

**Рекомендовані стандарти
якості функціонування
Шкільних Служб Порозуміння
(програм медіації однолітків)
2010 р.
(Проект)**

Український Центр Порозуміння,

Українській науково-методичний центр практичної психології та соціальної роботи

Міністерства освіти та науки України

БО «Український Центр Порозуміння» висловлює подяку всім, чия праця сприяла публікації цих матеріалів.

Просимо поважати авторські права і використовувати матеріали тільки з дозволу їх власників.

Видання Рекомендованих стандартів якості функціонування Шкільних Служб Порозуміння (програм медіації однолітків) здійснено в рамках проекту «Відновні практики в школах» за підтримки Фонду сприяння демократії Посольства США в Україні. Погляди авторів не обов'язково збігаються з офіційною позицією уряду США.

Supported by the Democracy Grants Program
of the U.S. Embassy in Ukraine.
The views of the authors do not necessarily reflect
the official position of the U.S. Government.

Під час розробки цього документу було використано Рекомендовані стандарти програм медіації однолітків у школі 2007 (Вашингтон, округ Колумбія: Асоціація вирішення конфліктів, <http://www.mediate.com/acrededucation/pg18.cfm>), які отримали визнання в міжнародній спільноті фахівців з медіації однолітків.

Також Український Центр Порозуміння висловлює щирю подяку доктору Гендріці ван Гурп, Канада (Hetty van Gurp. Peer Mediation: The Complete Guide to Resolving Conflict in Our Schools. 2002, Portage and Main Press, Winnipeg, Manitoba. – 92 p.) та Річарду Коену, США (Richard Cohen. Students Resolving Conflict: Peer Mediation in Schools. 1995, GoodYear/Scott Foresman – 282 p.) за ґрунтовні праці у царині медіації однолітків, які допомогли нам підготувати це видання та почати реалізовувати ідею запровадження відновних практик у систему освітніх закладів в Україні. Ми також вдячні усім нашим партнерам за кордоном і в Україні, а також усім тим, хто допомагав нам готувати матеріали для цього видання.

Ми вдячні читачам, які ознайомилися з проектом цього документу і надали цінні рекомендації та зауваження, а також закликаємо усіх, хто має бажання долучитись до процесу вдосконалення проекту Рекомендацій надсилати свої коментарі та пропозиції за адресою ucsg@ucsg.org.ua.

Рекомендовані посилання: Відновні практики в школах www.safeschool.org.ua

Український Центр Порозуміння (УЦП) – це українська недержавна організація, що змінює підходи до розв'язання конфліктів у світі від суперництва до співпраці. УЦП розпочав свою роботу в 1994 р. як представництво міжнародної організації Search for Common Ground («Пошук порозуміння») в Україні. У березні 2002 р. управлінням юстиції м. Києва було зареєстровано благодійну організацію «Український Центр Порозуміння».

Центр об'єднав людей, які переконані, що незважаючи на значну перевагу в сучасному світі силових підходів до вирішення суперечностей, існує можливість і перспектива побудови суспільства, у якому стосунки між людьми, організаціями, урядами і громадами будуть базуватися на співпраці та взаємоповазі, а не на ворожнечі та протистоянні.

Ми переконані, що соціальну тканину нашого суспільства може бути відновлено та зміцнено через відродження традицій і розвиток соціальних технологій, які б дозволили ефективно вирішувати конфлікти і сприяти примиренню. Такі

технології (або відновні практики) запобігають формуванню розділеного суспільства, у якому люди об'єднані протистоянням, і сприяють побудові міцних спільнот, що характеризуються високим ступенем соціальної згуртованості.

Місія Центру: сприяння розвитку стабільного українського суспільства шляхом упровадження відновних практик і підходів.

Серед відновних практик, які ми розвиваємо:

- медіація та фасилітація;
- програми примирення потерпілих і правопорушників;
- кола правосуддя/примирення;
- сімейні конференції;
- відкритий простір;
- інші практики побудови консенсусу.

Ми впроваджуємо відновні практики у системі правосуддя, бізнесі, школах та громадах..

Ми висловлюємо щирю вдячність Фонду сприяння демократії Посольства США в Україні, що надав підтримку у розробці цього документу.

ЗМІСТ

РОЗДІЛ I: ВСТУП	5
РОЗДІЛ II: ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ.....	8
РОЗДІЛ III: ТИПОВІ СТАНДАРТИ ПОВЕДІНКИ МЕДІАТОРІВ - ОДНОЛІТКІВ.....	10
РОЗДІЛ V: РЕКОМЕНДОВАНІ СТАНДАРТИ ПІДГОТОВКИ (ТРЕНІНГІВ) ДЛЯ ШСП (ПРОГРАМ МЕДІАЦІЇ-ОДНОЛІТКІВ У ШКОЛІ).....	24
РОЗДІЛ VI: РЕКОМЕНДОВАНІ СТАНДАРТИ ОЦІНКИ	34

РОЗДІЛ I: ВСТУП

Модель Шкільної Служби Порозуміння сформувалася як підхід до створення безпечного середовища в навчальних закладах України протягом 2006-2010 років. За часи розбудови моделі, розуміння її ефективності поширилося і набуло особливого значення не тільки як інструменту розв'язання конфліктів в шкільному середовищі та допомоги адміністрації шкіл у попередженні негативних явищ, жорстокості та проявів насилля серед учнів, але і як дієвого підходу до встановлення атмосфери поваги і співробітництва в спільноті учнів, вчителів, батьків і усіх, кого об'єднує навколо себе громада навчального закладу. Найбільш відомою процедурою, яка використовується в ШСП для досягнення цієї мети є медіація однолітків. Хоча це не єдиний вид діяльності ШСП, але він є одним з основних способів реагування на конфліктні ситуації в шкільному середовищі і добре відомий як в розвинутих країнах заходу, так і в деяких країнах колишнього радянського простору.

Медіація однолітків (відновні практики у школах, шкільна медіація) – це різні назви одного і того ж явища: системи мирного вирішення конфліктів у шкільних колективах за допомогою спеціально підготовлених посередників-медіаторів з числа старшокласників. Ця форма роботи хоча і є інноваційною, але вже має свою історію і ця історія є досить успішною, про що свідчить моніторинг їхньої діяльності зокрема як елементу трирівневої моделі профілактики дитячої злочинності в 4 громадах України. Як зазначив заступник мера з гуманітарних питань однієї з цих пілотних громад: *"я не думаю, що ШСП панацея від всіх проблем, деякі будуть виникати і далі. Однак, як мінімум з'явилася передбачуваність конфліктів. Досвід трьох шкіл, де діють ШСП, показує, що кількість конфліктів зменшується на 70-80%. Одна із найважливіших функцій ШСП полягає в тому, що вони дозволяють виявляти конфлікти вчасно і розв'язувати їх ефективно"*. Медіація однолітків розповсюджувалася навчальними закладами України за допомогою тренінгів, на яких готувалися учні-медіатори, координатори з числа шкільних психологів та соціальних педагогів, а згодом – і тренери, які поширювали власний досвід для інших. Перші прецеденти створення служб медіації в школах були в Одесі в 2001 році. Згодом практика шкільної медіації почала розвиватися в Києві та Київській області (м. Біла Церква), м. Жмеринка, м. Вінниця та Вінницької області, м. Пирятин та Полтавській обл., м. Івано-Франківську та обл. та в багатьох інших містах України. На сьогодні кількість Шкільних Служб

Порозуміння в Україні становить вже близька 100 і кількість навчених медіаторів однолітків перевищує 1000 дітей. Статистика вирішених конфліктів сягає вже за десятки тисяч справ не говорячи про не вимірювані ситуації, які були попереджені завдяки роботі ШСП за останні роки їхнього існування.

Програми медіації однолітків дають різним школярам унікальну можливість набути та розвинути навички спілкування, будувати людські відносини та уміння вирішувати проблеми у реальному оточенні. Модель Шкільної Служби Порозуміння передбачає надання певних повноважень молоді, вмілий нагляд дорослих, обізнаність з іншими культурами, участь представників різних груп, відповідність програми конкретним потребам цільової групи населення, справедливе вирішення конфліктів за участю медіаторів та результати, які можна виміряти та оцінити.

У 2009 році Український Центр Порозуміння у співпраці з Українським науково-методичним центром практичної психології та соціальної роботи Міністерства освіти та науки України за підтримки Фонду сприяння демократії Посольства США в Україні розробив програму навчання та сертифікації координаторів Шкільних Служб Порозуміння з метою забезпечення якості функціонування ШСП та збереження ціннісних і методологічних засад цієї практики. Рекомендовані стандарти функціонування ШСП також було розроблено у відповідь на швидко зростаючу кількість Шкільних Служб Порозуміння та потребу в практичних рекомендаціях з метою забезпечення сталого та якісного розвитку таких програм.

УЦП дотримується принципу різноманітності та рівності щодо членства, структури та організаційної роботи та прагне відобразити це у цьому документі. Культурно різноманітна програма медіації однолітків – це програма, яка визнає, підтримує, цінує та використовує відмінності та схожості між людьми для досягнення цілей і завдань програми. Різноманіття та рівність означають визнання та усунення будь-якої несправедливості, зокрема пов'язаної із доступом, процесом та результатами діяльності ШСП, в рамках політики програми, спрямованої на задоволення потреб школярів різних груп.

Стандарти покликані підвищити якість та стимулювати думки молоді та дорослих учасників Шкільної Служби Порозуміння. Цей документ було підготовлено з метою допомогти у:

- Створенні та впровадженні ШСП;
- Підготовчій фазі оцінки потреб та можливостей навчальних закладів;
- Розробці та виборі критеріїв;
- Забезпеченні доступного та сприятливого характеру таких програм;
- Забезпеченні необхідного фінансування діяльності ШСП;
- Вдосконаленні існуючих ШСП;
- Поширенні інформації про ШСП, роз'ясненні її цілей і завдань;
- Створенні можливостей для професійного розвитку;
- Розробці настанов для проведення досліджень.

Даний документ має на меті запровадити типові стандарти поведінки медіаторів-однолітків та рекомендовані стандарти організації та проведення тренінгів (у тому числі курсів професійної підготовки для дорослих), оцінки ШСП, а також підготовки кадрів та управління ШСП. Документ не має на меті надати інструкції щодо того, як формувати та здійснювати управління ШСП / програмою медіації однолітків; така інформація вже була надана у низці посібників та інших матеріалів, розроблених спеціально для цього. Хоча цей документ в основному зосереджується на ШСП / програмах медіації однолітків у школі, він може бути легко адаптованим і використовуватися в інших умовах та навчальних закладах.

РОЗДІЛ II: ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

Відновний підхід - підхід до розв'язання конфліктних ситуацій, який передбачає відновлення порушених унаслідок конфлікту зв'язків та стосунків його учасників та їхнього оточення, виправлення завданої конфліктом шкоди та створення шкільної атмосфери, яка знижує ризик виникнення таких ситуацій. Це нова парадигма мислення і розвитку практики **включення, поваги і відповідальності**.

Відновні практики – відповідні процедури та процеси, що мають на меті вирішення спірних та проблемних питань шляхом співробітницького підходу та базуються на принципах відновного підходу: включення та врахування інтересів усіх зацікавлених сторін, добровільності та самовизначення учасників, розуміння, поваги і відповідальності.

Вирішення конфліктів – процес вирішення спору або конфлікту людьми для відповідного задоволення їхніх інтересів, результати якого є для них прийнятними.

Кола - відновна практика, що сприяє залученню до вирішення проблеми усіх зацікавлених осіб та забезпечує їх активну участь у обговоренні ситуації та прийнятті рішень. Головною особливістю Кола є те, що кожен з учасників має можливість висловити власну точку зору та бути почутим іншими членами Кола завдяки процедурі, що забезпечує рівність усіх учасників.

Консенсус - загально-схвалене рішення, яке якнайповніше об'єднує інтереси учасників конфлікту.

Медіація – це добровільний і конфіденційний процес, у якому нейтральна третя особа (медіатор) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації, що склалася. Особливою рисою медіації є те, що сторони спільно беруть на себе відповідальність за прийняття рішення та його виконання.

Медіація однолітків – процес розв'язання конфліктів між школярами за участі нейтрального посередника, функції якого виконують спеціально підготовлені старшокласники – медіатори ШСП.

Медіатор-одноліток – учень середньої школи, який пройшов відповідну підготовку з медіації, має необхідну кваліфікацію і може полегшити процес врегулювання спорів між учнями, застосовуючи медіацію.

Освіта у сфері вирішення конфліктів – освітні практики, які моделюють та навчають – з урахуванням специфіки різних культур - низці процесів, практик та

навичок, які допомагають вирішити особистісний, міжособистісний та інституційний конфлікти та створити безпечне та сприятливе суспільство.

Переговори – процес пошуку та обговорення можливих рішень з метою досягнення домовленості щодо проблеми або конфлікту, в якому беруть участь принаймні дві особи.

Програма медіації однолітків – програма загальноосвітнього навчального закладу, яка готує та підтримує учнів-медіаторів з метою запропонувати медіацію як один з інструментів врегулювання конфліктів у школі.

Консенсус - загально-схвалене рішення, яке якнайповніше об'єднує інтереси учасників конфлікту.

Координатор ШСП – особа (або група осіб), які пройшли відповідну підготовку за цими рекомендованими стандартами, які координують поточне функціонування ШСП / програми медіації однолітків.

Стандарт – принцип, який пропонує керуватися певною моделлю або зразком; ідеал, за яким можна провести оцінку якості.

Супервізія - процес професійного наставництва, спрямований на підтримку фахівця (медіатора, координатора), визначення причин труднощів, з якими він стикається під час виконання функціональних обов'язків, а також його досягнень та можливостей для професійного зростання в обраній сфері діяльності.

Фасилітація – процес управління підготовкою та перебігом зборів та інших заходів, що відбуваються за участю декількох сторін за принципом співробітництва, неупередженою третьою стороною для того, щоб учасники могли зосередитися на суттєвих питаннях та цілях.

Цінність - ідея, переконання, що відображають світогляд особи, групи, громади, на які можна спиратися у процесі ухвалення рішень.

Шкільна Служба Порозуміння (ШСП) – 1) служба, що має на меті впровадження відновного підходу в школі шляхом інформування і навчання учнів та застосування відновних практик за принципом "рівний – рівному"; 2) команда підготовлених учнів-медіаторів, які допомагають своїм ровесникам розв'язувати конфлікти мирним шляхом (використовуючи у роботі відновні практики – медіацію однолітків, коло) та працюють над формуванням безпечної атмосфери у навчальному закладі. ШСП координує координатор - психолог або соціальний педагог, який пройшов підготовку і володіє знаннями та навичками з організації та керування ШСП.

РОЗДІЛ III: ТИПОВІ СТАНДАРТИ ПОВЕДІНКИ МЕДІАТОРІВ - ОДНОЛІТКІВ

Медіатори-однолітки несуть відповідальність за дотримання Типових стандартів поведінки для забезпечення добросовісності процесу медіації. Їхня поведінка повинна сприяти формуванню довіри до процесу медіації та компетентності медіаторів.

Ці типові стандарти поведінки медіаторів-однолітків мають три головні цілі:

1. Скерувати та формувати поведінку медіаторів-однолітків;
2. Надавати інформацію сторонам спору;
3. Виховувати довіру в інших до медіації однолітків як до інструменту вирішення спору.

Медіація – це процес, в якому неупереджена третя сторона полегшує процес спілкування та ведення переговорів, а також допомагає сторонам спору добровільно дійти обопільної згоди.

Ці стандарти поведінки повинні розглядатись та тлумачитись як єдиний документ. Послідовність стандартів у цьому документі не має значення. Термін «медіатор» використовується так само і по відношенню до моделі спільної медіації або ко-медіації.

На деякі питання, які охоплюються цими стандартами, можуть впливати окремі правила, режим та процедури навчального закладу, які можуть суперечити та мати переважну силу над цими стандартами. Медіатор все одно повинен зробити все можливе, щоб відповідати духу та цілям цих стандартів.

Примітка: Дорослим які виступають медіаторами у школах так само рекомендується дотримуватися цих Типових стандартів поведінки медіаторів, якщо вони не працюють в іншій організації, що надає послуги з медіації / відновного правосуддя де діють схожі стандарти поведінки та/або етичний кодекс медіатора цієї організації.

I. Самовизначення (добровільність)

А) Медіатор повинен проводити медіацію на основі принципу самовизначення сторін спору. Самовизначення зокрема означає, що сторони спору добровільно беруть участь та добровільно та самостійно приймають рішення у процесі медіації без будь-якого тиску з боку адміністрації, медіаторів або інших осіб. Медіатор не повинен втручатися у процес самовизначення сторін незалежно від причини, у тому числі бажання примирити сторони.

II. Неупередженість (нейтральність)

А) Медіатор повинен бути неупередженим посередником між сторонами. Неупередженість означає відсутність прихильності до будь-якої сторони, забобонів та упередженості.

В) Медіатор повинен погоджуватися вести медіацію лише у тому випадку, якщо він або вона можуть провести медіацію без будь-якої упередженості. Під час підготовки до медіації або у ході медіації медіатор повинен уникати будь-яких дій, які можуть створити враження, що він або вона стають на бік або прихильно ставляться до однієї із сторін спору, у тому числі через особисті характерні риси, походження, цінності, переконання або поведінку сторони під час медіації.

С) Якщо у будь-який час медіатор не може провести медіацію без упередженості, такий медіатор повинен усунутися від такої справи.

III. Конфлікт інтересів

А) Медіатор повинен уникати конфлікту інтересів або видимості існування конфлікту інтересів. Конфлікти інтересів виникають, коли медіатор особисто має відношення до конфлікту або до сторони спору, внаслідок чого складається враження, що медіатор упереджено ставиться до справи.

1. Перш ніж погодитися бути медіатором, медіатор повинен розповісти координатору програми про будь-які минулі, сучасні або можливі майбутні відносини або відношення медіатора до будь-якої сторони спору або конфлікту. Деякі зв'язки можуть бути настільки близькими, що медіатор не може бути неупередженим, у такому випадку медіатор повинен відмовитися від посередництва у такому спорі. Визнаючи, що ситуації бувають різними, а в деяких культурах

спорідненість не вважається конфліктом інтересів, медіатор може вести медіацію за умови отримання відповідної згоди сторін спору.

2. Якщо медіатору стало відомо про відносини, у тому числі родинні, або зв'язки іншого характеру вже після початку медіації, медіатор повинен повідомити про це координатору та сторонам спору негайно, як тільки медіатору стане відомо про такі зв'язки. Медіатор може продовжити виконувати функції посередника у спорі за умови, що усі учасники спору погоджуються, і добросовісність медіації не компрометується.

IV. Компетентність

A) Медіатори повинні мати навички та знання, необхідні для проведення ефективної медіації, і медіатори повинні відмовитися брати участь у медіації, якщо вони вважають, що така медіація вимагатиме навичок або знань, якими вони не володіють. Компетентність медіаторів набувається та вдосконалюється під час тренінгів, знайомства з культурними особливостями різних груп, тренування навичок з медіації та особистісного досвіду.

B) Якщо під час медіації медіатор усвідомлює, що він або вона не мають необхідних навичок, медіатор повинен повідомити про це координатору для того, щоб можна було вжити заходів і надати медіатору допомогу або залучити нового медіатора.

C) Медіатори не повинні плутати їхню роль медіатора з іншими провідними ролями учнів (наприклад: одноліток-помічник, одноліток-радник, староста класу, черговий і т. п.).

V. Конфіденційність

A) Медіатор повинен зберігати конфіденційними усні та письмові заяви та вчинки, зроблені під час медіації, за винятком, якщо розголошення такої інформації:

- не вважається порушенням конфіденційності у зв'язку із виникненням надзвичайної ситуації (наприклад, злочинні дії, жорстке поводження, у тому числі статеві злочини, або погрози жорстким поводженням),

- вимагається відповідно до правил та політики школи (та/або правил проведення медіації) або

- було узгоджено сторонами спору.
 1. Медіатор не повинен інформувати адміністрацію школи або інші відповідні сторони про будь-які усні заяви або поведінку та вчинки сторін під час медіації, проте він або вона можуть повідомити про факт участі сторін у медіації та про факт досягнення домовленості.
 2. У випадку виникнення надзвичайної ситуації під час медіації, медіатор повинен вжити відповідних заходів, у тому числі повідомити про таку ситуацію координатору та, якщо необхідно, відкласти або припинити таку медіацію.
 3. Якщо сторони погоджуються, медіатор може оприлюднити інформацію, отриману під час медіації, або письмові домовленості.
 4. Медіатор може обговорювати із координатором та іншими медіаторами те, що відбувалося під час медіації в навчальних цілях або для підготовки доповіді за результатами, якщо медіатор поважає право сторін на недоторканість їхнього приватного життя та не розголошує будь-які відомості про медіацію, наскільки це можливо.

В) Медіатор повинен пояснити сторонам спору положення про конфіденційність та винятки до нього (надзвичайні ситуації) на початку медіації, включаючи те, що медіатори можуть радитися та звітувати перед координаторами, якщо необхідно, і що координатор зобов'язаний не розголошувати відповідну інформацію.

С) Медіатор, який проводить приватні зустрічі з будь-якої стороною спору під час медіації, повинен не розголошувати безпосередньо чи непрямо інформацію будь-якій іншій стороні спору без погодження з першою стороною.

VI. Якість процесу

А) Медіатор повинен проводити медіацію чесно, з повагою до інших, вчасно та відповідно до цих стандартів. Медіатор повинен забезпечити, що всі сторони спору мають можливість висловитися, бути почутими та запропонувати, оцінити, відхилити або прийняти потенційні шляхи вирішення конфлікту.

В) Якщо медіатор вважає, що внаслідок певних дій сторони конфлікту медіація згідно з цими стандартами неможлива, медіатор повинен усунутися, відкласти або припинити медіацію.

С) Медіатор повинен заохочувати інших сторін спору та медіаторів до чесності.

Д) Певній стороні спору може бути важко зрозуміти спір, процес медіації або запропоновані домовленості або взяти участь у процесі медіації. У такому випадку медіатор повинен порадитися із колегою-медіатором та / або координатором програми і вирішити, чи можливо застосування іншого підходу для того, щоб допомогти стороні спору, або необхідно припинити медіацію.

VII. Поширення інформації про програму, роз'яснення її цілей та завдань

А) Медіатор повинен поширювати правдиву інформацію про програму медіації, її цілі та завдання. Медіатор не повинен обіцяти досягнення конкретних результатів медіації.

В) Медіатор повинен не розголошувати інформацію щодо сторін спору і не використовувати її під час поширення інформації про програму, цілі та завдання програми без отримання необхідного дозволу.

VIII. Розвиток практики медіації

А) Медіатор повинен засвідчувати повагу до різних поглядів у сфері медіації, прагнути навчатися в інших медіаторів та працювати спільно з іншими медіаторами для ефективнішої допомоги сторонам у конфлікті.

В) Своєю поведінкою медіатор повинен сприяти розвитку та удосконаленню медіації. Медіатор сприяє застосуванню медіації шляхом:

1. Сприяння різноманітності програм медіації у школі;
2. Надання підтримки новим медіаторам за допомогою тренінгів та наставництва (супервізії);
3. Систематичного спілкування та участі у професійних зібраннях із колегами-медіаторами.

«Мабуть, самим головним досягненням для мене... та всього нашого центру стала успішність проведення кожної медіації. Особисто мені ця робота дала змогу реалізувати себе як особистість, надала впевненості у собі, вона дійсно допомагає розібратися у власних силах. Діти, яким ми допомогли тепер не страждають від конфліктів та непорозумінь зі своїми однокласниками і кожен з них знає, що дійсно може отримати допомогу у нашому центрі».

Медіатор ШСП, СЗОШ №255, м. Київ

РОЗДІЛ IV: РЕКОМЕНДОВАНІ СТАНДАРТИ РОЗРОБКИ ТА УПРАВЛІННЯ ШКІЛЬНОЮ СЛУЖБОЮ ПОРОЗУМІННЯ

ШСП / програма медіації однолітків може впроваджуватися в одній школі або у рамках районної ініціативи. Створення, управління, вдосконалення та підтримка програми складаються із наступних компонентів.

ОЦІНКА ПОТРЕБ ТА РОЗРОБКА ПРОГРАМИ

- Оцінити потреби адміністрації, персоналу, учнів та батьків у створенні ШСП (запровадженні програми медіації однолітків) для надання допомоги останнім у вирішенні спорів у школі;
- Оцінити, чи має школа необхідні ресурси та бажання впроваджувати програму, яка відповідає стандартам, прописаним у цьому документі;
- Оцінити знання, пріоритетні підходи, що застосовуються для врегулювання конфліктів у школі та навички адміністрації, персоналу, учнів та батьків;
- Оцінити традиції, ставлення та потреби різних груп шкільної спільноти стосовно врегулювання конфліктів, включаючи адміністрацію, персонал, учнів та батьків;
- Оцінити сприйняття несправедливості або дискримінації за будь-якими ознаками до певних груп у школі і взаємозв'язок між таким сприйняттям та конфліктом і його вирішенням.

За результатами оцінки потреб розробіть або відредагуйте модель функціонування ШСП та навчальну програму, для того щоб вони відповідали потребам школи згідно з цими стандартами. Встановіть цілі та завдання програми з урахуванням можливостей провести оцінку ефективності виконання та досягнення результатів.

АДМІНІСТРАТИВНА ПІДТРИМКА

Забезпечте чітку адміністративну підтримку на рівні району та / або школи для того, щоб:

- Побудувати потенціал ШСП згідно з цими стандартами;

- Взяти на себе зобов'язання надавати підтримку та необхідні ресурси для забезпечення діяльності та навчальних заходів ШСП / програми впродовж принаймні трьох років;
- Сприяти легшому доступу до персоналу, учнів та ресурсів, якщо для тренінгів та координації програми буде обрано зовнішню організацію;
- Уповноважити учнів брати участь у розробці, виконанні та оцінці програми;
- Забезпечити можливості користуватися програмою / послугами ШСП (відсутність фізичних, мовних, культурних, процедурних бар'єрів) для всіх учнів та персоналу;
- Рекомендувати учням медіацію як інструмент вирішення конфліктів; закликати персонал рекомендувати учням медіацію;
- Забезпечити належну ресурсну підтримку тренінгів, програми та рекламних кампаній;
- Забезпечити час для медіацій, координації діяльності, планової підготовки та заходів в рамках поширення інформації про ШСП, її цілі та завдання;
- Надати приміщення для проведення тренінгів та медіацій;
- Сформувати цілі програми;
- Чітко визначити функцію медіації як таку, що відрізняється від дисциплінарних санкцій та/або консультування з психологом.

ПЕРСОНАЛ

Будь-якій програмі потрібен дорослий Координатор програми на місці, відповідальний за управління ШСП / програмою медіації однолітків, нагляд та обговорення результатів медіації з медіаторами-учнями. Ці функції можуть виконуватися однією особою або групою осіб, які розподіляють завдання між собою та несуть спільну відповідальність. (Див. кваліфікацію Координатора ШСП у Розділі IV). Учні можуть допомагати координувати програму під дбайливим керівництвом Координатора.

- Координатор програми (або медіатори-однолітки, під його супервізією) отримує справи на розгляд для медіації, визначає придатність кожної справи для медіації, складає графік зустрічей, призначає медіаторів у справі, веде

облік та спілкується із сторонами спору після завершення медіації, щоб переконатися, що сторони дотримуються укладених домовленостей та задоволені результатами медіації;

- Координатор програми здійснює нагляд за медіаторами під час медіації, у кімнаті або поза її межами, проводить із ними бесіду після медіації за її результатами та організовує планові тренінги, надає допомогу;
- Координаторами програми повинні бути кваліфіковані медіатори;
- Координатори програми надають допомогу медіаторам-одноліткам для дотримання останніми Типових стандартів поведінки медіаторів-однолітків (Розділ II);
- Координатор програми несе повну відповідальність за забезпечення того, що медіація ґрунтується на принципі самовизначення, добровільної участі, неупередженості, компетентності медіатора та конфіденційності.

Для організації та проведення початкової та планової підготовки Координатора програми та медіаторів-учнів програма повинна мати доступ до послуг Тренера, Інструктора тренерів та / або Практикуючого фахівця. Одна людина може відповідати кваліфікаційним вимогам та виконувати функції Координатора програми та Тренера, Інструктора тренерів або Практикуючого фахівця. У цьому документі зазначені звання використовуються для того, щоб пояснити відмінності в обов'язках та кваліфікації працівників у сфері медіації-однолітків (Див. кваліфікацію Тренера, Інструктора тренерів та Практикуючого фахівця у Розділі IV).

- Тренери готують учнів виступати медіаторами у програмі медіації однолітків;
- Інструктори тренерів навчають та готують Тренерів, Координаторів програми й медіаторів-учнів;
- Практикуючі фахівці готують фахівців на всіх рівнях та будь-якого віку;
- Інструктори тренерів або практикуючі фахівці районного рівня проводять тренінги для персоналу та учнів-медіаторів, ведуть районну документацію, пропагують, координують програми та надають підтримку координаторам на місцях.

МОДЕЛІ ПРОГРАМИ

Координатор, разом із адміністрацією і тренерами, обирає модель (моделі) програми. Моделі можуть змінюватися у процесі впровадження програми.

Філософія та теорія

У межах програми може бути прийнято рішення про створення ШСП або розбудову програми шкільної медіації в іншому вигляді та проводити відповідну підготовку учнів. Медіація однолітків також може бути частиною програми відновного правосуддя або моделі профілактики дитячої злочинності в громаді.

Структура

Може відрізнятися у відповідності до попередньої оцінки потреб та можливостей навчального закладу. Наприклад, вона може передбачати навчання відібраних медіаторів-однолітків, які в подальшому працюють у співпраці з адміністрацією школи, як служба, що пропонує альтернативний до дисциплінарного реагування підхід до розв'язання суперечок. Інший варіант передбачає комплексне навчання учнів навчального закладу відновному підходу до вирішення конфліктів та побудови стосунків у шкільному середовищі починаючи з учнів-медіаторів ШСП і поступово поширюючи оволодіння принципами та навичками на усіх членів шкільної громади - учнів, педагогів та батьків шляхом залучення до участі у різноманітних відновних практиках (в залежності від потреби), навчальних, тренінгових та інформаційних заходах. Можливі варіанти поєднання першого та другого підходів.

Графік

- *Медіатори за викликом:* координатор програми має розклади медіаторів і викликає їх незабаром після отримання запиту. Медіаторам і сторонам спору дозволяється пропустити заняття (або певні заняття) для участі/проведення медіації. (Мабуть, найбільш ефективний підхід з огляду на вчасне реагування на конфлікт та попередження його ескалації. Медіатори (та сторони конфлікту) повинні чітко усвідомлювати власну відповідальність щодо оволодіння усіма знаннями та навичками, що передбачені навчальною програмою закладу освіти).
- *Чітко встановлені години:* у конкретні години кожного дня медіатори постійно знаходяться у приміщенні для медіацій. Якщо справ немає, медіатори можуть робити рольові вправи, вдосконалювати свої навички під керівництвом координатора, працювати над програмними завданнями або

готуватися до уроків. (Є ризик низької ефективності в наслідок втрати «актуальності» конфліктної ситуації, поки настане відведений для проведення медіації час).

- *Майданчик:* під час перерви медіатори знаходяться на майданчику. Якщо вони помічають, що визріває неприємна ситуація, або до них звертаються із проханням допомогти вирішити конфлікт, вони можуть провести медіацію безпосередньо на місці. Підготовлені помічники або координатори проводять супервізію з медіаторами. (Є ризик втрати іміджу медіації, як підходу до вирішення спорів, якій має місце лише в одному відокремленому, начебто «ігровому», варіанті).
- Поєднання вище наведених моделей.

ПОЛІТИКА

Статут школи:

Дисциплінарні положення статуту школи повинні включати медіацію однолітків як інструмент вирішення конфліктних ситуацій, що виникають через міжособистісні спори, спори між групами або школами. Ефективна медіація неможлива без певних елементів: добровільна участь, безпечне та шанобливе середовище, розумне співвідношення сил між сторонами спору та бажання обох сторін взяти на себе відповідальність за врегулювання конфлікту.

Наступні питання мають бути включені до шкільних статутних положень про програми медіації-однолітків.

- *Роз'яснення видів спорів, які можуть бути врегульованими у процесі медіації.* Застосування медіації однолітків доцільно для налагодження спілкування та порозуміння між сторонами, покращення відносин та врегулювання міжособистісних конфліктів, конфліктів між групами та закладами за допомогою переговорів. До програм медіації можуть допускатися конфлікти, пов'язані із такими складними питаннями, як раса, релігія, сексуальна орієнтація, стать або особисті переконання, а також відносини між людьми та майно. Учні-медіатори можуть брати участь у складніших справах за умови, що вони пройшли відповідну підготовку, в іншому випадку залучаються дорослі медіатори, які самостійно або спільно з медіатором-учнем допомагають сторонам врегулювати конфлікт. Стосовно справ, які стосуються складних

кримінальних випадків (поширення наркотиків, зброї) або випадків насилля рішення про проведення медіації приймається спільно з учасниками ситуації та адміністрацією навчального закладу. У таких випадках медіація проводиться із залученням дорослих і тільки у разі можливості гарантувати безпеку учасникам процесу і дотримання принципів медіації.

- *Передача справи на розгляд для медіації.* Якщо конфлікти між учнями не вимагають дисциплінарного втручання, відповідним сторонам рекомендують звернутися безпосередньо до медіаторів, або сторони конфлікту самостійно ініціюють таке звернення. Якщо конфлікт виник у зв'язку з поведінкою, яка порушує дисциплінарний кодекс школи і статутом школи передбачаються відповідні наслідки, медіація все одно може застосовуватися для вирішення міжособистісних питань, які призвели до конфлікту. Хоча інколи адміністрація може наполегливо рекомендувати учням звернутися за допомогою до медіації, принципи добровільної участі, самовизначення і нерозголошення інформації все одно застосовуються.

- *Моніторинг.* Присутність координатора або у кімнаті, або поруч для моніторингу медіацій, до яких залучені лише учні може бути корисною, особливо, якщо медіатори-однолітки ще не мають достатнього досвіду проведення медіацій.

- *Конфіденційність.* Сторони можуть прописати в угоді, у яких випадках та хто саме матиме доступ до інформації про письмові або усні домовленості, і хто нестиме за це відповідальність. Координатор ШСП зобов'язаний не розголошувати нічого з того, що говорилось або робилось під час медіації, якщо він або вона були присутніми, та інформацію, що була повідомлена медіаторами під час обговорення результатів медіації за винятком інформації, яка не вважається порушенням конфіденційності у зв'язку із виникненням надзвичайної ситуації.

- *Спільна медіація (ко-медіація).* Програми медіації однолітків зазвичай використовують модель спільної медіації для спорів між учнями, за якою передбачається спільна робота у медіації принаймні двох медіаторів. Медіація також може бути доречною стратегією для вирішення проблем із поведінкою між учнем та вчителем або іншим повнолітнім у школі, якщо обидві сторони погоджуються на медіацію. У такому випадку кваліфікований

повнолітній медіатор (Координатор ШСП у разі неупередженості) і кваліфікований медіатор-учень можуть спільно вести медіацію у спорі між повнолітніми та учнями.

- *Медіація спорів між повнолітніми.* Кваліфіковані повнолітні медіатори (наприклад, Координатор ШСП, якщо його нейтральність не порушується, або зовнішні фахівці) можуть врегулювати шляхом медіації спори між повнолітніми у школі, наприклад, спори за участю адміністрації, вчителів, іншого персоналу і батьків. Медіатори-однолітки не залучаються до медіації спору, що виник лише між повнолітніми.

Політика стосовно медіаторів-учнів

Медіаторів вважають зразковим прикладом для інших учнів, отже очікується, що медіатори дотримуються шкільних правил, правил та принципів діяльності програми медіації і ШСП, етичного кодексу медіатора. Також передбачається що у разі необхідності вони самі звертаються до медіації для вирішення міжособистісних конфліктів. Незважаючи на це, учні, в яких раніше були проблеми із поведінкою або дисципліною, можуть бути допущеними до програми медіації, оскільки вони часто стають чудовими медіаторами.

Правила поведінки медіаторів-учнів чітко пояснюються медіаторам. Вони включають нижче наведені і будь-які інші питання, які вважаються необхідними адміністрацією навчального закладу:

- Дотримання Типових стандартів поведінки медіаторів-однолітків (Розділ III);
- Програмні та шкільні обов'язки.

Перед сертифікацією медіаторів-однолітків зазвичай навчальна програма ШСП передбачає процедуру посвідчення в медіатори, коли учні беруть на себе подібні добровільні зобов'язання у вигляді клятви медіатора або в будь-якій іншій формі. Етичний кодекс, правила або статут ШСП можуть передбачати відповідні наслідки для учнів медіаторів у разі порушення цих зобов'язань.

Процедури

Координатор ШСП запроваджує ефективні операційні процедури з метою просування програми, забезпечує структуру і надає підтримку медіаторам, розбудовує ефективну програму. Координатор (спільно з учнями-медіаторами) розробляє план заходів, в якому прописуються терміни й особи, відповідальні за

виконання та утримання програми. В залежності від віку і здібностей медіаторів-учнів, останні можуть нести відповідальність за впровадження і виконання багатьох процедур. Як показує досвід ефективність діяльності ШСП тим вище, чим краще вдасться Координатору ШСП делегувати повноваження за управління програмою учням-медіаторам у відповідності з принципами *включення, поваги, турботи і відповідальності*.

Відбір учнів-медіаторів

- У складі команди медіаторів-однолітків за можливості максимально відображаються різні групи, що представлені у школі, у тому числі за віком, расою, етнічною приналежністю, сексуальною орієнтацією, мовою, фізичними здібностями, академічним положенням, соціально-економічним статусом та інтересами, для того щоб усі учні почувалися комфортно під час участі у програмі;
- Процес відбору складається з презентації відновного підходу та медіації учням навчального закладу з подальшим анкетуванням бажаючих пройти навчання в якості медіатора, співбесіди з відібраними кандидатами, письмової заяви, дозволу батьків;
- До складу комітету з відбору медіаторів можуть входити медіатори, які вже працюють у цій галузі, Координатор (Координатори) ШСП та інші обізнані члени шкільної громади;
- Комітет з відбору медіаторів встановлює критерії відбору, які можуть включати бажання і здатність брати участь у тренінгах, комунікаційні навички і вміння вирішувати проблеми, авторитет серед однолітків, відповідальність, чесність, відданість, ентузіазм, гнучкість, здатність не розголошувати інформацію, особливі таланти (наприклад, двомовність), життєвий досвід, який дозволяє розширити світогляд учасників програми медіації.

Просування програми

Координатори забезпечують поширення інформації про цілі та завдання, переваги, процедури і результати програми серед різних аудиторій, включаючи адміністрацію, персонал, медіаторів-однолітків, сторони спору, інших учнів, батьків і місцеву громаду. Така робота проводиться постійно і визначає успіх програми.

Сталий розвиток

Школи намагаються утримати високу якість програми медіації. Сталий розвиток ШСП значно залежить від особи або групи осіб, що координують програму, які повинні бути відданими своїй справі і сповнені ентузіазму. Крім того, вони можуть включати наступні елементи:

- Адаптація процесу для задоволення потреб різних груп;
- Курси підвищення кваліфікації координатора та медіаторів;
- Просвітницька робота із місцевою громадою;
- Пошук джерел фінансування;
- Штатні презентації для нового персоналу;
- Включення концепцій та навичок вирішення конфліктів до шкільної програми, або позашкільної роботи;
- Систематична взаємодія із програмами в інших школах;
- Презентації, семінари і тренінги на конференціях, в інших школах, в муніципальних соціальних службах, тощо;
- Медіація у межах невеликої та великої групи, з необхідною підготовкою та набутими навичками;
- Урочисті події, щоб відзначити та підтримати медіаторів;
- Медіація між учнями та вчителями, з необхідною підготовкою та набутими навичками.

«Чесно кажучи, перед початком моєї першої медіації я боявся, що не зможу й двох слів докупити звести. Здавалось, зі вступними словами на медіації усі здобуті знання вмиг забудуться... Але, переборовши свій страх на першій медіації я спілкувався доволі впевнено й набагато складнішою задачею виявилось «вичавити» хоч слово з конфліктуючих сторін. Звичайно, їх поведінку можна було зрозуміти, адже до цього вони ніколи не стикались з подібним процесом вирішення конфліктів. Мені здається, що учні розраховували на те, що саме ми будемо розв'язувати їх конфлікт й приймати за них рішення. Було важко запевнити їх в тому, що відповідальність за прийняте ними рішення цілком та повністю покладається на них».

Медіатор ШСП, СЗОШ №255, м. Київ

РОЗДІЛ V: РЕКОМЕНДОВАНІ СТАНДАРТИ ПІДГОТОВКИ (ТРЕНІНГІВ) ДЛЯ ШСП (ПРОГРАМ МЕДІАЦІЇ-ОДНОЛІТКІВ У ШКОЛІ)

ПІДГОТОВКА МЕДІАТОРІВ-УЧНІВ

Успішна програма медіації однолітків вимагає декілька рівнів підготовки та підтримки. Рівень вправності та досвідченості медіаторів-учнів може варіюватися від базового до високого. Медіатор-учень із базовим рівнем підготовки та навичками має необхідні здібності для того, щоб бути успішним членом команди медіаторів-учнів. Медіатор-одноліток з високим рівнем підготовки та навичками може використовувати низку процесів з управління конфліктами та бути наставником для інших медіаторів-однолітків. Кваліфікація тренерів пояснюється нижче у цьому розділі. Оцінка є важливою частиною підготовки, детальніше про оцінку у Розділі VI цього документу.

Методи та техніка підготовки (навчання)

Підготовка учнів складається з низки освітніх методів, які враховують різні навчальні стилі, у тому числі презентації, демонстрації, моделювання, інтерактивні та письмові вправи, ролеві вправи і різні засоби масової інформації. Метод навчання є не менш важливим, ніж власне інформація. Рекомендується включити до групи тренерів представників різних груп, щоб максимально відобразити неоднорідність шкільної громади, а саме учнів, які проходять підготовку. Підготовка включає надання інформації про роботу із різними групами, а також про необхідність враховувати питання соціальної справедливості у контексті статі, раси, класу, мовних меншин, етнічних груп, релігії, сексуальної орієнтації, тощо. Головним критерієм успіху навчальної програми є дотримання в процесі навчання принципів, що співпадають з принципами відновного підходу до вирішення конфліктів, а саме - принципів моделі залученого навчання, що дозволяє моделювати стосунки, поведінку та навички, потрібні медіаторам в їх подальшій роботі вже на самому тренінгу.

Зміст підготовки медіаторів-учнів

Медіатори-учні ведуть медіацію для своїх однолітків та працюють з координатором ШСП з метою управління програмою медіації однолітків у школі. Як мінімум, початкова підготовка включає нижче наведені елементи, в залежності від рівня розвитку. Ці стандарти відображають необхідний зміст програми але не обов'язково мають обмежуватись переліченими темами.

1. Конфлікт

Медіатори-однолітки зможуть:

- a) Дати визначення конфлікту та назвати його переваги;
- b) Розрізняти різні стилі та підходи до вирішення конфліктів;
- c) Описати стратегію виграш-виграш та навести приклади;
- d) Вміти розрізняти позиції та інтереси учасників конфлікту;
- e) Впізнавати забобони у спілкуванні;
- f) Застосувати стратегії зменшення упередження;
- g) Ідентифікувати питання, до яких доцільно застосувати медіацію.

2. Спілкування

Медіатори-однолітки зможуть:

- a) Пояснити, чому важливе ефективне спілкування;
- b) Описати компоненти невербального спілкування;
- c) Встановити вміння / невміння співрозмовника слухати інших;
- d) Активно застосовувати навички слухати інших (наприклад, використовувати «я-твердження» замість «ти» або «ви - тверджень», перефразувати, підсумовувати, уточнювати, використовувати паузу (мовчання), заохочувати до розмови, «слухати» почуття людини);
- e) Використовувати відповідні стратегії опитування, у тому числі відкриті питання;
- f) Перефразувати негативно-окрашені емоційні вислови нейтральною мовою;
- g) Визнавати різні стилі спілкування та ведення переговорів різних культур.

3. Медіація та відновний підхід

Медіатори-однолітки зможуть:

- a) Дати визначення медіації;
- b) Розуміти місце медіації в співробітницькому підході та її поєднання з цінностями та принципами відновного підходу до вирішення конфліктів,
- c) Дати пояснення принципам медіацію (самовизначення, добровільність, конфіденційність, нейтральність, тощо);
- d) Застосовувати основні правила медіації;
- e) Виконувати процедуру медіації поетапно;

- f) Аналізувати протилежні погляди (у тому числі, розуміння та уявлення різних груп, тощо);
- g) Визначити позиції, інтереси та питання конфлікту;
- h) Допомогати сторонам спору у процесі визначення потенційних варіантів вирішення проблеми;
- i) Допомогати сторонам вибрати один варіант вирішення;
- j) Підготувати конкретну, реалістичну письмову угоду, тощо;
- k) Ефективно співпрацювати із колегою-медіатором;
- l) Визначити стратегії управління гнівом та іншими сильними емоціями;
- m) Застосовувати інші навички (залишатися нейтральним, будувати довіру, формувати співробітництво, якщо необхідно – робити урочисті заяви, тощо).

4. Політика та процедури програми

Медіатори-однолітки зможуть:

- a) Описати політики та процедури програми. Див. Розробка та управління програмами (Розділ IV);
- b) Застосовувати Типові стандарти поведінки медіаторів-однолітків (Розділ III).

Тривалість підготовки

Графік підготовки медіаторів-учнів планується із врахуванням конкретного шкільного розкладу, віку та рівня розвитку учнів. Наприклад, підготовка учнів початкової школи може проводитися у формі сесій тривалістю півтори години протягом декількох тижнів, а підготовка учнів 10-11-го класів може тривати один чи два тижні і складатися із сесій тривалістю у повний робочий день.

Наведені нижче години демонструють мінімальний загальний час, необхідний для підготовки учнів до медіації. Тривалість сесій і періодичність визначаються тренерами та погоджуються Координатором ШСП та відповідним персоналом школи. Учні повинні відвідувати весь курс підготовки. Школи, в яких вже почалася програма підготовки у сфері вирішення конфліктів або запобігання насиллю, можуть обрати менше значення із наведених нижче.

- 2. Початкова школа: 12-18 годин
- 3. Середня школа: 18-20 годин

4. Старша школа (10-11 класи): 18-24 годин
5. Планова підготовка медіаторів: 12 та більше годин на рік

Коли учні-медіатори переходять із початкової школи у середню, та з середньої до старшої, вони проходять спеціальну додаткову підготовку за віком, яка ґрунтується на тому, що вони вивчили раніше, і вдосконалює їхні навички та знання про процес медіації.

Планова підготовка медіаторів

Розробка програми планової підготовки медіаторів Координаторами програми і тренерами ґрунтується на аналізі конкретних потреб програми. Планова підготовка охоплює наступні предмети:

- a) Додаткове усвідомлення забобонів і формування культурної компетентності;
- b) Складні ситуації;
- c) Питання влади;
- d) Навички аналізу та вирішення проблем;
- e) Рефлексивна практика (аналіз власної роботи у якості медіатора);
- f) Залучення медіатора-учня до координації програми, у тому числі попередні зустрічі зі сторонами та управління справою;
- g) Представництво та маркетинг програми медіації однолітків та сфери медіації;
- h) Перегляд та використання навичок, набутих під час організованих для медіаторів тренінгів;
- i) Заходи, що формують та зміцнюють команду;
- j) Медіації між повнолітнім - учнем;
- k) Допомога у підготовці інших медіаторів;
- l) Проведення кіл прийняття рішень,
- m) Проведення тренінгів життєвих навичок для однолітків,
- n) Спори за участю декількох сторін або групова фасилітація;
- o) Використання технічних ресурсів або мультимедійних засобів (наприклад, врегулювання спору у мережі Інтернет).

ПРОФЕСІЙНИЙ РОЗВИТОК ДОРΟΣЛИХ

Кожній ШСП (програмі медіації однолітків) потрібен кваліфікований дорослий Координатор. Крім того, кожна ШСП повинна мати можливість звернутися за допомогою до кваліфікованих Тренерів з медіації. Для того, щоб підготувати Координаторів та Тренерів у сфері медіації однолітків, школи повинні мати можливість звернутися до послуг Інструкторів тренерів та Практикуючих фахівців (ці звання використовуються у цьому документі для ілюстрації відмінностей в обов'язках та компетенції працівників програми медіації однолітків). За певних обставин одна людина може виконувати понад одну функцію. Учні можуть виконувати деякі функції Координаторів програми та Тренерів. Якщо виникне така необхідність, школа може залучити зовнішніх Тренерів. Будь-який підготовчий тренінг повинен приділити увагу мінімальним знанням, навичкам та компетенції, необхідним для виконання функцій кожної ролі (див. нижче).

Координатори ШСП

Координатори ШСП несуть відповідальність за управління та виконання програми медіації однолітків, а також за здійснення нагляду та обговорення результатів медіації з медіаторами-учнями. Координатором може виступати одна людина або група людей, між якими відповідно розподіляються обов'язки та відповідальність. В ідеальному варіанті, координатори не несуть відповідальності за забезпечення дотримання загальношкільної дисципліни, щоб відокремлювати функції, пов'язані із шкільною дисципліною і медіацією. Координатори програми – це медіатори, які пройшли відповідну підготовку (тренінг базових навичок медіації). Підготовка учнів може бути компонентом підготовки з медіації для Координаторів ШСП та іншого зацікавленого персоналу школи. Кожній ШСП потрібен Координатор. Координатори програми також повинні мати відповідну підготовку або наступний досвід: надання супервізії учням-медіаторам та координація діяльності ШСП, питання рівності та різноманіття у контексті управління програмою та вирішення конфліктів, складні питання щодо дисципліни та нерозголошення інформації. Ці навички набуваються під час другого тренінгу - Координаторів ШСП.

Наприкінці підготовки Координатори програми повинні вміти:

- Дотримуватися цих Рекомендованих стандартів якості функціонування ШСП (програм медіації однолітків у школі);

- Врегулювати спори шляхом медіації між учнями, учнями та дорослими, між дорослими учасниками конфліктів.

Просування та пропаганда програми

- Віддано брати участь у процесі створення та функціонування ШСП;
- Заручатися підтримкою адміністрації, вчителів, учнів та батьків;
- Пропагувати переваги від участі у програмі медіації;
- Вміти чітко сформулювати цілі програми;
- Просувати програму медіації;
- Пояснювати роль медіації у школі у рамках комплексного плану попередження насильства, підтримання безпеки у школі або створення сприятливого шкільного середовища;
 - Пропонувати власні ідеї щодо того, як можна забезпечити сталий успішний розвиток програми.

Управління програмою

- Забезпечити проведення оцінки потреб навчального закладу;
- Спланувати час та розробити графік виконання програми;
- Оцінити існуючі ресурси, потенціал та необхідність в додатковому навчанні - тренінгах, які потрібні для зміцнення потенціалу ШСП;
- Запровадити або забезпечити дотримання діючих правил, принципів та процедур;
- Проводити попередні зустрічі зі сторонами та координувати справи;
- Здійснювати управління бюджетом ШСП;
- Вести необхідну документацію.

Робота з учнями

- Відбирати нових учнів;
- Уповноважувати учнів координувати програму медіації відповідно до рівня розвитку.

Задоволення потреб різних груп

- Показати усвідомлення власних забобонів та прагнення уникнути упередженого ставлення;

- Працювати з медіаторами-учнями над розумінням різних груп, усвідомленням забобонів та уникненням упередженого ставлення;
- Включити потреби різни груп, представлених у школі, до програми.

Тренери

Тренери готують учнів у медіатори для програми медіації однолітків у школі. Вони пройшли 20-40 годинну підготовку з медіації та продемонстрували свої навички ефективної підготовки медіаторів та фасилітації навчальних груп в моделі залученого навчання. Учні-тренери повинні відповідати наступним критеріям і також бути досвідченими медіаторами.

Підготовка складається з низки різних методів навчання із врахуванням різних стилів навчання, у тому числі презентації, демонстрації, моделювання, інтерактивні та письмові вправи, ролеві вправи та різні програмні носії. Метод навчання є не менш важливим, ніж власне інформація. Рекомендується включити до складу тренерів представників різни груп для того, щоб останні відповідали складу учасників тренінгу – представників різних груп. Підготовка включає надання інформації про роботу з різними групами, а також про необхідність враховувати питання соціальної справедливості у контексті статі, раси, класу, мовних меншин, етнічних груп, релігії та сексуальної орієнтації. Головним критерієм успіху навчальної програми є дотримання в процесі навчання принципів, що співпадають з принципами відновного підходу до вирішення конфліктів, а саме - принципів моделі залученого навчання, що дозволяє вже на самому тренінгу моделювати стосунки, поведінку та навички, потрібні медіаторам в їх подальшій роботі.

Наприкінці підготовки Тренери повинні вміти:

1. Ефективно працювати з учнями;
2. Компетентно вести медіацію;
3. Викладати процедуру медіації, як елемент відновного підходу до розв'язання конфліктних ситуацій;
4. Навчати навичкам, необхідним для медіації однолітків;
5. Помічати забобони та упередження;
6. Пропонувати медіаторам стратегії уникнення власних забобонів та упередженого ставлення;

7. Навчити медіаторів, способам розглядати питання нерівноправності та різноманітності під час медіації, якщо такі питання виникають в процесі медіації;

8. Навчити медіаторів стратегіям зменшення негативних наслідків забобонів та упереджень під час медіації;

9. Сприяти ефективному засвоєнню інформації учнями, застосовуючи інтерактивні освітні методи з урахуванням різних навчальних стилів в моделі залученого навчання:

- a) Колективне обговорення проблеми та пошук рішення;
- b) Наставництво;
- c) Групова робота;
- d) Моделювання;
- e) Презентація;
- f) Ролеві вправи;
- g) Вклад учнів;
- h) Навчання за допомогою мультимедійних засобів та інше.

Інструктор тренерів

Інструктори тренерів готують Тренерів, Координаторів ШСП та медіаторів-учнів. Вони можуть оцінювати, відбирати та готувати інших, у тому числі учнів, на роль Тренерів. Вони також допомагають сформувати програми, здійснювати моніторинг за результатами та врегульовувати особливі ситуації або проблеми, за запитом надавати рекомендації щодо відповідності ШСП на відповідність наведеним стандартам та сертифікувати її.

Інструктори тренерів відповідають наступним вимогам:

1. Мають навички та знання, необхідні для виконання функцій Координатора ШСП та Тренера;
2. Мають дворічний успішний досвід роботи тренером;
3. Пройшли базовий курс з медіації для дорослих;
4. Виступали медіатором або спостерігачем у принаймні п'яти медіаціях конфліктів між повнолітніми;
5. Продовжують проходити підготовку вищого рівня (університетські курси, семінари, конференції, курси професійної підготовки, тощо) у сфері

медіації однолітків, врегулювання конфліктів або медіації спорів між повнолітніми;

6. Мають необхідні знання та досвід роботи з такими питанням, як рівність і різноманіття у контексті вирішення конфліктів;

7. Систематично спілкуються з іншими тренерами та фахівцями у сфері вирішення конфліктів.

8. Допомагають Тренерам і Координаторам програми знайти інформацію та ресурси щодо наступних питань:

- a) Запобігання агресивним нападам та знуцанню з боку старших;
- b) Освіта у сфері вирішення конфліктів;
- c) Теорія вирішення конфліктів;
- d) Динаміка управління групою;
- e) Фандрейзинг;
- f) Переговори та фасилітація;
- g) Вирішення спорів у мережі Інтернет;
- h) Освіта у сфері миру;
- i) Навички та методи вирішення проблем;
- j) Відновне правосуддя та складні питання різноманітності.

Практикуючі фахівці

Практикуючі фахівці готують фахівців усіх рівнів та будь-якого віку. Практикуючий фахівець – це джерело знань та ресурсів для інших тренерів, програм, в яких виникли певні труднощі, масштабних програм та розробки складних програм.

Практикуючі фахівці відповідають наступним вимогам:

1. Мають усі навички та знання Інструкторів тренерів;
2. Компетентні у сфері медіації, медіації однолітків, вирішення конфліктів, моделей професійного розвитку та / або освіти для різних культур;
3. Принаймні 5 років працювали з програмами медіації однолітків;
4. Сформували базу освітніх матеріалів, презентацій з конференцій та семінарів, що стосуються ефективної підготовки у сфері медіації однолітків та координації ШСП, програм медіації однолітків;

5. Продемонстрували розуміння систематичного процесу підготовки та оцінки медіаторів-учнів, Координаторів ШСП, Тренерів та Інструкторів тренерів;

6. Здатні здійснювати плановий моніторинг та оцінку програм медіації однолітків.

РОЗДІЛ VI: РЕКОМЕНДОВАНІ СТАНДАРТИ ОЦІНКИ

Оцінка ефективності діяльності ШСП є одним із найважливіших компонентів програми медіації однолітків. Вона важлива для вдосконалення та забезпечення сталого розвитку ШСП, просування програми у школі та місцевій громаді та звітування перед зацікавленими сторонами та спонсорами.

ОЦІНКА ПРОГРАМИ

Оцінка програм медіації у школі повинна здійснюватися на основі відповідності стандартам, переліченим у цьому документі. Оцінка може здійснюватися безпосередньо учасниками програми, районною шкільною адміністрацією та / або зовнішньою організацією або установою. До будь-якої оцінки повинні залучатися як учні, так і дорослі. Щоб зрозуміти, як можна здійснювати оцінку виконання та досягнення результатів, необхідно звернутися до цілей та завдань програми. Для отримання інформації стосовно виконання програми та досягнення результатів можливо проведення опитування із запитаннями на зразок наведених нижче:

Виконання / заходи:

- Скільки справ було направлено для медіації? Чи змінилися тенденції направлення справ для медіації за останні роки? За останній рік?
- Хто передає справи на розгляд для медіації? Скільки справ було передано на розгляд з метою проведення медіації безпосередньо сторонами конфлікту?
- У скількох справах проходила медіація? До справ якого складу не застосовувалась медіація?
- Скільки медіацій завершилися домовленостями?
- Які можна виділити спільні риси у проблемах, вирішених за допомогою медіації?
- Які були демографічні дані для медіаторів та сторін спору?
- У процентному відношенні скільки учнів використовували програму?
- Яка частка персоналу передавала справи на розгляд для застосування програми медіації?
- Скільки медіацій провів кожний медіатор?

- З якою періодичністю медіатори брали участь у планових заходах програми медіації, у тому числі тренінги для вдосконалення навичок?
- Якою була вартість програми?
- Скільки людино-годин було витрачено на програму?
- Скільки батьків або членів місцевої громади було залучено?

Результати:

- Наскільки задоволеними були сторони спору результатами медіації? Скільки домовленостей було дотримано?
- Наскільки залишилась задоволеною програмою шкільна спільнота (медіатори, сторони спору, інші учні, вчителі, персонал, адміністрація)?
- Наскільки задоволені програмою різні групи на основі статі, раси, віку, приналежності до етнічної групи, релігії, сексуальної орієнтації, класу, тощо?
- Як саме були залучені до програми батьки або місцева громада? Наскільки вони задоволені результатами?
- Як програма медіації сприяла зменшенню рівня несправедливості, непорозуміннь між різними групами та інших проблем, пов'язаних із соціальним правосуддям, у школі?
- Чи були досягнуті цілі програми?

ОЦІНКА ПІДГОТОВКИ

Здійснюється оцінка ефективності підготовки медіаторів-учнів, Координаторів програми, Тренерів, Інструкторів тренерів та Практикуючих фахівців. Методи оцінки підготовки включають наступні:

- Тестування до та після підготовки;
- Контрольний перелік навичок для оцінки готовності виконання;
- Оцінка підготовки та ефективності інструкторів учасниками тренінгу;
- Самооцінка тренера та / або оцінка однолітками.

ОЦІНКА КОМПЕТЕНТНОСТІ МЕДІАТОРА

Оцінка медіаторів-учнів здійснюється на постійній основі для визначення здібностей до медіації та необхідності розвивати навички. Методи оцінки медіаторів можуть включати наступні:

- Самооцінка медіаторів та обговорення медіації за результатами;
- Спостереження за навичками, ефективністю роботи та виконанням відповідних функцій координаторами програми, тренерами та / або однолітками;
- Тестування базових знань; та
- Відгуки сторін спору.

ДОСЛІДЖЕННЯ

У процесі дослідження також можна виявити вплив програм медіації однолітків шляхом співвідношення відомостей та документації ШСП з іншою інформацією школи, наприклад, зміни у кількості бійок, порушень дисципліни, у результатах тестів, академічних досягненнях, показниках відвідування занять, шкільному кліматі, у кількості прогулів, у тенденціях вибування зі школи, вплив на відносини, зменшення усвідомлення та звинувачень у непорозуміннях між різними групами та несправедливості. Через велику кількість перемінних у школі досвідчені дослідники у сфері освіти повинні здійснювати цей тип аналізу.