

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
«ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ»

**Методические рекомендации**  
**«Организация службы медиации в образовательном учреждении»**

Составитель:  
Пудова Е. М.,  
методист ГАОУ ПО ИРО

Севастополь 2020

Методические рекомендации «Организация службы медиации в образовательном учреждении» /Составитель: Пудова Е. М. – ГАОУ ПО ИРО, 2020. – 18 с.

Рекомендовано к изданию решением Редакционно-издательского совета ГАОУ ПО ИРО (протокол № 2 от 11.02.2020).

## Содержание

Пояснительная записка.....	4
1. Основные характеристики службы школьной медиации .....	5
1.1. Правовая основа создания и деятельности служб школьной медиации .....	5
1.2. Понятие о медиации, особенности школьной медиации.....	5
1.3. Конфликты в современной образовательной среде .....	7
1.4. Структура школьной службы медиации .....	8
2. Создание службы медиации (примирения) в образовательной организации.....	9
2.1. Задачи и ключевые мероприятия по организации школьной службы медиации .....	9
2.2. Основные этапы организации школьной службы медиации .....	10
2.3. Алгоритм создания и деятельности школьной службы медиации .....	11
2.4. Этапы процедуры медиации.....	12
Заключение .....	16
Литература.....	17
Приложение 1. Примерный перечень документов школьной службы медиации .....	18
Приложение 2. Примерные параметры регистрационной карточки конфликта.....	18
Приложение 3. Примерное содержание журнала регистрации конфликтов.....	18

## Пояснительная записка

Создание служб медиации является одной из наиболее приоритетных задач модернизации современного образования.

В современном обществе остро востребована способность граждан конструктивно взаимодействовать. Для этого необходимо развивать социальный интеллект, менталитет сотрудничества, социального партнерства.

Метод медиации способствует решению этих задач в работе с детьми, закладывая основу воспитания будущих поколений, опирающихся на гуманистические ценности, ставящих человеческую жизнь, благополучие и гармоничное развитие личности, позитивное общественное взаимодействие на первое место.

*Медиация* – одна из технологий альтернативного урегулирования споров с участием третьей нейтральной, не заинтересованной в данном конфликте стороны – медиатора, который помогает сторонам выработать определенное соглашение по спору, при этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения.

Медиация в образовательном учреждении, в том числе школьная медиация, – это новый подход к разрешению и предотвращению спорных и конфликтных ситуаций на всех уровнях системы российского образования.

Служба медиации – это структура, созданная в образовательной организации и состоящая из педагогов, учащихся и их родителей, которая призвана оказывать помощь всем участникам образовательного процесса в разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в образовательном учреждении.

Данные методические рекомендации содержат информацию о различных формах организации службы медиации (примирения), этапах её организации, процедуре использования данного метода в практике образовательного учреждения.

Предложенные рекомендации могут быть использованы в работе педагогов-психологов, социальных педагогов, классных руководителей и других специалистов образовательного учреждения, заинтересованных в конструктивном разрешении конфликтных ситуаций.

В методических рекомендациях подробно описаны механизмы создания и организации работы школьной службы медиации, но они могут быть применены и по отношению к службе медиации в профессиональной образовательной организации, учреждении дополнительного образования.

## **1. Основные характеристики школьной службы медиации**

### **1.1. Правовая основа создания и деятельности служб школьной медиации**

Правовой основой создания и деятельности служб школьной медиации являются:

- Конституция РФ;
- Гражданский кодекс РФ;
- Семейный кодекс РФ;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»;
- Методические рекомендации Минобрнауки России по организации служб школьной медиации в образовательных организациях (письмо Минобрнауки России руководителям органов исполнительной власти субъектов РФ, осуществляющих государственное управление в сфере образования № ВК-844 от 18.11.2013).

### **1.2. Понятие о медиации, особенности школьной медиации**

Согласно Федеральному закону от 27.06.2010 № 193-ФЗ **под процедурой медиации** понимается способ урегулирования споров при содействии медиатора (независимое лицо либо независимые лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора) на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.

Медиация альтернативна любому директивному способу разрешения споров, когда спорящие стороны лишены возможности влиять на исход спора, а полномочия на принятие решений по спору делегированы третьему лицу.

*Медиатор* не наделяется правом принятия решения по спору и не оказывает давление на стороны. Он только организует содействие конфликтующим сторонам, участвующим на добровольной основе в процессе поиска взаимоприемлемого и жизнеспособного решения, которое удовлетворит впоследствии их интересы и потребности. Вместе с тем процедура медиации является не только эффективным инструментом

разрешения споров и конфликтных ситуаций, но и их предупреждения и профилактики.

*Медиативный подход* – деятельностный подход, основанный на принципах медиации, предполагающий владение навыками позитивного осознанного общения, создающими основу для предотвращения и (или) эффективного разрешения споров и конфликтов в повседневных условиях без проведения медиации как полноценной процедуры.

*Метод «Школьная медиация»* – это инновационный метод, который применяется для разрешения споров и предотвращения конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса в качестве современного альтернативного способа разрешения споров.

*Служба школьной медиации* – это структура, созданная в образовательной организации и состоящая из педагогов, учащихся и их родителей, которая призвана оказывать помощь всем участникам образовательного процесса в разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в образовательной организации.

Школьная медиация не ограничивается территорией образовательной организации. Важную роль в интеграции метода играет *вовлечение семьи при условии, что родители (законные представители) обучены основам использования метода*. Это позволит им не только хотеть, но и компетентно помогать детям в семье в сложных, потенциально конфликтных ситуациях. В свою очередь, в образовательной организации конфликт будет разрешаться успешнее, если родители (законные представители) будут ориентировать ребенка на медиативный подход.

**Таким образом,** метод школьной медиации позволяет образовательной организации и семье воспринимать друг друга как партнеров, стремящихся к одной цели, и объединить их усилия для обеспечения безопасности и благополучия ребенка.

**Цели службы школьной медиации:**

– создание безопасной среды, благоприятной для развития личности с активной гражданской позицией, умеющей принимать решения и брать на себя ответственность за совершаемые поступки;

– воспитание культуры конструктивного поведения в конфликте, основанной на медиативном мировоззрении, в основе которого лежит признание ценности человеческой жизни, уникальности каждой отдельной личности, принятие, уважение права каждого на удовлетворение собственных потребностей и защиту своих интересов;

– улучшение качества жизни участников образовательного процесса с помощью медиативного подхода, основывающегося на позитивном общении, уважении, открытости, доброжелательности, взаимном принятии.

**Задачи** службы школьной медиации:

– распространение среди участников образовательного процесса конструктивных форм разрешения споров и конфликтов (восстановительная медиация, переговоры и другие способы);

– помощь участникам образовательного процесса в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе принципов и технологии восстановительной медиации;

– обучение учащихся и других участников образовательного процесса конструктивным методам урегулирования конфликтов;

– организация просветительских мероприятий и информирование участников образовательного процесса о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации.

**Основные функции** школьной службы медиации (примирения):

1. *Восстановительная* – восстановление статуса пострадавшего и обидчика в школьном социуме.

2. *Образовательная* – повышение коммуникативной компетентности учащихся, педагогов, родителей.

3. *Воспитательная* – стимулирование развития у обучающихся рефлексии самостоятельности, ответственности, формирование системы позитивных ценностных установок.

4. *Профилактическая* – предотвращение конфликтов в современной образовательной среде.

### **1.3. Конфликты в современной образовательной среде**

Существуют различные **типы конфликтов** в современной образовательной среде:

1) *Конфликты в системе взаимоотношений:*

Учитель – ученик.

Ученик – ученик.

Учитель – родитель.

Учитель – учитель.

Учитель – администрация образовательной организации.

Родитель – администрация образовательной организации .

2) *Полиморфные конфликты:*

- конфликты, возникающие на гендерной основе (противостояние мальчиков и девочек);
  - конфликты как следствие реакции группирования в подростковом возрасте;
  - конфликты, возникающие в ситуации травли, буллинга;
  - конфликты, возникающие на межнациональной, религиозной почве.
- Данные конфликты могут быть разрешены в рамках службы медиации.

#### **1.4. Структура школьной службы медиации**

Школьная служба медиации состоит из команды кураторов и членов «группы равных».

*1. Команда кураторов* – педагоги (заместитель директора по учебно-воспитательной работе, социальный педагог, педагог-психолог, учителя – всего 4–5 человек), группа инициативных родителей (по собственному желанию). Все они должны пройти обучение по методу школьной медиации у сертифицированного медиатора.

*2. Члены «группы равных»* – старшие подростки (8–10 человек). В эту группу отбирают детей, которые пользуются авторитетом и доверием у школьников. Это могут быть школьные активисты, члены ученического самоуправления, обладающие позитивными личностными качествами. Учащихся с девиантным поведением, имеющих трудности в социализации, включать в группу не рекомендуется. Все школьники также проходят обучение методу школьной медиации у обученного куратора школьной службы. Подросток, не достигший возраста 15 лет, должен принести письменное согласие родителей на участие в школьной медиации.

В создании и функционировании службы школьной медиации ключевую роль играет руководитель.

***Руководитель службы школьной медиации*** назначается директором на добровольной основе. В его обязанности входит планирование работы, написание отчетов, координация деятельности педагогов и школьников, распространение принципов восстановительной медиации в школе.

На первом этапе служба примирения может состоять только из взрослых, которые прошли специальную подготовку по проведению восстановительных программ, но в дальнейшем очень важно участие самих школьников по следующим причинам:

- это дает возможность конструктивно разрешать конфликтные ситуации между учащимися, о которых неизвестно взрослым;



– подросткам проще строить доверительные отношения со сверстниками;

– подростки обретают практический опыт конструктивной коммуникации, который им пригодится во взрослой жизни.

**Отношения в команде** школьных медиаторов (взрослых и подростков) должны быть не «вертикальными» (по типу «начальник – подчиненный»), а «горизонтальными» (как сообщества равных людей, заинтересованных в решении проблемы).

**Таким образом,** школьная служба медиации (примирения) по своему характеру – волонтерское движение, состоящее из взрослых (лиц с педагогическим или психологическим образованием, инициативных родителей) и школьников средних и старших классов, прошедших обучение по методу школьной медиации.

## **2. Организация школьной службы примирения**

### **2.1. Задачи и ключевые мероприятия по организации школьной службы медиации**

#### **Задачи по организации школьной службы медиации:**

– информировать работников образовательной организации, обучающихся и их родителей о службе школьной медиации;

– мотивировать работников образовательной организации, обучающихся и их родителей к участию в деятельности службы школьной медиации и применению метода «Школьная медиация»;

– провести обсуждение деятельности службы школьной медиации среди работников образовательной организации, обучающихся и их родителей (законных представителей);

– организовать разработку согласований деятельности службы школьной медиации;

– обучить сотрудников образовательной организации, обучающихся и их родителей (законных представителей) методу «Школьная медиация»;

– установить сотрудничество с органами и учреждениями профилактики безнадзорности и правонарушений, опеки и попечительства, дополнительного образования.

**Ключевые мероприятия образовательной организации по реализации поставленных задач:**

1. Организация информационных просветительских мероприятий для участников образовательного процесса по вопросам школьной медиации.
2. Обучение руководителя службы школьной медиации и ее будущих специалистов – школьных медиаторов работе в качестве посредников в разрешении конфликтных ситуаций.
3. Реализация программ развития коммуникативной и конфликтологической компетентности среди учащихся – медиаторов.
4. Рассмотрение вопроса о создании службы школьной медиации и ее дальнейшей деятельности органами государственно-общественного управления образовательной организации (педагогическим советом школы, родительским комитетом, общешкольным собранием и др.).
5. Утверждение Положения о службе школьной медиации, одобренного органом государственно-общественного управления образовательной организации.
6. Апробация практической работы службы школьной медиации по вопросам предупреждения и разрешения конфликтов, а также первичная оценка эффективности деятельности службы школьной медиации.

## **2.2. Основные этапы организации школьной службы медиации**

Внедрение школьной службы примирения может проходить в несколько этапов.

**Первый этап** – диагностический (выявление конфликтов, анкетирование педагогов и школьников в случае отдельного образовательного учреждения).

Для этой цели могут быть организованы семинар или совещание, в которых примут участие представители органов управления образованием, комиссии по делам несовершеннолетних и др.

В случае выявления актуальности предложенной проблемы можно принять решение об организации Школьной службы примирения на базе образовательного учреждения.

**Второй этап** – организационный (формирование группы учителей, социальных педагогов, школьных психологов, администраторов с целью последующего их обучения).

Школьная медиация – это серьезная педагогическая программа, требующая упорной работы педагогов, администрации образовательных учреждений, самих детей и, конечно, специалистов: педагогов-медиаторов и тренеров-медиаторов.

**Третий этап** – учебно-методический (обучение администраторов, педагогов навыкам ведения переговоров и отбора случаев для процедуры медиации).

**Четвертый этап** – инновационный (внедрение медиации в школе, начало работы школьной службы примирения). Включает он в себя период создания нормативно-правовой базы данного учреждения по организации работы школьной службы примирения (ознакомление с нормативно-правовыми актами федерального значения, разработка и утверждение положения о работе школьной службы примирения, должностных обязанностей ведущих программ примирения, куратора).

Медиатор не несет ответственности за соглашение между участниками, но несет ответственность за соблюдение процедуры. Основное правило медиации – добровольность участия, т.е. потерпевший и обидчик (зачинщик) имеют право отказаться от процедуры примирения.

*Насилие или принуждение к участию в медиации фактически означают пренебрежение данным правилом.* В конфликте не бывает победителей и побежденных. Для школьных конфликтов трудно выработать единую стратегию урегулирования, так как в каждой ситуации значительную роль играет человеческий фактор.

Управлять конфликтами в педагогическом коллективе чрезвычайно сложно. Медиатор – ровесник может выполнять посредническую функцию только в конфликтах школьников.

Взрослые конфликты могут разрешать только администраторы или специально обученные учителя – медиаторы, которые пользуются уважением и доверием педагогического коллектива.

### **2.3. Алгоритм создания и деятельности школьной службы медиации**

Создание и деятельность службы медиации (примирения) образовательной организации происходит **по следующему алгоритму**:

1. Принятие администрацией школы решения о создании школьной службы медиации (далее – ШСМ).
2. Определение «команды кураторов» из числа педагогов и родителей, вовлеченных в работу будущей ШСМ.
3. Обучение «команды кураторов» по вопросам школьной медиации.
4. Разработка функциональных обязанностей руководителя службы примирения.
5. Подписание приказа о создании школьной службы медиации.

6. Разработка и утверждение Положения о школьной службе медиации в соответствии со стандартами восстановительной медиации.
7. Проведение базового семинара по восстановительной медиации.
8. Отбор школьников на участие в базовом семинаре (школьники могут включаться и на последующих этапах).
9. Подготовка информационных сообщений (презентации) для получения одобрения и поддержки педагогического коллектива (классных руководителей), родителей, обучающихся.
10. Оформление в образовательной организации информационного стенда, размещение информации о создании ШСМ на сайте школы.
11. Доработка и принятие документов (на основе типовых), регламентирующих работу службы (примирительный договор, заявка, регистрационная карточка и пр.).
12. Начало работы службы по разрешению поступающих конфликтных ситуаций в соответствии с порядком работы медиатора. Ведение регистрационного журнала для дальнейшего мониторинга.
13. Проведение супервизий по проведенным программам и оценки соответствия проведенных программ стандартам восстановительной медиации и порядку работы медиатора.
14. Обсуждение с администрацией и педагогами результатов работы службы, определение путей улучшения деятельности.
15. Мониторинг работы службы. Обобщение и анализ проведенной работы ШМС.
16. Установление связей с ассоциацией медиаторов, другими ШСМ с целью оказания взаимопомощи в работе, осуществления обмена позитивным практическим опытом работы.
17. Включение элементов восстановительных практик в различные воспитательные мероприятия в образовательной организации.
18. Обучение всех участников образовательных отношений (педагогов, родителей, обучающихся) техникам позитивной коммуникации в условиях современного социума.

#### **2.4. Этапы процедуры медиации**

В структуре процедуры медиации можно выделить **пять основных этапов** ее реализации:

1. Подготовительный этап.
2. Предварительные встречи.
3. Примирительная встреча.

4. Выполнение примирительного договора.

5. Профилактический этап.

### *1. Подготовительный этап*

**Цель** данного этапа – 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.

### *2. Предварительные встречи*

**Цель** данного этапа – подготовка к проведению примирительной встречи.

**Задачи:**

– установление доверительных отношений со сторонами конфликта;

– принятие переживаний участников ситуации;

– обсуждение предложений по разрешению ситуации;

– подготовка сторон 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.

### *3. Примирительная встреча*

**Цель** данного этапа – 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 чувствуют теперь, что было утеряно в результате случившегося, как это повлияло на их жизнь. Используя наводящие вопросы: «Что вы подумали, что почувствовали в тот момент?», ведущий должен убедиться, что говорящий 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.

#### *4. Выполнение примирительного договора*

**Цель** этапа – 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.

#### *5. Профилактический этап*

**Цель** этапа – окончательное восстановление доброжелательных отношений между сторонами конфликта, профилактика возможных рецидивов, возобновления конфликта.

**Задачи:**

- 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.*

**Таким образом,** разрешение конфликта представляет процесс, который включает анализ и оценку ситуации, выбор способа разрешения конфликта, реализацию плана и (или) его коррекцию, оценку эффективности действий.

### **Заключение**

Медиация учит активному слушанию, умению контролировать эмоции, отделять проблемы от человека, нивелировать собственные интересы ради достижения общих интересов.

В сравнении с традиционными способами урегулирования конфликтов медиация может оказаться приемлемой и эффективной альтернативой.



Профилактика и коррекция конфликтов строится на обучении позитивным способам коммуникации. Коммуникативные способности являются частью профессиональной культуры педагога. Высокий уровень их развития, умение правильно реагировать в сложных ситуациях на уроке, в ходе внеурочной деятельности и воспитательной работы определяет профессионализм педагога, а также сохраняет его собственное здоровье.

Навыки конструктивного поведения педагога являются «техникой личной психологической безопасности» в профессиональной деятельности.

#### Литература

1. Зедгенидзе В.Я. Предупреждение и разрешение конфликтов у дошкольников: пособие для практических работников ДОУ. – М.: Айрис – пресс, 2006. – 112 с.
2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб., 2013.
3. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения// Справочник заместителя директора школы. – № 2. – 2008. – с. 68 – 76.
4. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. – М., 2012.
5. Коновалов А.Ю. Восстановительная медиация и службы примирения в образовательной сфере // Директор ССУЗа. – Март 2014. – С.29 – 35.
6. Кривцова А.С., Хухлаева О.В. Служба школьной медиации/ Электронная система образования: «Справочник педагога-психолога. Школа». – 2014. – № 2 .
7. Солдатова Г.В. Возможные трудности в организации школьной службы медиации. – СПб.: СПб АППО, 2015.
8. Солдатова Г.В. Служба медиации в образовательной организации: Учебно-методическое пособие. – СПб.: СПб АППО, 2015.

**Примерный перечень документов школьной службы медиации**

1. Приказ директора о создании школьной службы медиации.
2. Положение о школьной службе медиации.
3. Должностная инструкция кураторов службы школьной медиации.
4. Формы обращений в службу школьной медиации.
5. Формы отчетов по работе школьной службы медиации.
6. Журнал регистрации поступивших обращений по разрешению конфликтных ситуаций.
7. Кодекс поведения школьного медиатора.
8. Программа мероприятий работы школьной службы медиации.
9. Программа обучения учащихся методу школьной медиации.
10. Информационные материалы о работе службы медиации.
11. Устав службы школьной медиации.

**Примерные параметры регистрационной карточки конфликта**

1. Медиатор, получивший заявку.
2. Источник информации о конфликте.
3. Описание конфликтной информации.
4. Информация о конфликтующих сторонах.
5. Дополнительная информация.
6. Дата медиации.
7. Медиаторы, проводившие встречу.
8. Ход встречи (краткое описание).
9. Результат встречи.

**Примерное содержание журнала регистрации конфликтов**

1. Дата обращения в службу школьной медиации.
2. Медиатор, принявший обращение.
3. Участники конфликта (шифр).
4. Содержание конфликта.
5. Дополнительные сведения о конфликте.
6. Медиатор, назначенный для проведения процедуры.
7. Программа медиации.
8. Результат медиации.