

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Центр развития ребенка-детский сад № 4" городского округа закрытое административно-территориальное образование
город Межгорье Республики Башкортостан
(МАДОУ ЦРР-д/с № 4 ЗАТО Межгорье Республики Башкортостан)

ПРИКАЗ

31.05.2023

№ 92 о/д

Межгорье

Об организации деятельности Службы медиации (примирения)
для профилактики и разрешения конфликтов
в МАДОУ ЦРР-д/с № 4

В соответствии с Указом Президента РФ от 1 июня 2012 г. № 761 «О национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы», с пунктом 64 Плана первоочередных мероприятий по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации № 1916р от 15 октября 2012 года, Федерального закона от 24 июля 2018 года № 154-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Конвенцией о правах ребенка и в целях повышения эффективности работы по профилактике правонарушений, а так же оказания помощи участникам конфликтных ситуаций на основе принципов восстановительного подхода; формирование у участников образовательного процесса основ эффективного поведения в конфликте,
приказываю:

1. Создать в МАДОУ ЦРР-д/с № 4 Службу медиации.
2. Утвердить Положение о Службе медиации (примирения) (приложение 1).
3. Утвердить план работы Службы медиации (примирения) (приложение 2).
4. Утвердить порядок работы Службы медиации (примирения) (приложение 3).
5. Утвердить форму примирительного договора (приложение 4).
6. Утвердить форму заявления (приложение 5).
7. Утвердить форму журнала регистрации обращений в Службу медиации (примирения) (приложение 6).
8. Утвердить форму журнала регистрации проведения процедуры медиации (приложение 7).
9. Утвердить состав Службы медиации (примирения):
Рудометова Надежда Николаевна – старший воспитатель, руководитель
Густякова Оксана Ильдусовна - воспитатель, председатель СТК
Фирсова Людмила Ивановна – педагог-психолог
Шулепова Регина Рустамовна – представитель родителей.

10. Контроль за деятельностью Службы медиации (примирения) возложить на старшего воспитателя Рудометову Н.Н.

11. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Заведующий



Handwritten signature

С.Н. Якимович

С приказом ознакомлены:

31.05.2023 г.

старший воспитатель *Н.Н. Рудометова* Н.Н. Рудометова

воспитатель *О.И. Густякова* О.И. Густякова

педагог-психолог *Л.И. Фирсова* Л.И. Фирсова

представитель

родителей *Р.Р. Шулепова* Р.Р. Шулепова

ПРИНЯТО
на педагогическом совете
протокол от 31.05.2023 г. № 4

УТВЕРЖДЕНО
приказом МАДОУ ЦРР-д/с № 4
ЗАТО Межгорье
Республики Башкортостан
31.05.2023 № 92 о/д

**Положение о службе медиации (примирения)
Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Центр
развития ребенка-детский сад № 4» городского округа закрытое административно-
территориального образования город Межгорье Республики Башкортостан**

1. Общие положения

1.1. Служба медиации является структурным подразделением МАДОУ ЦРР-д/с № 4 ЗАТО Межгорье Республики Башкортостан, которое объединяет воспитанников, педагогов и других участников образовательного процесса, заинтересованных в разрешении конфликтов и развитии практики восстановительной медиации в образовательном учреждении.

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

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

1.4. Допускается создание службы медиации только из педагогов и/или специалистов Учреждения. В работе службы могут участвовать специалисты социальной и психологической службы (организации), работающей во взаимодействии с образовательным учреждением, где создана дошкольная служба медиации.

2. Цели и задачи службы

Целями службы медиации является:

- оперативное реагирование на конфликты внутри МАДОУ ЦРР-д/с № 4 между участниками образовательного процесса на основе сотрудничества и ориентирована на процесс коммуникации

Задачами службы медиации являются

- проведение примирительных программ для участников конфликтов внутри учреждения, результатом которых является как преодоление враждебности между сторонами, так и участие самих сторон в конструктивном разрешении ситуации;

- обучение воспитанников и других участников образовательного процесса цивилизованным методам урегулирования конфликтов и осознания ответственности;

- организация просветительных мероприятий и информирование участников образовательного процесса о миссии, принципах и технологии примирительных и доверительных отношений.

3. Принципы деятельности службы медиации

1. Деятельность службы медиации основана на следующих принципах:

Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие дошкольников в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе. Допускается направление сторон конфликта и их

законных представителей на предварительную встречу с медиатором, после которой стороны могут участвовать или не участвовать в программе восстановительного разрешения конфликта.

2. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы медиации не разглашать полученные в ходе программ сведения.
Принцип нейтральности, запрещающий службе медиации принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что служба медиации не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение.
Порядок формирования службы медиации

В состав службы медиации могут входить педагоги и специалисты дошкольного учреждения. Руководителем службы является старший воспитатель или иной работник образовательного учреждения, прошедший обучение проведению восстановительной медиации, на которого возлагаются обязанности по руководству службой примирения приказом заведующего образовательного учреждения.

4. Порядок работы службы медиации

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

5.2. Служба медиации принимает решение о возможности или невозможности примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно. Программы примирения добровольны и бесплатны. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица образовательного учреждения.

5.3. Примирительная программа начинается в случае согласия конфликтующих сторон на участие в данной программе. При несогласии сторон им могут быть предложены психологическая помощь или другие существующие в образовательном учреждении формы работы.

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Организация деятельности службы медиации.

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

6.2. В случае если стороны согласились на примирительную встречу, то административные действия в отношении данных участников конфликта приостанавливаются. Решение о необходимости возобновления административных действий принимается после получения информации о результатах работы службы медиации и достигнутых договоренностях сторон.

6.3. Служба медиации может вносить на рассмотрение администрации предложения по снижению конфликтности в Учреждении.

6. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения.

7.2. Изменения в настоящее Положение вносятся заведующим дошкольным учреждением и педагогическим советом дошкольного учреждения.

УТВЕРЖДЕН
приказом МАДОУ ЦРР-д/с № 4
ЗАТО Межгорье
Республики Башкортостан
31.05.2023 № 92 о/д

**План
работы Службы медиации**

Основная цель Службы медиации – формирование благополучного, гуманного и безопасного пространства (среды) для полноценного развития и социализации детей, в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций.

Основные задачи:

1. Сократить общее количество конфликтных ситуаций, в которые вовлекаются дети, а также их остроту.
2. Повысить эффективность ведения профилактической и коррекционной работы, направленной на снижение проявления асоциального поведения воспитанников;
3. Повысить квалификацию работников ДОУ по защите прав и интересов детей.
4. Обеспечить открытость в деятельности ДОУ в части защиты прав и интересов детей.
5. Оптимизировать взаимодействие с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.
6. Оздоровить психологическую обстановку в ДОУ.

№ п/п	Мероприятие	Сроки реализации	Ответственные
Модуль 1. Методическое обеспечение работы			
1.	Организационное заседание, планирование мероприятий на год	Сентябрь 2023	Руководитель Службы медиации
2.	Организация информационных просветительских мероприятий для педагогических работников по вопросам Службы медиации	Ноябрь-декабрь 2023	Руководитель Службы медиации, члены Службы медиации
3.	Консультирование «Служба медиации в ДОУ»	В течение года	Руководитель Службы медиации
4.	Повышение уровня профессионального мастерства членов Службы медиации. Обучение по технологии восстановительной медиации	В течение года	Администрация ДОУ
5.	Проведение рабочих заседаний состава Службы медиации	В течение года	Руководитель Службы медиации
6.	Тренинг «Составляем программу Примирения»	В течение года	В соответствии с планом ДОУ
Модуль 2. Работа с воспитанниками			
1.	Мероприятия ко Дню воспитателя. Изготовление открыток.	27 сентября 2023	Воспитатели групп
2.	Тематические мероприятия «Конвенция о правах ребенка»	Ноябрь 2023	Воспитатели групп
3.	Презентация «День народного единства»	Ноябрь 2023	Воспитатели групп
4.	Мероприятия в рамках Международного дня инвалидов «Уроки добра»	3-8 декабря 2023	Воспитатели групп

5.	Игровой тренинг «В кругу друзей» Участники: воспитанники старшей и подготовительной к школе групп	Январь 2024	Педагог-психолог
6.	Конкурс чтецов в рамках недели поэзии «Люблю тебя – родной Башкортостан»	Февраль 2024	Воспитатели групп
7.	Фотовыставка «Папа, мама, я – здоровая семья»	Март 2024	Воспитатели групп
8.	Шежере 2024	Май 2024	Воспитатели групп
Модуль 3. Работа с педагогами			
1.	Занятия на групповую сплоченность, освоение навыков саморегуляции и самоконтроля, развитие коммуникативных навыков	Ноябрь 2024	Члены Службы медиации, педагог-психолог
2.	Проведение мероприятий, связанных с воспитанием толерантности	В течение года	Члены Службы медиации
Модуль 4. Работа с родителями			
1.	Размещение информации о Службе медиации на сайте ДОУ, на стенде информации, родительских чатах	Сентябрь 2023	Руководитель Службы медиации
2.	Проведение ознакомительной встречи на родительском собрании с родителями (законными представителями) вновь поступивших детей в ДОУ с целью презентации Службы медиации	Сентябрь 2023	Руководитель Службы медиации, члены Службы медиации, воспитатели
3.	Консультирование родителей (законных представителей) «Методы урегулирования конфликтов»	В течение года	Воспитатели
4.	Анкетирование родителей (законных представителей) по выявлению причин конфликтов	Февраль 2024	Руководитель Службы медиации, воспитатели
Модуль 5. Восстановительные программы			
1.	Сбор заявок, выявление случаев для рассмотрения Службой медиации	В течение года	Члены Службы медиации
2.	Сбор информации о ситуации, с которой организуется восстановительная процедура. Анализ документов	В течение года	Члены Службы медиации
3.	Подведение итогов работы Службы медиации	В течение года	Члены Службы медиации

УТВЕРЖДЕН
приказом МАДОУ ЦРР-д/с № 4
ЗАТО Межгорье
Республики Башкортостан
31.05.2023 № 92 о/д

Порядок работы Службы медиации (примирения)

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

Процесс медиации

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

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

1. Подготовительный этап

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

Задачи:

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

Критерии готовности участников к переходу на следующий этап

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

2. Предварительные встречи

Целью данного этапа является подготовка к проведению примирительной встречи.

Задачи:

- установление доверительных отношений со сторонами конфликта;
- принятие переживаний участников ситуации;
- обсуждение предложений по разрешению ситуации;
- подготовка сторон ее к участию в примирительной встрече (информирование о вопросах, которые будут обсуждаться на примирительной встрече, о правилах поведения).

Основным методом работы медиатора является беседа, в процессе которой он устанавливает доверительные отношения с конфликтующими сторонами.

Работа ведется по следующей схеме:

- ведущий, используя метод активного слушания, проясняет для себя версии конфликтующих сторон о произошедшем, затем выясняет причины совершенных действий;
- ведущий побуждает конфликтующие стороны самостоятельно найти правомерные и ненасильственные пути выхода из конфликта.

Критерии готовности участников к переходу на следующий этап

- признание своей ответственности; искреннее желание совершить какие-либо действия для изменения ситуации;
- уверенность каждого в своей готовности встретиться «лицом к лицу» с противоположной стороной для обсуждения конкретных действий по выходу из сложившейся ситуации.

Ожидаемый положительный результат - согласие участников конфликта на принятие участия в примирительной встрече.

3. Примирительная встреча.

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

Задачи:

- организация диалога сторон, направленного на восстановление картины и последствий ситуации;
- составление примирительного соглашения сторон, учитывающего согласованные решения сторон и механизм его выполнения.

Примирительная встреча должна проходить на нейтральной территории, на нее приходят только те люди, которых желают видеть участники конфликта, чаще всего это родители. Правила поведения на встрече предполагают соблюдение дисциплины, уважительное отношение участников друг к другу.

Ход примирительной встречи

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

Правила проведения встречи

- Короткий перерыв может попросить любая сторона в любой момент.
- Нельзя перебивать говорящего.
- Слушать и говорить следует с уважением друг к другу.
- Стороны могут выдвинуть свои особые условия.
- Обе стороны должны дать согласие по порядку проведения встречи.

Обязанности ведущего

- Беспристрастная работа на пользу обеих сторон.
- Соблюдение конфиденциальности.
- Ведущий не может предлагать решения, он может только помочь сторонам найти свои собственные решения.

Далее ведущий просит стороны поочередно рассказать о том, что произошло, что они чувствовали в тот момент, и что чувствует теперь, что было утеряно в результате случившегося, и как это повлияло на их жизнь. Во время рассказа ведущий следит, чтобы

рассказывающего не перебивали. Используя наводящие вопросы: «Что вы подумали, что почувствовали в тот момент?» ведущий должен убедиться, что творящий рассказал о своих переживаниях и о том эффекте, который имело на него случившееся. Ведущий кратко суммирует сказанное, обращает внимание на то, что стороны могут не соглашаться относительно конкретных фактов, и их задача примириться с произошедшим и начать искать выход из сложившейся ситуации. Уточняет, не хотят ли они что-то добавить к сказанному, прокомментировать, спросить о чем-то вторую сторону. Просит стороны поделиться своими мыслями о случившемся с учетом услышанного.

Далее ведущий говорит о необходимости выработать пункты договора, просит стороны подумать, при каких условиях по их мнению:

- конфликт можно было бы считать разрешенным;
- нанесенный вред можно было бы считать компенсированным;
- обе стороны выиграли бы от заключения договора.

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

- составить его абсолютно точным и конкретным языком, так, чтобы оно воспринималось однозначно обеими сторонами;
- прописать только реалистичные, удовлетворяющие интересам обеих сторон действия;
- сформулировать соглашение нейтрально, без оскорбления личного достоинства;
- указать, каким образом будут разрешаться вопросы, которые могут возникнуть в будущем.

Для примирительного процесса очень важно, чтобы соглашение об урегулировании давало процедурное, содержательное и психологическое удовлетворение. Высокая степень неудовлетворенности одного или нескольких участников ведет к продолжению конфликта после его формального завершения.

Ожидаемый положительный результат - подписание примирительного соглашения.

4. Выполнение примирительного договора.

Цель – создание условий, содействующих выполнению договора участниками конфликта.

Задачи:

- проверить выполнение договора;
- организовать при необходимости дополнительную встречу;
- провести анализ эффективности реализации программы примирения.

Ожидаемый положительный результат – налаживание взаимодействия между участниками конфликтной ситуации.

5. Профилактический этап.

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

Задача:

- организация психолого-педагогического и социально-педагогического сопровождения участников конфликтной ситуации;
- проведение индивидуальной профилактической работы с детьми, имеющими выраженные конфликтогенные особенности;
- реализация психолого-педагогических программ, направленных на групповое сплочение детских коллективов.

Профилактический этап заканчивается, как только взаимоотношения сторон конфликта окончательно налаживаются.

Итак, следует отметить, что разрешение конфликта представляет процесс, который включает анализ и оценку ситуации, выбор способа разрешения конфликта, формирование операционального состава действий, реализацию плана и (или) его коррекцию, оценку эффективности действий.

Примирительный договор

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

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

и пришли к следующим выводам (договоренностям):

Проверить выполнение условий договора и уведомлять медиаторов об их успешном завершении будет

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

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

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

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

Фамилии, имена и подписи участников встречи

« _____ » _____ 20 ____ г.

Руководителю службы медиации
МАДОУ ЦРР-д/с № 4 ЗАТО
Межгорье Республики Башкортостан

_____ (Ф.И.О.)

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

_____ (Ф.И.О. несовершеннолетнего ребенка)

воспитанника _____ группы
проживающего по адресу:

Заявление

Прошу Вас провести процедуру медиации в отношении моего
ребенка _____
(Ф.И.О. ребенка, дата рождения)

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

« ____ » _____ 20__ г.

Подпись

Расшифровка подписи

УТВЕРЖДЕН
приказом МАДОУ ЦРР-д/с № 4
ЗАТО Межгорье
Республики Башкортостан
31.05.2023 № 92 о/д

Журнал
регистрации обращений в Службу медиации
МАДОУ ЦРР-д/с № 4
ЗАТО Межгорье Республики Башкортостан

УТВЕРЖДЕН
приказом МАДОУ ЦРР-д/с № 4
ЗАТО Межгорье
Республики Башкортостан
31.05.2023 № 92 о/д

Журнал
регистрации проведения процедуры медиации
МАДОУ ЦРР-д/с № 4
ЗАТО Межгорье Республики Башкортостан

Виды случаев по составу участников

педагог-воспитанник

педагог-родитель

педагог-педагог

педагог-администрация

воспитанник-родитель

родитель-администрация

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

Коды участников:

воспитанник - 1

педагог - 2

родитель - 3

администрация - 4