

**ВОЗМОЖНОСТИ ОБРАЩЕНИЯ  
В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
ДЛЯ ПРОЯСНЕНИЯ, ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ  
И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ И  
СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ**



# СПЕЦИАЛИСТЫ И СЛУЖБЫ ШКОЛЫ, К КОТОРЫМ ВЫ МОЖЕТЕ ОБРАТИТЬСЯ ЗА ПОМОЩЬЮ

- **Классный руководитель.** Это тот человек в школе, который больше всего знает про вашего ребенка.
- **Учителя-предметники.** Обращайтесь по вопросам, связанным с успеваемостью вашего ребенка по конкретным предметам.
- **Педагог-психолог** поможет получить дополнительную информацию о психологическом состоянии и особенностях вашего ребенка.
- **Социальный-педагог** ответит на вопросы, связанные с уточнением информации о возможных льготах, пособиях и помощи в их получении; ситуациях, связанных с нарушением правил и норм поведения детей.
- **Заместитель директора** поможет вам, если ситуация не смогла быть решена на уровне классного руководителя, педагогов, и узких специалистов, а также, если необходимо принятие административных или организационных мер.
- **Директор** отвечает за все, что происходит в стенах школы и принимает по любым вопросам.



# КОМИССИЯ ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ СПОРОВ МЕЖДУ УЧАСТНИКАМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ

## ВОЗМОЖНОСТЬ РАЗРЕШИТЬ КОНФЛИКТ В СТЕНАХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Комиссия начинает работу на основании письменного заявления.

Рассматривает по заявлениям обучающихся и (или) родителей несовершеннолетних обучающихся разногласия, возникшие между участниками образовательного процесса.



# ШКОЛЬНАЯ СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ

это волонтерское объединение, действующее в школе и состоящее из учащихся и педагогов, заинтересованных в мирном разрешении конфликтов



## УЧАСТНИКИ СЛУЖБЫ

Учащиеся и педагоги в качестве третьей нейтральной стороны помогают участникам конфликтных ситуаций разрешать их путем переговоров, а также проводят мероприятия для школьников, родителей и педагогов, помогающие освоить способы предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов.

## ШКОЛЬНЫЕ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ РАБОТАЮТ ПО ПРИНЦИПАМ МЕДИАЦИИ.

- Помогают участникам конфликтной ситуации самостоятельно найти решение.
- Участие в процессе разрешения конфликта только добровольное.
- Принцип равноправия дает право каждому участнику высказаться и быть услышанным.
- Все, о чем говорится или обсуждается в процессе, остается внутри этого процесса.



# Принципы медиации

## ДОБРОВОЛЬНОСТЬ

Решение принимается только по взаимному согласию сторон, каждая сторона может прекратить переговоры.

## РАВНОПРАВИЕ СТОРОН

Каждому предоставляется одинаковое право высказывать свое мнение, определять повестку переговоров, оценивать приемлемость предложений и условий соглашения и т.д.

## НЕЙТРАЛЬНОСТЬ МЕДИАТОРА

Медиатор сохраняет независимое, беспристрастное отношение с каждой из сторон и обеспечивает им равное право участия в переговорах.

## КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

Все, о чем говорится или обсуждается в процессе, остается внутри этого процесса.



# СТАДИИ МЕДИАЦИИ

1. Вступительное слово. Объясняется что такое медиация, рассказывается о правилах поведения участников. Цель - сделать процесс ясным и предсказуемым, создать атмосферу доверия к процессу и медиатору.

2. Представление сторон. Каждый участник высказывает свое мнение о конфликтной ситуации. Затем кратко пересказывает услышанное.

3. Вентиляция эмоций. Сторонам предлагается обсудить услышанное и высказать свои комментарии, оценки. Необходимо достигнуть согласованной формулировки проблем, принимаемой всеми сторонами.

4. Формирование повестки переговоров. Фиксировать найденные точки сближения, предложить четко сформулировать те вопросы, которые требуют решения.

5. Выработка предложений. Обе стороны должны рационально рассуждать, иначе невозможно прийти к соглашению.

6. Подготовка соглашения. Проходит проверка предложений на реальность, окончательное редактирование текста, устраивающего в равной степени все стороны. Обсуждаются меры, которые могут быть приняты к каждой стороне в случае нарушения соглашения.

7. Выход из медиации. Получение медиатором обратной связи о результатах работы. Стороны оценивают удовлетворенность достигнутых соглашений, самой процедуры, свое эмоциональное состояние.

8. Постконфликт. Оценивается реальная результативность медиации, возможность оказания дальнейшей помощи.