



Порядок функционирования службы медиации в муниципальном бюджетном учреждении «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Успех» города Новошахтинска

1. Общие положения

1.1 Настоящий Порядок функционирования службы медиации (далее - Положение) регламентируют создание и деятельность в муниципальном бюджетном учреждении «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Успех» (далее - Центр) службы медиации (далее - СМ).

1.2. СМ действует на основании действующего законодательства, письма Министерства образования и науки РФ от 18.11.2013г. №ВК-844/07 «О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации», настоящего Порядка.

2. Цели и задачи Службы медиации

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

2.2. Задачами деятельности СМ являются:

- проведение примирительных программ для участников школьных конфликтов
- обучение школьников методам урегулирования конфликтов.

3. Принципы деятельности Службы медиации

3.1. Деятельность СМ основана на следующих принципах:

3.1.1. Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие школьников в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе.

3.1.2. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы примирения не разглашать полученные в ходе программ сведения. Исключение составляет информация о возможном нанесении ущерба для жизни, здоровья и безопасности.

3.1.3. Принцип нейтральности, запрещающий СМ принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что СМ 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 СМ примирения входят специалисты, прошедшие обучение проведению примирительных программ.

4.2. Руководителем службы назначается специалист, на которого возлагаются обязанности по руководству СМ приказом руководителя.

5. Порядок работы Службы медиации

5.1. СМ получает информацию о случаях конфликтного или криминального характера от педагогов, учащихся, администрации оо, членов СМ, и т.д.

5.2. СМ принимает решение о возможности или невозможности примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица.

5.3. Примирительная программа начинается в случае согласия конфликтующих сторон на участие в данной программе, на которое необходимо согласие родителей (законных представителей).

5.4. Переговоры с родителями(законными представителями) и должностными лицами проводит руководитель СМ.

- 5.5. ПримириТЕЛЬная программа не может проводиться по фактам правонарушений, связанных с употреблением наркотиков и крайними проявлениями жестокости.
- 5.6. СМ самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.
- 5.7. В случае если в ходе примирительной программы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты фиксируются в примирительном договоре.
- 5.8. При необходимости СМ передает копию примирительного договора.
- 5.9. СМ осуществляет контроль над выполнением обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном договоре, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств СМ помогает сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.
- 5.10. При необходимости СМ содействует в предоставлении участникам примирительной программы доступа к услугам по социальной реабилитации.

6. Нормативная документация СМ (Приложение 1)

- 6.1. Настоящий Порядок функционирования СМ
- 6.2. Порядок работы медиатора
- 6.3. Форма отчета по восстановительной программе СМ
- 6.4. Учетная карточка
- 6.5. Примирительный договор
- 6.6. Журнал учета примирительных программ

7. Заключительные положения

- 7.1. Настоящий Порядок вступает в силу с момента утверждения.
- 7.2. Изменения в Порядок вносятся приказом руководителя.

Порядок работы медиатора в восстановительной модели медиации**ЭТАП 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ****ЭТАП 2. ВСТРЕЧА СО СТОРОНОЙ**

- 1 фаза. Создание основы для диалога со стороной
- 2 фаза. Понимание ситуации
- 3 фаза. Поиск вариантов выхода
- 4 фаза. Подготовка к встрече

ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН

- 1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами
- 2 фаза. Организация диалога между сторонами
- 3 фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон.
- 4 фаза. Обсуждение будущего
- 5 фаза. Заключение соглашения
- 6 фаза. 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 фаза. Создание основы для диалога со стороной**

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 фаза. 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 фаза. 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.

Можно предложить форму челночной медиации, а также другие программы восстановительного правосудия: Круги или семейные конференции. В случае категорического несогласия на любые формы общения можно предложить не решать вопрос окончательно и оставить памятку и свои координаты;

- независимо от согласия на встречу обсудить, требуется ли помощь каких-то специалистов;

- если сторона согласна на встречу сторон, приступить к 4 фазе.

4 фаза. 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

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

ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН

1 фаза. 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 фаза. 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 фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече

и фиксация решений сторон.

Задачи:

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

4 фаза. 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 фаза. 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 фаза. 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 о 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:

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

ФОРМА ОТЧЕТА ПО ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ СМ

1. Общая и количественная информация:

1. Указать общую информацию: город, регион, тип и номер образовательной организации (школа, детский дом, техникум и т.п.), ФИО куратора (руководителя) ШСП.
2. Год, дата поступления дела в СМ и/или медиатору, порядковый номер отчета.
3. Фабула случая - краткое название и описание ситуации (ФИО участников можно изменить).
4. Тип ситуации: конфликтная или криминальная
5. Источник информации (обращение сторон, КДНиЗП и т.д.)
6. Была ли проведена восстановительная программа, если «нет», то по какой причине?
7. Если НЕ БЫЛА ПРОВЕДЕНА, то дальнейшие действия СМ после отказа от участия в совместной встрече одной или обеих сторон.
8. Если БЫЛА ПРОВЕДЕНА, то ФИО участников программы:
Количество медиаторов работающих с данным случаем. Количество взрослых участников программы. Количество несовершеннолетних участников.
9. Какая восстановительная программа была проведена («Восстановительная медиация» и т.д.)?
Если было проведено несколько программ, то сколько и какие?
10. Была ли программа завершена успешно (договор, устное соглашение, иное)? Кратко – в чем суть договора?
11. Административные и юридические последствия конфликта в зависимости от результата восстановительной программы (прекращение дела за примирением сторон, отказ пострадавшего от подачи заявления и т.д.)
12. Какие еще реабилитационные услуги были оказаны сторонам в дополнение к восстановительной программе? (если есть).
13. Особенности работы со случаем: находки; трудности; проблемы; идеи, возникшие в результате работы (если есть).

2. Качественная информация:

Таблица 1. Реализация принципов восстановительного подхода.

Принципы восстановительного подхода	Реализация (в чем и как проявилось)
Восстановление способности людей понимать друг друга.	
Участие социального окружения (родных, друзей, заинтересованных педагогов).	
Ответственность обидчика перед жертвой (если в ситуации был обидчик или правонарушитель)	

Исцеление жертвы (если в ситуации была жертва)	
Принятие участниками конфликта на себя ответственности по его урегулированию.	
Что сделано/важно сделать, чтобы подобное не повторилось.	
Иной принцип (<u>если есть</u>)	

Таблица 2. Реализация принципов работы медиатора

Удалось ли соблюсти принципы проведения программ	Да	Нет	Частично
Обеспечение конфиденциальности процесса медиации.			
Нейтральность медиатора (равная поддержка сторон и их стремления в разрешении конфликта).			
Информирование сторон о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях того или иного их выбора.			
Добровольность участия сторон в совместной встрече.			
Обеспечение безопасной атмосферы на встрече.			

Комментарии к таблице 1 и 2 (если есть)

1. Ведущий (-е) программы _____

2. Источник информации об участниках криминальной или конфликтной ситуации
(можно выбрать только один вариант):

- | | |
|---|-----------------------|
| 1. Заявка из КДНиЗП | 6. Заявка из суда |
| 2. заявка из ПДН, ОВД | 7. «почтовый ящик» |
| 3. информация из другого учреждения | 8. свидетели ситуации |
| 4. родители (законные представители), др. члены семьи | 9. личное обращение |
| 5. другое _____ | |

3. ФИО, передавшего информацию _____

4. Характеристика заявки из КДН и ЗП

Основания рассмотрения дела в КДН и ЗП (можно выбрать только один вариант):

1. Общественно опасное деяние (ООД), несовершеннолетний до 14 лет;
2. ООД, несовершеннолетний 14-16 лет;
3. Административное правонарушение (АП)
4. Уголовное преступление (УП)

5. Информация об участниках конфликта

«Обидчик»	«Жертва»
ФИО, возраст	ФИО, возраст
Адрес, телефон	Адрес, телефон
Представитель (ФИО, кем приходится, контакты)	Представитель (ФИО, кем приходится, контакты)
Другие участники ситуации	

6. Информация о ситуации

Дополнительная информация для ведущего _____

Специалисты, работающие с участниками ситуации

ФИО	Должность, учреждение	телефон

7. Тип конфликта (можно выбрать только один вариант):

1. н/л – н/л
2. н/л – родитель, родственник (внутрисемейный конфликт)
3. н/л – учитель, специалист
4. н/л – другой взрослый
5. н/л – группа н/л
6. группа н/л – группа н/л
7. группа н/л – учитель, специалист
8. учитель, специалист – группа родителей
9. специалист – специалист
10. группа родителей – администрация
11. родитель – администрация учреждения
12. учитель, специалист – родитель
13. родитель - родитель
14. другое _____

8. Характер конфликта (можно выбрать только один вариант):

1. криминальный (избиение, кража, разбой, вымогательство, мошенничество и т.п.)
2. не криминальный (обида, недопонимание, ссора и т.п.)

9. Тип программы (можно выбрать только один вариант):

1. программа примирения (не между родственниками)
2. программа примирения в семье
3. семейная конференция (с участием членов расширенной семьи)
4. программа заглаживания вреда
5. школьная конференция
6. «круг сообщества» (с участием специалистов)

10. Опыт проведения восстановительных программ для сторон конфликта

(можно выбрать только один вариант):

1. ни для одной из сторон ВП не проводилась (до этого)
2. для одной из сторон ВП проводилась (до этого)
3. для разрешения конфликта между этими сторонами ВП проводилась (до этого)

11. Количество часов, затраченных на проведение примирительной встречи

Этапы работы ведущего

дата	мероприятие	результат	количество часов
	<u>Сбор информации</u>		
	<u>Предварительная встреча</u>		
	<u>Предварительная встреча</u>		
	<u>Примирительная встреча</u>		
	<u>Сопровождение сторон</u>		

12. Результат программы:

1. Примирение сторон:
 - 1.1. заключен договор
 - 1.2. возмещён материальный ущерб
 - 1.3. закрытие уголовного дела в связи с примирением сторон
 - 1.4. прекращение судебного разбирательства
2. разрешение ситуации без примирительной встречи
3. ситуация не изменилась
4. углубление конфликта

13. Причина, по которой ВП не имела положительного результата

(т.е. ситуация не изменилась, либо произошло углубление конфликта)

1. участники ситуаций отказались от участия в ВП
2. участники ситуаций отказались от участия в примирительной встрече
3. законные представители н/летних не дали согласие на участие их детей в ВП
4. один из участников ситуации находится в недосягаемости
5. договорённость не достигнута по причине отсутствия возможности нарушителя возместить ущерб.

14. Число участников завершённых программ

	Обидчики, правонарушители	жертвы	Участники ВП
--	------------------------------	--------	-----------------

Взрослые (родители, опекуны, педагоги, специалисты)			
Несовершеннолетние			
Всего:			

Дата подписания отчёта _____

Примирительный договор

Участники восстановительной программы

(медиации, круга примирения, семейной конференции и т.д.) в лице:

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

и пришли к следующим выводам (договоренностям):

Проверить выполнение условий договора и уведомлять ведущих Программы примирения об их успешном завершении будет

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

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

«Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана администрации и другим заинтересованным в решении ситуации лицам. При этом происходящее на встрече медиатор никому сообщать не будет.

Если это соглашение не работает, а у нас останутся проблемы, мы согласны вернуться на медиацию».

Фамилии, имена и подписи участников

Посредники

Дата

муниципальное бюджетное учреждение «Центр психолого-педагогической, медицинской
и социальной помощи «Успех» города Новошахтинска, 346905, Ростовская область,
г. Новошахтинск, ул. 4-я Пятилетка, 16 тел.: 8-(86369) -3-22-55, 3-23-28
e-mail: [pms – novoshaht@mail.ru](mailto:pms-novoshaht@mail.ru), сайт: pmsnov.ucoz.ru

ЖУРНАЛ УЧЕТА ПРИМИРИТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ

Начат: _____
Окончен _____

Ответственный _____

№ пр-мы	Содержание программы	Дата поступления запроса	От кого поступил запрос	Ведущий модератор	Дата примирит. встречи	Результат