику предварительных встреч ведущего с каждым из них. В то же время должна быть выполнена одна из наиболее важных задач ведущего по отношению к сторонам – безопасная атмосфера во время работы. Встречаясь со сторонами, медиатор должен позаботиться об этом и четко уяснить для себя, как он будет представляться, то есть: кто он и его роль в деле;

- роль и функции организации, которую он представляет;
- его взаимоотношения со сторонами.

Вариант представления:

Добрый день! Меня зовут (представиться). Я пришел по поводу ситуации (...). Информацию о ней нам передал (называете человека или организацию). Я – ведущий программ восстановительной медиации (медиатор) (...) (называете организацию или службу), я не представляю ни одну из сторон, то есть я не адвокат и не советчик. Наша организация (служба) помогает участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта без применения насилия. Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примете решение, будете ли вы в ней участвовать. Наш разговор конфиденциален, то есть я не буду разглашать никакую информацию кроме вашего решения участвовать или не участвовать в наших программах.

Исключение составляет ситуация, если мне станет известно о готовящемся преступлении, в этом случае я обязан сообщить в компетентные органы.

2. Понимание ситуации

Задача: помочь обозначить различные аспекты конфликтной ситуации, важные с точки зрения участников и принципов восстановительной медиации.

Возможные действия медиатора:

1). Обсуждение ситуации:

- помочь человеку (вопросами, переформулированием, уточнением и пр.) рассказать о том, что произошло (до ситуации, сейчас, после, о других участниках, о потерпевшем, о друзьях, о своих состояниях и чувствах, об отношении к произошедшему и его последствиям);
- внимательно слушать и улавливать, что беспокоит человека;
- в случае необходимости помочь пережить сильные чувства;
- обсудить ценности относительно различных способов реагирования на ситуацию, рассказать о ценностях восстановительной медиации.

Обсуждение последствий: обсудить, к каким последствиям привела ситуация (или еще может привести), что человеку в этом не нравится. Если о последствиях уже упоминалось при обсуждении ситуации, резюмировать для того, чтобы перейти к поиску вариантов выхода.

3. Поиск вариантов выхода

Задача: поддержать принятие стороной ответственности за восстановительный выход из ситуации.

Обсуждаемые вопросы:

- какие выходы возможны из создавшейся ситуации и к каким последствиям эти выходы могут привести;
- пытались ли сами разрешить ситуацию, встретиться со второй стороной;
- варианты заглаживания вреда;
- в случае возмещения ущерба родителями и других трат родителей (например, на адвоката) обсудить, в чем будет конкретный вклад несовершеннолетнего в заглаживании вреда, в частности, как он будет возмещать траты родителей;
- если в ситуации участвовали несовершеннолетние, обсудить планы несовершеннолетних на будущее, поддержку этих планов со стороны родителей и ближайшего социального окружения;
- рассказать о встрече со второй стороной (если она была) или о возможности такой встречи;
- обсудить встречу с другой стороной как возможный вариант действия, направленного на выход из ситуации;
- подчеркнуть, что главными на встрече являются стороны, а медиатор обеспечивает конструктивность и безопасность;
- предложить сформулировать перечень вопросов, которые сторона хочет обсуждать на встрече (сформировать повестку дня);
- проинформировать о юридических последствиях заключения примирительного соглашения;
- если сторона не согласна на встречу, можно выяснить причины такого несогласия;
- независимо от согласия на встречу обсудить, требуется ли помощь каких-то специалистов;
- если сторона согласна на встречу сторон, приступить к п.4 этапа 3.

4. Подготовка к встрече

Задача: прояснить суть предстоящей процедуры и поддержать принятие стороной своей роли на встрече.

Возможные действия медиатора:

- рассказать о формате примирительной встречи (обсуждаемых вопросах, правилах, роли сторон, медиатора, законных представителей, возможности участия других лиц).
- Сформировать на основе предыдущих этапов повестку дня встречи. При обсуждении правил встречи спросить, готовы ли участники их соблюдать; предложить внести дополнения;

- если со второй стороной еще не было индивидуальной встречи, пояснить ее право отказаться от участия в программе;
- пояснить свою роль медиатора на совместной встрече (ответственность за безопасность, координирование действий, поддержка диалога). Подчеркнуть ответственность сторон за принятие решения;
- обсудить перечень участников будущей встречи, предпочтительное время и место встречи;
- поблагодарить за беседу, оставить контактный телефон и памятку о программе.

Правила встречи

- Не перебивать - у каждого есть возможность быть выслушанным до конца.
- Не оскорблять, чтобы все чувствовали себя в безопасности.
- Конфиденциальность – не рассказывать окружающим, что происходило на встрече (только результат или подписанный договор).
- Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, перенести продолжение встречи на другой день.
- Медиатор может поговорить с кем-то из участников наедине, а также участник с медиатором.

Этап 3. Встреча сторон.

1. Создание условий для диалога между сторонами

Возможные действия медиатора:

- 1) заранее подготовить место для встречи сторон;
- 2) поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли, если необходимо – познакомить участников друг с другом;
- 3) объявить цели встречи, огласить правила, обозначить позицию медиатора;
- 4) объявить основные пункты повестки дня.

2. Организация диалога между сторонами

Задача: организовать взаимопонимание в процессе диалога.

Возможные действия медиатора:

- 1) предложить сторонам рассказать свою версию случившегося и его последствия;
- 2) предложить сторонам высказать свое отношение к услышанному;
- 3) поддержать диалог между сторонами по поводу ситуации и ее последствий. В ходе встречи необходимо трансформировать негативные высказывания так, чтобы это помогало конструктивному диалогу, и усиливать позитивные идеи и шаги по отношению друг к другу.

3. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон.

Задачи:

- поддержать понимание и признание последствий криминальной ситуации;
- поддержать извинения и прощение;
- инициировать поиск вариантов решений и анализ предложений;
- обсудить и зафиксировать взаимоприемлемые варианты разрешения ситуации;
- обсудить и принять механизм реализации решений.

4. Обсуждение будущего

Задача: поддержать проектирование будущего участников.

Вопросы для обсуждения:

- что будешь делать, если попадешь в похожую ситуацию;
- что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось;
- какую профессию (специальность) хочешь получить, и кто может поддержать тебя в этом;
- чем будешь заниматься в свободное время, есть ли желание заниматься в каком-либо кружке, секции, клубе и кто может помочь этому осуществиться.

5. Заключение соглашения

Задача: зафиксировать достигнутые результаты и договоренности.

Возможные действия медиатора:

- фиксировать решения и четкий план их реализации;
- обсудить, что делать, если план не будет выполнен;
- зафиксировать устное соглашение или письменный договор.

6. Рефлексия встречи

- обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное?
- спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи.
- после встречи, по возможности, организовать чаепитие с рассказом сторон друг другу себе (кто что любит, чем занимается, в чем чувствует свою успешность).

Аналитическая беседа.

(может проходить через 2-3 недели)

Задачи:

- 1) провести рефлекссию результатов медиации;
- 2) выяснить, выполнено ли достигнутое соглашение;
- 3) обсудить ценности восстановительного способа разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

Вопросы для обсуждения с подростком и его родителями:

- 1) как развиваются ваши отношения и как выполняется договор?
- 2) что важного для себя вы поняли в результате встречи?
- 3) рассказали ли про медиацию друзьям, знакомым, как они к этому отнеслись?
- 4) бывают ли у них ситуации, где нужен медиатор, посоветовали бы обратиться к медиаторам?

Форма листа согласования положения о структурном подразделении

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Инспектор по кадрам

СОГЛАСОВАНО

И.О.

Фамилия
(подпись)

« _____ » _____ 20__ г.

Юрисконсульт

СОГЛАСОВАНО

И.О.

Фамилия
(подпись)

« _____ » _____ 20__ г.

СОГЛАСОВАНО

И.О.

Фамилия
(руководитель, должность) (подпись)

« _____ » _____ 20__ г.

СОГЛАСОВАНО

И.О.

Фамилия
(руководитель, должность) (подпись)

« _____ » _____ 20__ г.

Форма листа ознакомления

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Должность	Фамилия, инициалы	Дата	Подпись

Форма листа регистрации изменений

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изменения	Номер листа	Дата изменения	Дата проверки	Подпись