



Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение

«Детский сад комбинированного вида №2»

Как-то две девочки, сестры, не могли поделить апельсин. Старшая говорит: «Он мой, потому что я первая его взяла». Младшая: «Нет, он мой, потому что я первая сказала о своем желании взять этот апельсин!» Подошла мама, взяла у них апельсин, разрешила его пополам и дала каждой по половинке. Но девочки опять недовольны: кричат, спорят. Оказалось, что старшая дочь хотела получить цедру, а младшая хотела выжать апельсиновый сок. Мать не поняла, что желает каждая из сестер.

Эта притча подтверждает факт, что интересы имеют право на существование и даже могут быть удовлетворены одновременно, но не всегда участники спора способны самостоятельно это осознать. При общении, будь то деловые переговоры или разговор в семье, важно уметь задавать вопросы, важно уметь слушать, важно понимать, чего желает каждая сторона.

Каждый человек хочет быть успешным и счастливым: чувствовать себя в безопасности, жить среди добрых и интересных людей, а не бороться за право на жизнь. Но если жизнь ребенка в детском саду стремительна и разнообразна: в течение дня дети умудряются несколько раз обидеться, разозлиться, поссориться, подраться, помириться и забыть о былых обидах, то между взрослыми такого не происходит. Мириться легко и приятно – об этом помнят дети, но почему-то совершенно забывают взрослые.

В период пребывания ребенка в детском саду происходит взаимодействие разных людей: родителей, педагогов, детей. В ходе этих отношений нередко возникают конфликтные ситуации.

Причины конфликтов:

Между детьми: борьба за авторитет, соперничество, обман, оскорбления, обиды.

Между педагогами и детьми: чрезмерное количество требований к воспитаннику, невыполнение требований самим педагогом, ребенок считает себя недооцененным, педагог не может примириться с недостатками ребенка, личные качества педагога или ребенка (раздражительность, грубость, беспомощность).

Между родителями и педагогами: разные представления сторон о средствах воспитания, недовольство родителей методами обучения педагога, личная неприязнь, мнение родителей о необоснованном занижении возможностей ребенка.



Конфликты в дошкольном учреждении, как и в обществе в целом, неизбежны и естественны. Для предотвращения конфликтов и их разрешения в нашем детском саду создана Служба медиации.

Она предназначена для того, чтобы создать условия, где две конфликтующие стороны смогли бы снова понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения конфликтов.

Медиация – это инновационный метод, который применяется для разрешения споров и предотвращения конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса в качестве современного альтернативного способа разрешения споров.

Работа Службы медиации направлена на помощь участникам образовательного процесса (детям, родителям, педагогам, администрации ДОУ) в мирном разрешении конфликтов. Программы примирения могут проводиться службой медиации только при добровольном участии всех сторон конфликта.

Медиатор - независимое лицо, привлекаемое сторонами в качестве посредника в урегулировании спора на основе их добровольного согласия. Медиатор организует процедуру медиации для содействия сторонам в поиске совместного партнерского взаимоприемлемого решения. Медиатор не наделен правом принятия решения по спору и не оказывает давления на стороны. Медиатор, ведущий примирительную

встречу не будет судить, ругать, кого-то защищать или что-то советовать, не выносит решений, а, выдерживая нейтральную позицию, снижает эмоциональное напряжение, помогает конфликтующим сторонам построить диалог для достижения цели. Его главная задача-помочь вам самим спокойно разрешить свой конфликт. То есть, главными участниками встречи будете вы сами.

ПРИНЦИПЫ МЕДИАЦИИ:

- **Добровольность.**
- **Конфиденциальность.**
- **Нейтральность.**
- **Открытость.**
- **Сотрудничество.**
- **Информированность.**
- **Ответственность.**

Правовая основа Службы медиации

- ✓ Конституция Российской Федерации.
- ✓ Гражданский кодекс Российской Федерации.
- ✓ Семейный кодекс Российской Федерации.
- ✓ Федеральный закон от 24 июля 1998г. №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».
- ✓ Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- ✓ Конвенция о правах ребенка.
- ✓ Конвенция о защите детей и сотрудничестве, заключенные в г. Гааге, 1980, 1996, 2007 годах.
- ✓ Федеральный закон от 27 июля 2010г. №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации).

Условия, при которых конфликтная ситуация может быть рассмотрена Службой медиации:

1. Стороны признают свое участие в конфликте (но не обязательно признают свою неправоту).
2. Стороны не употребляют наркотические вещества, алкоголь и психически здоровы (поскольку в противном случае они не могут брать на себя ответственность за свои поступки).
3. Желательно, чтобы информация о ситуации не передавалась (и на время рассмотрения службой не будет передана) в другие структуры.

На встрече выполняются следующие правила:

1. Каждый человек имеет право высказать свое мнение. Перебивать говорящего человека нельзя. Слово будет дано каждому участнику встречи.
2. На встрече необходимо воздержаться от ругани и оскорблений.
3. Вся информация о происходящем на встрече не разглашается.
4. Вы в любой момент можете прекратить встречу или просить индивидуального разговора с медиатором.

Этапы примирительной программы (медиации)

ЭТАП 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ:

(сбор информации о ситуации, согласие сторон на процедуру медиации).

ЭТАП 2. ВСТРЕЧА СО СТОРОНОЙ:

1 фаза. Создание условий 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 (медиативных) действий на встрече и фиксация решений сторон.

4 фаза. Обсуждение будущего.

5 фаза. Заключение соглашения.

ЧТО ДАЕТ СТОРОНАМ КОНФЛИКТА УЧАСТИЕ В ПРОЦЕДУРЕ МЕДИАЦИИ?

У потерпевшей стороны есть возможность:

- Обсудить ситуацию непосредственно с обидчиком, выказать свое отношение к случившемуся.
- Получить компенсацию нанесенного ущерба.
- Избавится от обиды, злости, ощущения беспомощности и других отрицательных эмоций, возникших в следствии конфликтной ситуации.

У обидчика есть возможность:

- Принести извинения.
- Объяснить причины своего поступка.
- Загладить причиненный вред.

В случае добровольного согласия сторон, медиатор проводит примирительную встречу, на которой обсуждаются следующие вопросы:

- ✓ Каковы последствия ситуации для обеих сторон.
- ✓ Каким образом разрешить ситуацию.
- ✓ Как сделать, чтобы этого не повторилось.

При необходимости, составляется план по возмещению ущерба и социально-психологической реабилитации сторон.

Что **не делает профессиональный медиатор?**

НЕ выносит решения по спору.

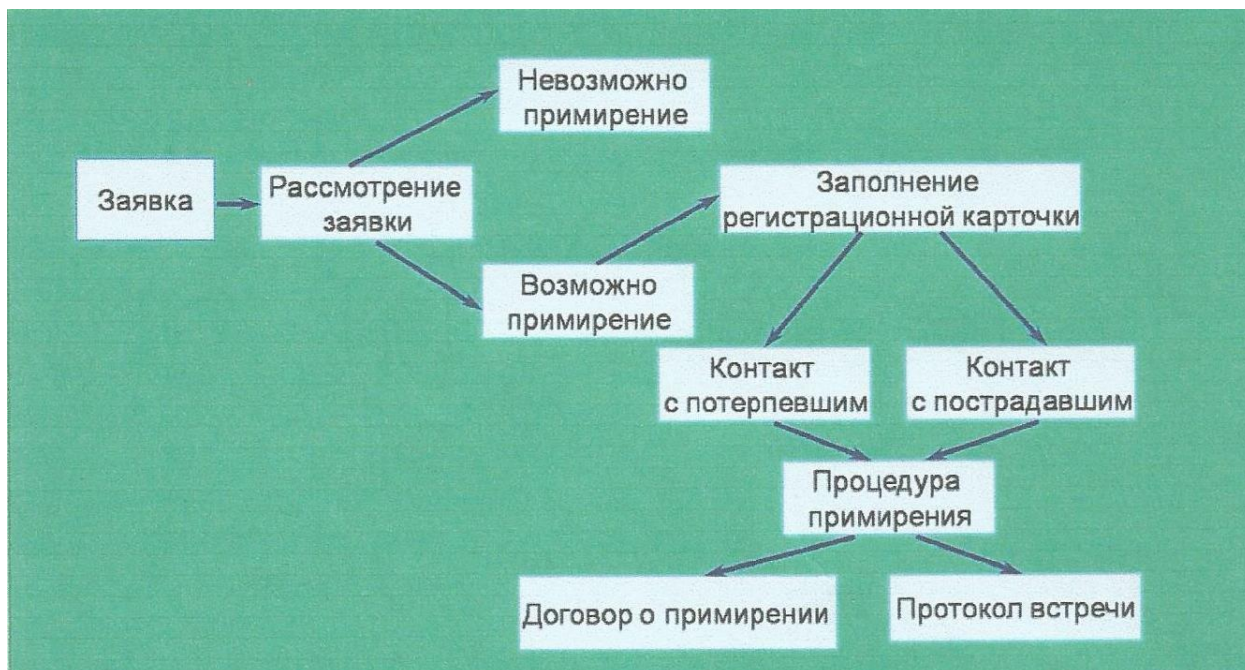
НЕ выясняет, кто прав, кто виноват.

НЕ оказывает давления на участников конфликта.

НЕ навязывает сторонам своего мнения по поводу путей разрешения конфликта.

НЕ раскрывает информацию, полученную во время процедуры медиации.

Алгоритм рассмотрения жалобы (заявки)



Направления работы Службы медиации

В нашем детском саду 270 дошколят. Цель работы Службы медиации заключается в том, чтобы каждый ребенок чувствовал себя эмоционально комфортно в детском саду. Для реализации этой цели мы запускаем программу «Учитесь властвовать собою». Срок реализации программы 3 года.

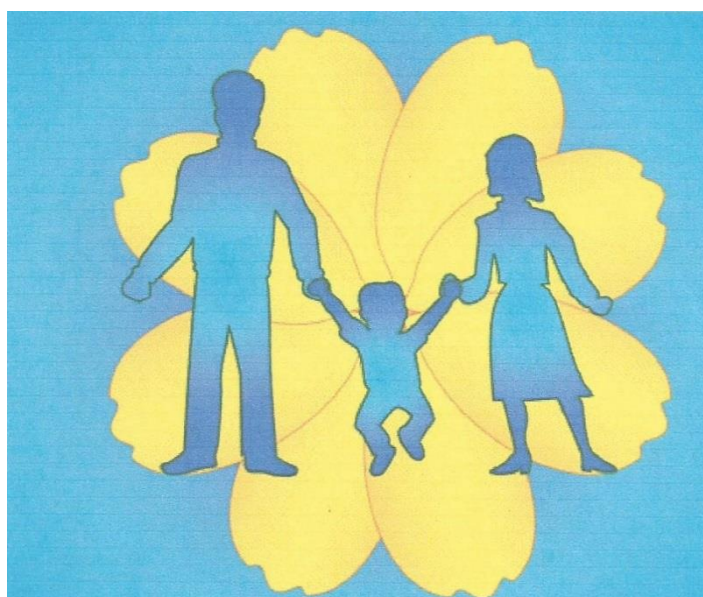
Просветительная, образовательная и профилактическая работа по эмоциональному благополучию и предотвращению конфликтов в детском саду будет осуществляться в тесном взаимодействии со всеми участниками образовательного процесса (дошкольниками, родителями, педагогами), что поможет свести к минимуму конфликтные ситуации в нашем детском саду.

1. Взаимодействие с дошкольниками: проведение цикла занятий по эмоциональному воспитанию, с целью повышения компетентности детей в урегулировании конфликтов, снижения уровня агрессии, изменения традиций реагирования

на конфликтные ситуации. Введение в режимные моменты деятельности групп детского сада «Утреннего настроения»: «Я пришел!», «Круг доброты», «Круг дружбы» и пр., создание в группах «Уголков примирения», «Мое настроение» и пр.

2.Взаимодействие с педагогами: обучающие тренинги и семинары, медиативные подходы, помогающие предотвращать конфликтные ситуации.

3.Взаимодействие с родителями (законными представителями): осуществление программы повышения педагогической и психологической компетентности родителей: «Искусство общения с ребенком» (тематика, дата и время будут сообщены позднее), использование видеоряда (рекламные видеоролики, с последующими рекомендациями профессионального медиатора), оформление информационного стенда, рекламные буклеты, памятки для родителей, информация на сайте детского сада, ящики обращений, взаимодействие с социальными партнерами: правоохранительные и социальные службы, библиотеки и пр. Оформление в каждой группе «Дерева благодарности», на котором будут фиксироваться, в форме «яблочек», все то доброе и хорошее, что вы приносите в жизнь детского сада. Поверьте, для нас это очень важно!



УВАЖАЕМЫЕ РОДИТЕЛИ (ЗАКОННЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ)!

Если у вас или вашего ребенка возник конфликт с некоторыми участниками образовательного процесса (детьми, родителями, педагогами и др.) вы можете обратиться в нашу Службу медиации.

Куратор Службы медиации:

профессиональный медиатор, педагог-психолог

Дик Оксана Васильевна

будет рада вас видеть в рабочие дни с 13 до 14 часов в кабинете психолога. Так же вы можете обратиться к помощникам медиатора.

Сотрудники Службы медиации:

- Филиппова Юлия Вячеславовна, заместитель заведующего по ВР.
- Анисимова Наталья Александровна, учитель-логопед.
- Бажанова Марина Анатольевна, музыкальный руководитель.
- Обновленская Марина Терентьевна, воспитатель.
- Волкова Екатерина Александровна, законный представитель ребенка.

Телефоны: 8(81362)26-447, 26-648.

Эл. адрес: www.ds-2.k-edu.ru