

споров и конфликтов и после совершения правонарушений, умений и навыков, направленных на всестороннее восстановление отношений, доверия, материального и морального ущерба.

* 1. Служба медиации (примирения) создана для урегулирования и разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе образовательной деятельности.
  2. Служба медиации является альтернативой другим способам реагирования на споры, конфликты, противоправное поведение или правонарушения несовершеннолетних. Результаты работы Службы медиации (примирения) и достигнутое соглашение конфликтующих сторон должны учитываться в случае вынесения административного решения по конфликту или правонарушению.
  3. Служба медиации (примирения) является приоритетным способом реагирования, то есть сторонам конфликта предлагается в первую очередь обратиться в службу медиации (примирения), а при их отказе или невозможности решить конфликт путем переговоров и медиации образовательное учреждение может применить другие способы решения конфликта и/или меры воздействия.
  4. Положение определяет цели, задачи и принципы Службы медиации (примирения), порядки ее формирования и работы, организацию деятельности службы примирения.

# Миссия, цели и задачи Службы медиации (примирения)

Миссия Службы медиации (примирения) – развить и закрепить как культурную традицию способность людей к взаимопониманию, а также формировать ответственное поведение и взаимную поддержку внутри коллектива дошкольного Учреждения.

Основной целью Службы медиации (примирения) является создание благоприятного, гуманного и безопасного пространства (среды) для полноценного развития и социализации обучающихся, умеющих принимать решения и нести ответственность за свои поступки, в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций.

Задачами Службы медиации (примирения) являются:

* 1. Развитие в ДОУ восстановительного способа реагирования на конфликты среди педагогов и родителей.
  2. Оказание содействия в предотвращении и разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в процессе образовательной деятельности в ДОУ.
  3. Распространение среди участников образовательного процесса цивилизованных форм разрешения споров и конфликтов (восстановительная медиация, переговоры и другие способы).
  4. Организация адресной информационно-просветительской работы с основными участниками образовательно-воспитательного процесса (обучающиеся, родители (законные представители) о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации представители) о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации.
  5. Снижение деструктивного влияния неизбежно возникающих конфликтов в образовательной сфере за счет обучения взрослых основам медиации, обучения обучающихся медиативному подходу и позитивному общению, что позволит эффективно предупреждать развитие и эскалацию конфликта, а также оперативно и эффективно разрешать разнонаправленные конфликты с участием родителей (законных представителей), обучающихся, педагогов, администрации.
  6. Нормализация взаимоотношений всех участников образовательно-воспитательного процесса (обучающиеся, родители (законные представители), педагоги на основе восстановительного подхода.

# Принципы деятельности Службы медиации (примирения)

Деятельность Службы медиации (примирения) основана на следующих принципах восстановительного подхода к реагированию на конфликты с причинением вреда и правонарушения:

* 1. **Принцип добровольности**, предполагающий обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе. Принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в восстановительной программе как до ее начала, так и в ходе самой программы. 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.
  2. **Принцип конфиденциальности**, предполагающий обязательство Службы медиации (примирения) не разглашать полученные в процессе медиации сведения за исключением примирительного договора (по согласованию с участниками встречи), подписанного ими. Также исключение составляет ставшая известная медиатору информация о готовящемся преступлении. Медиатор может вести записи и составлять отчеты для обсуждения в кругу медиаторов и куратора Службы медиации (примирения).
  3. **Принцип нейтральности**, запрещающий Службе медиации (примирения) принимать сторону какого-либо участника конфликта (в том числе администрации). Нейтральность предполагает, что Служба медиации (примирения) не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение. Если медиатор понимает, что не может сохранять нейтральность из-за личностных взаимоотношений с кем-либо из участников, он должен отказаться от медиации или передать ее другому медиатору.
  4. **Принцип информированности** сторон. Ведущий восстановительных программ обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути восстановительной программы, ее процессе и возможных последствиях их участия или неучастия в программе.
  5. **Принцип ответственности** сторон и ведущего. Ведущий восстановительных программ отвечает за безопасность участников на совместной встрече в восстановительной программе, также за соблюдение принципов и стандартов восстановительной медиации. Ответственность за результат программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций несут участвующие в ней стороны конфликта. Ведущий не может рекомендовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

3.6 **Принцип самостоятельности** Службы медиации (примирения). Служба самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

# Порядок формирования Службы медиации (примирения)

* 1. В состав Службы медиации (примирения) могут входить разные категории участников образовательных отношений. Допускается создание Службы медиации (примирения) только из педагогов и/или специалистов ДОУ.
  2. Руководство Службой осуществляет руководитель Службы медиации (примирения). Руководителя рекомендуется избирать из тех сотрудников, кто пользуется доверием родителей, педагогов и администрации ДОУ, а также понимает и поддерживает «принципы урегулирования конфликта и реагирования на правонарушения восстановительном подходе».

4.3. Руководителю должна быть обеспечена возможность получения информации о конфликтах и организационные условия для проведения восстановительных программ.

# Порядок работы Службы медиации (примирения)

* 1. Служба медиации (примирения) может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от педагогов, администрации ДОУ, членов службы медиации (примирения), родителей (законных представителей).
  2. По согласованию с администрацией ДОУ и руководителем Службы медиации (примирения), медиаторы могут проводить медиацию по конфликтам между педагогами и администрацией, конфликтам родителей и их детей, а также по семейным конфликтам и спорам в отношении обучающихся.
  3. Служба принимает решение о возможности или невозможности примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно, в том числе на основании предварительных встреч со сторонами конфликта. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица образовательного учреждения.
  4. Если стороны конфликта согласились принять участие в процедуре примирения, ответственное лицо Службы медиации (примирения), назначенное руководителем, предлагает сторонам конфликта подписать согласие на участие в восстановительной программе разрешения конфликтной ситуации (Приложение 1).
  5. Процедура медиации начинается только в случае согласия конфликтующих сторон на участие в данной процедуре. Потерпевший и обидчик (зачинщик) имеют право отказаться от процедуры примирения. При несогласии сторон, им могут быть предложены психологическая помощь или другие существующие в образовательном учреждении формы работы.
  6. Служба медиации (примирения) рекомендует участникам конфликта на время проведения процедуры медиации воздержаться от обращений в вышестоящие инстанции, средства массовой информации или судебные органы.
  7. Служба медиации (примирения) самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.
  8. Медиатор реализует процедуру примирения в соответствии с Порядком проведения примирительной процедуры (Приложение 2).
  9. Медиатор вправе отказаться от проведения медиации на основании своих профессиональных стандартов, либо в случае недостаточной квалификации, или невозможности обеспечить безопасность процесса. В этом случае ДОУ может использовать иные педагогические технологии.
  10. В случае, если в ходе примирительной программы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты могут фиксироваться в письменном примирительном договоре или устном соглашении (Приложение 3).
  11. При необходимости Служба медиации (примирения) передает копию примирительного договора администрации ДОУ.
  12. Служба 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 (примирения) может проводить дополнительные встречи сторон и помочь сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления
  13. Деятельность Службы медиации (примирения) примирения фиксируется в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами службы.
  14. Руководитель Службы медиации (примирения) обеспечивает мониторинг проведенных программ, проведение супервизий.
  15. При необходимости Служба медиации (примирения) получает у сторон разрешение на обработку их персональных данных в соответствии с законом «О персональных данных» 152-Ф3.

# Организация деятельности Службы медиации (примирения)

* 1. Администрация ДОУ предоставляет Службе медиации (примирения) помещение для сборов и проведения примирительных программ, а также возможность использовать иные ресурсы ДОУ (оборудование, оргтехнику, канцелярские принадлежности, средства информации и другие).
  2. Администрация ДОУ оказывает Службе медиации (примирения) содействие в распространении информации о деятельности Службы среди участников образовательного процесса.
  3. Служба медиации (примирения) в рамках своей компетенции взаимодействует с психологом и другими специалистами ДОУ.
  4. Поддержка и сопровождение Службы медиации (примирения) может осуществляться социально-психологическими центрами или общественными организациями, имеющими обученных и практикующих медиаторов, по договору на возмездной или безвозмездной основе.
  5. Администрация поддерживает обращения педагогов и родителей в Службу медиации (примирения), а также содействует освоению ими навыков восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.
  6. Между администрацией и Службой медиации (примирения) проводятся совещания по улучшению работы службы и ее взаимодействия с педагогами с целью предоставления возможности участия в примирительных встречах большему числу желающих.
  7. Служба медиации (примирения) может вносить на рассмотрение администрации предложения по снижению конфликтности в ДОУ.
  8. Служба примирения должна:

− определить цель и задачи на определенный период (обычно учебный год);

− определить типы ситуаций, с которыми Служба будет работать;

− описать проведенные программы по форме отчета-самоанализа;

− подготовить данные для мониторинга;

− провести не менее двух информационных мероприятий в год для педагогов и родителей;

− знакомить педагогический коллектив и администрацию ДОУ с деятельностью Службы и принципами урегулирования конфликта и реагирования на правонарушения в восстановительном подходе.

* 1. Деятельность Службы медиации (примирения) фиксируется в протоколах заседаний (Приложение 4), отчете-самоанализе для описания работы со случаем (Приложение 5), журнале регистрации обращений (Приложение 6), которые являются внутренними документами Службы медиации (примирения).
  2. Руководитель Службы обеспечивает мониторинг проводимых программ (Приложение 7), проведение супервизий с медиаторами на соответствие их деятельности принципам восстановительной медиации.

# Заключительные Положения

* 1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения.
  2. Изменения в настоящее Положение вносятся заведующим ДОУ по предложению Службы медиации (примирения), органов самоуправления.
  3. Вносимые изменения не должны противоречить «Стандартам восстановительной медиации.

*Приложение № 1.*

# Согласие на участие в восстановительной программе разрешения конфликтной ситуации

# Службы медиации (примирения) МДОУ «Детский сад 29»

Я, **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, ознакомлен процедурой проведения восстановительной программы.

Условия проведения мне разъяснены и понятны. Даю свое письменное согласие на проведение медиации. Я беру на себя ответственность за все решения, которые будут приниматься в ходе восстановительной программы, а также по выполнению примирительного договора при его заключении.

« » 20 г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Приложение № 2.*

# Порядок проведения примирительной процедуры Службы медиации (примирения) МДОУ «Детский сад 29»

Критерии отбора случая для применения примирительной процедуры:

1. Наличие конфликтной ситуации.
2. Стороны конфликта признают своё участие в конфликте.
3. Участники конфликта должны быть психически здоровы.
4. Со дня конфликта прошло не менее 1-2 дней и не более двух недель (за исключением случаев продолжительных, затяжных конфликтов).

|  |  |
| --- | --- |
| Мероприятие | Срок проведения |
| 1. Выявление конфликтной ситуации, на основании информации, поступившей:  - от сотрудников ДОУ;  - от родителей воспитанников;  - от администрации ДОУ;  - от сотрудников Службы медиации (примирения). | В день поступления информации. |
| 2. Сообщение о выявленной конфликтной  ситуации руководителю Службы медиации (примирения) и регистрации сообщении. | В день выявления конфликтной ситуации. |
| 3. Руководитель Службы медиации (примирения) организует собрание членов Службы, в целях принятия решения о необходимости проведения примирительной процедуры или принятия иных  мер по разрешению конфликта. | Не позднее дня, следующего за днем сообщения о выявленной конфликтной ситуации. |
| 4. Члены Службы медиации (примирения) принимают решение о необходимости проведения примирительной процедуры или принятия иных действий, в зависимости от обстоятельств каждой конкретной ситуации.  При необходимости о ситуации уведомляется администрация ДОУ, родители, учредитель.  При принятии решения о необходимости процедуры примирения из числа членов Службы медиации (примирения) назначает лицо, которое предложит сторонам конфликта принять участие в проведении процедуры примирения и, при получении согласия, будет участвовать в процедуре в качестве посредника (ответственное лицо Службы). | В течение 2 дней |
| 5. Предложение сторонам конфликта принять участие в процедуре примирения. Не позднее дня, следующего за днем принятия Службой медиации (примирения) решения о необходимости проведения примирительной процедуры. | Не позднее дня, следующего за днем получения согласия второй (если в конфликте участвует более 2 человек, то последующей) стороны конфликт |
| 1. Если стороны конфликта согласились принять участие в процедуре примирения, ответственное лицо Службы медиации (примирения), назначенное руководителем Службы, предлагает сторонам конфликта подписать соответствующее соглашение. | Не позднее дня, следующего за днем получения согласия второй (если конфликте участвует более 2 человек, то последующей) стороны конфликта |
| 7. Сообщение руководителю Службы медиации (примирения) о подписании соглашения об участии в примирительной процедуре. | В день подписания Соглашения |
| 8. Руководитель Службы медиации (примирения) назначает собрание членов Службы в целях определения сроков и этапов проведения процедуры | В день подписания Соглашения |
| 9. Проведение собрания членов Службы медиации (примирения) по определению сроков и этапов примирительной процедуры на основании доклада  ответственного члена Службы о характере конфликтной ситуации, сторонах конфликта и коллегиального анализа соответствующей ситуации.  Принятие соответствующего решения о сроках и этапах примирительной процедуры, утверждение лица, ответственного за проведение процедуры (может быть иное лицо, чем указанное в п.4, если Стороны возражают или выявлен конфликт интересов). | Не позднее дня, следующего за днем подписания Соглашения сторонами конфликта. |
| 10. Реализация процедуры примирения.   1. Договориться и провести личную встречу с одной из Сторон (участником процедуры).   Цель: выяснение позиции и подготовка к встрече с одной из Сторон.  Задачи:  - установление доверительного контакта с участником процедуры;   * + выяснение отношения участника ситуации и ее последствиям;   + выяснение чувств и эмоций участника в связи с возникшей конфликтной ситуацией;   + поиск предложений по исправлению ситуации и заглаживанию вреда;   + предложение об участии в примирительной встрече, объяснение хода и правил встречи.   2. Договориться и провести личную встречу с другой Стороной (участником процедуры).  Цель: выяснение позиции и подготовка к встрече с другой Стороной.  Задачи:   * установление доверительного контакта с участником процедуры; * выяснение отношения участника ситуации и ее последствиям; * выяснение чувств и эмоций участника в связи с возникшей конфликтной ситуацией; * поиск предложений по исправлению ситуации и заглаживанию вреда;   - предложение об участии в примирительной встрече, объяснение хода и правил встречи. | В соответствии с решением, принятым Службой медиации (примирения) |
| 1. Организация и проведение встречи с обеими Сторонами конфликта.   Цель: организация диалога и принятие  совместного решения Сторон по разрешению конфликтной ситуации.  Задачи:   * + создание безопасной атмосферы для обеих сторон конфликта;   + прояснение видения ситуации сторонами;   + обеспечение понимания и принятия сторонами чувств и мыслей участников встречи;   + организация диалога без посредничества ведущего;   + сбор предложений по исправлению ситуации и заглаживанию вреда;   + оформление договоренностей в устной или письменной форме и выяснение условий   договора. В случае достижения Сторонами определенных договоренностей, организация заключения соответствующего соглашения в письменной форме (по желанию сторон);  прощание. | В день достижения примирения. |
| 12.Подготовка лицом, проводившим процедуру, отчета справки ил устного сообщения о сроках и результатах процедуры руководителю Службы. | В течение двух дней после оформления  соответствующих договоренностей Сторон в устной или письменной форме |
| 13.Осуществление наблюдения за соблюдением Сторонами достигнутых договоренностей  ответственным лицом, проводившим процедуру, в т.ч. организация и проведение периодических встреч Сторонами. | В течение трех месяцев после оформления соответствующих договоренностей Сторон в устной или письменной форме. |
| 14. Организация встречи для аналитической беседы в соответствии с примирительным договором (место, дата, время). | В течение трех месяцев после оформления соответствующих договоренностей Сторон в устной или письменной форме. |
| 15. Подготовка и передача сотрудниками Службы медиации (примирения) из числа педагогических работников и психологов рекомендаций, иным педагогическим работникам по дальнейшей работе с участниками конфликтной ситуации | В течение трех дней после подготовки ответственным лицом отчета-справки в соответствии с п.12. |

*Приложение № 3.*

*Форма примирительного договора*

# Примирительный договор

1. Участники восстановительной программы в лице:
   1. сторона (Ф.И.О.)
   2. сторона (Ф.И.О.) Медиатор (Ф.И.О.) провели процедуру восстановительной медиации, на которой обсудили

ситуацию, состоящую в том, что

1. Стороны договорились о следующем:

«Сторона 1» обязуется

«Сторона 2» обязуется

1. Примирительный договор может быть передан третьим лицам,

заинтересованным в урегулировании ситуации для совершения определенных в Примирительном договоре действий и в иных случаях, предусмотренных законодательством. При этом происходящее на встрече медиатор никому

сообщать не будет.

1. В случае возникновения разногласий или трудностей в связи с реализацией

или толкованием достигнутых договоренностей по настоящему Примирительному договору

«Стороны» рассмотрят возможность и необходимость возобновления процедуры медиации.

1. Подписи сторон:

Сторона 1 / (подпись) (Ф.И.О.)

Сторона 2 /

(подпись) (Ф.И.О.)

Медиатор /

(подпись) (Ф.И.О.)

« » 20 г.

*Приложение № 4*.

Форма протокола заседаний Службы медиации (примирения)

**Протокол**

**заседания Службы медиации (примирения)**

№ от « » 20\_\_\_ г.

Присутствовали:



# ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ

1. Сведения о конфликтной ситуации (дате обращения, источник информации, стороны конфликта, краткое описание конфликтной ситуации).
2. Решение о проведении восстановительной процедуры.
3. Определение формы проведения восстановительной медиации.
4. Назначение курирующего медиатора ведения случая.

# ХОД ЗАСЕДАНИЯ СЛУШАЛИ:

**ПОСТАНОВИЛИ:**

Медиатор /

(подпись) (Ф.И.О.)

*Приложение № 5.*

Форма отчета-самоанализа

# Отчет-самоанализ описания работы со случаем

Номер Программы Ф.И.О. медиаторов Дата события Дата медиации Дата написания отчета **Краткое описание ситуации** (что произошло, в чем причиненный вред и т. д.)

* Фамилия и имя участников (если допустимо), возраст, повторность правонарушения (если правонарушение)
* Кто передал случай в Службу примирения?
* Краткое описание случая.
* Какая программа проведена?
* Совершали ли ранее подобные действия?
* Участвовали ранее в медиации?

# Краткое описание проведенной программы

* Кто принял участие в проводимой программе?
* 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 выражалось? Какую

поддержку получила пострадавшая сторона конфликта?

* Принял ли на себя обидчик ответственность по заглаживанию причиненного

пострадавшему вреда и в чем это выражалось?

* 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

помощи?

* 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 Учреждения 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 проведённая 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). \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Приложение № 6.*

Форма журнала регистрации обращений в Службу медиации (примирения)

# Журнал

**регистрации обращений в Службу примирения**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата  поступления  запроса | ФИО (кто обратился) | ФИО  участников конфликта | Дата  примирительной  встречи | Ведущий медиатор | Результат |
| Письменное заявление | Устное заявление  (подпись) |  |  |  |  |  |

*Приложение № 7.*

Форма количественного мониторинга деятельности Службы примирения

**Мониторинг деятельности Службы медиации (примирения) в МДОУ «Детский сад № 29»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | 2024-2025 | 2025-2026 | 2026-2027 |
| 1. | Количество  медиаторов |  |  |  |
| 2. | Количество  поступивших случаев |  |  |  |
| 3. | Количество  завершенных программ |  |  |  |
| 4. | Общее количество  участников программ |  |  |  |
| 5. | Количество незавершенных  программ |  |  |  |
| 6. | Общее количество участников  незавершенных программ |  |  |  |