

**Қарағанды облысында білім беруді дамытудың  
оқу - әдістемелік орталығы**

**«Мектеп медияциясы қызметінің  
жұмысын ұйымдастыру»  
әдістемелік нұсқаулар**

Қарағанды 2019

УДК 34  
ББК 67.0  
М-64

*ҚО ББД ОӘО Әдістемелік кеңесі ұсынады  
(31.05.2019 ж. №3 хаттама)*

**Көпбаева Г.С.**, «Қарағанды облысында білім беруді дамытудың оқу-әдістемелік орталығы» КМҚК, директордың орынбасары;  
**Антипкина Е.М.**, Абай ауданы білім бөлімінің «№14 мектеп-лицейі» КММ, директордың ҒӘЖ орынбасары;  
**Горбатова Е.А.**, «Саран қаласының білім бөлімі» ММ, кәмелетке толмағандардың құқығын қорғау бойынша әдіскер;  
**Доронкина Е.В.**, «Теміртау қаласының №1 гимназиясы» КММ, педагог-психолог;  
**Догай А.А.**, «Шахтинск қаласы әкімдігінің №1 гимназиясы» КММ, әлеуметтік педагог, педагог-психолог;  
**Киндякова А.К.**, Қарағанды қаласының «№9 гимназиясы» КММ, әлеуметтік педагог;  
**Короткая А.В.**, «Теміртау қаласының №6 жалпы білім беретін орта мектебі» КММ, педагог-психолог;  
**Ковшова К.И.**, «Саран қаласы әкімдігінің №7 жалпы білім беретін мектеп-интернаты» КММ, әлеуметтік педагог;  
**Наймушина Н.В.**, «Шахтинск қаласы әкімдігінің №6 жалпы білім беретін орта мектебі» КММ, әлеуметтік педагог;  
**Пустовалова Н.А.**, «Саран қаласы әкімдігінің №6 жалпы білім беретін орта мектебі» КММ, педагог-психолог.

*Рецензенттер*

**Нарбаева Г.К.**, медиатор, медиация бойынша PhD, заңгер, Бүкіл Дүниежүзілік Медициналық Құқық Ассоциациясының (WAML) мүшесі, «Согласие» Халықаралық медиация және құқық орталығының директоры  
**Пак А.Б.**, «Қақтығыстарды шешу және медиация институты» ЖМ негізін салушы, тренер-медиатор, «Эксперт Права 2018» заңгер кеңесшілер палатасының мүшесі.

Мектеп медиациясы қызметінің жұмысын ұйымдастыру: Әдістемелік нұсқаулар. /Құраст. Г.С. Көпбаева, Е.М. Антипкина, Е.А. Горбатова және т.б. - Қарағанды: ҚО ББД ОӘОарМУ, 2020. – 52б.

**ISBN 978-601-7950-66-8**

Әдістемелік нұсқауларда мектеп медиациясы қызметінің жұмысын ұйымдастыру бойынша материалдар берілген. Берілген материалдар ұсыныстық сипатта.

Мектеп директорларына, директордың тәрбие ісі жөніндегі орынбасарларына, сынып жетекшілеріне, педагог-психологтарға, әлеуметтік педагогтарға арналған.

**ISBN 978-601-7950-66-8**

## Мазмұны

<b>Кіріспе</b>	<b>4</b>
<b>I бөлім. Мектеп медиациясының негіздері</b>	<b>5-7</b>
1. Медиация қақтығыстарды шешудің әдісі ретінде	5-6
2. Мектеп медиациясының ерекшеліктері	6-7
<b>II бөлім. Мектеп медиациясы қызметінің жұмысын ұйымдастыру</b>	<b>8-26</b>
Мектеп медиациясының қызметі туралы ереже	8-12
Мектеп медиациясы қызметінің жылдық жұмыс жоспары	12-15
1-нысан. Мектеп медиациясы қызметіне өтініш білдіруді тіркеу журналы	16
2-нысан. Мектеп медиациясы қызметі жұмысының тиімділігі мониторингісі	17
3-нысан. Мектеп медиациясы қызметінің жұмысын талдау	18-20
4-нысан. Медиацияны қолдану туралы келісім беру	21-24
5-нысан. Дауды медиация арқылы реттеу туралы келісім	24-26
<b>III бөлім. Медиация бойынша педагогтер мен білім алушыларды оқыту бағдарламасы</b>	<b>27-45</b>
1. Педагогтерді оқыту бағдарламасы	27-36
2. Білім алушыларды оқыту бағдарламасы	37-45
<b>Әдебиеттер тізімі</b>	<b>46</b>
<b>Глоссарий</b>	<b>47-50</b>

## Кіріспе

Қазақстан Республикасы қоғамдық сананың модернизациясы алдыңғы орынға шыққан прогрессивті даму жолында. Қазіргі заманғы қоғамда жоғарғы кәсібилік, біліктілік пен тәрбиелілік, отбасы әлеуетінің ролін арттыру негізінде ұлттық бірегейлік, мәдени мәнмәтін, өзіндік даму моделі, өзіндік тәрбие және шығармашылық жетістікке жеткен тұлғалық қасиеттердің аса жоғары маңыздылығының сақталуымен Қазақстан азаматтарында жаңа әлеуметтік-психологиялық мінез-құлық эталондарының болуы аса үлкен сұраныста.

Қазақстандағы білім беру ұйымдарының қазіргі заманғы тәрбие үдерісіне тән ерекшеліктері әлеуметтік қажетті құндылықтар, дәстүрлер, мінез-құлықтық тәжірибелер тұрғысынан оның мазмұнын жаңартуға бағытталуы болып табылады.

Білім беру ұйымдарында қақтығыстық жағдайларды азайту, құқық бұзушылықтың алдын алу мақсатында, Қарағанды облысының білім басқармасы басшысының 2018 жылдың 16 шілдесіндегі №307 бұйрығына сәйкес Қарағанды облысында 01 қыркүйектен бастап «Білім берудегі медиация – бұл қақтығыссыз орта жасаудың жолы» жобасы бойынша жұмыс басталды.

Жобаны жүзеге асырудың жоспарына сәйкес 2018 жылдың қыркүйек-желтоқсан айларында аудандық және қалалық білім бөлімдерінің мамандарын, Қарағанды облысындағы білім беру ұйымдарының (ТЖКББ ұйымдарын қоса алғанда) директордың тәрбие ісі жөніндегі орынбасарларын, педагог-психологтарын, әлеуметтік педагогтерін, сынып жетекшілерін оқыту жүргізілді.

«Медиацияның жалпы курсы» бағдарламасы бойынша облыстың **210** педагогі оқытудың бірінші кезеңін (2018 жылдың қыркүйек-қазаны) өтті.

«Медиацияның мамандандырылған курсы» (50 сағат) оқытудың екінші кезеңі – **91** педагог (2018 жылдың қарашасы).

«Медиатор тренерлерді дайындау курсы» (32 сағат, тренерлерге арналған тренинг) үшінші кезеңін **28** педагог сәтті аяқтады (2018 жылдың желтоқсаны).

Оқытудың нәтижесі бойынша 28 педагог медиацияны оқыту құқығына ие болып, кәсіби медиатор (тренер медиатор) статусын алды.

Оқытуды «Согласие» Халықаралық медиация және құқық Орталығы (Нұр-сұлтан қ.) өткізді.

2019-2020 оқу жылының басынан Қарағанды облысының жалпы орта білім беру ұйымдарында мектеп медиациясы қызметінің (ММК) жұмысы жүзеге асырылатын болады.

Қарағанды облысында «Білім берудегі медиация – бұл қақтығыссыз орта жасаудың жолы» жобасы бойынша жұмыс білім беру ұйымдарында балалар мен жасөспірімдердің дамуы мен әлеуметтенуі үшін, сонымен қатар өмірлік қиын жағдайлар туындаған кезде де қолайлы және қауіпсіз орта жасауға мүмкіндік береді.

## I бөлім. Мектеп медиациясының негіздері

### 1. Медиация қақтығыстарды шешудің әдісі ретінде

Медиация – бұл берілген қақтығыста үшінші бейтарап, әділ, мүдделі емес тараптың – медиатордың қатысуымен дауларды шешудің баламалы нысаны.

Медиация – бұл дауды үшінші тараптың шешуін көздемейтін делдалдықтың ерекше түрі. Сәйкесінше, медиатордың басты міндеті тараптарға мүмкіндігінше тезірек өзара тиімді және өмірлік қабілетті шешімге келуге көмек көрсету болып табылады.

Медиация келесі қағидаттарға сүйенеді: еріктілік, құпиялық, тараптардың тең құқықты болуы, медиатордың бейтараптылығы, сонымен қатар рәсімге кірісуді болдырмау.

Медиация кімдікі дұрыс, кім кінәлі екендігін анықтауға емес, өзара тиімді шешімді іздеуге бағытталған. Басқаша айтқанда, қақтығысқан екі тарап сотқа дейін оларды тыңдап, қолайлы шешім қабылдауға көмектесетін кәсіби делдалға жүгінеді.

Медиация тек жеке құқықтық қатынастарға ғана таралады, ол бір тарабынан мемлекеттік ұйым қатысатын құқықтық қақтығыстарға қолданылмайды. Медиация сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарға таралмайды.

Медиатор – бұл құқық, психология, философия саласында белгілі бір білімдері мен икемділіктері бар, сонымен қатар шешен сөйлейтін және беделді адам. Ол ешқашанда сот пен дауласушылар арасындағы делдал болмайды, ешкімнің де мүддесін қорғамайды, қандай да бір түрдегі күш қолдануларды пайдаланбайды. Медиатордың ролі қақтығысқан екі тараптың бәтуаға келуіне көмектесу болып табылады.

Медиатордың беделі оған жүгінетін клиенттердің мәселелерін шешудің тиімді жолдарын іздеу бойынша қызмет көрсететін қасиеттеріне негізделеді.

Медиатор – дәстүрлі сот төрелігін шығарушы сотты алмастырмайды. Ол қақтығыстарды шешуде физикалық және заңды тұлғалар үшін анағұрлым аз шығынмен, психологиялық жағынан неғұрлым қолайлы баламалы жолын ұсынушы.

Медиатор ешқандай шешім шығармайды. Сәйкесінше, тараптардың ерікті түрде жасаған келісімі қандай да бір тарапқа зиян келтіретін болуы мүмкін емес. Медиатордың қолында билік жоқ, сәйкесінше жемқорлыққа бармайды.

**Тағы бір маңызды аспект, медиация рәсімі 30 күн ішінде жүруі мүмкін, бұл сот үдерісіне қарағанда анағұрлым тезірек.**

«Медиация» термині *mediatio* латын тілінен шыққан – делдалдық дегенді білдіреді.

Қазіргі таңда медиацияның көмегімен экономикалық, отбасылық, еңбек, тұлға аралық, мәдениет аралық және басқа да қақтығыстарды шешуге болады.

**Медиация – бұл қатысушылар (қақтығысушы тараптар) өздерінің қақтығыстарын бейтарап үшінші тараптың (медиатор) көмегімен шешетін үдеріс.**

Медиация - бұл тұлғаға құрмет білдіру, өз еркімен қатысу және ерік білдіру, шешім қабылдау еркіндігі, барлық тараптарға тең құқық бере отырып, олардың мүдделерін қорғау және қанағаттандыру мүмкіндігі негіз болатын әдіс.

Медиация дауды шешуде қақтығысқан тараптар даудың бітіміне әсер ету мүмкіндігінен айрылған, ал қақтығыста шешім қабылдау құқығы үшінші тұлғаға берілген кез келген директивті әдістеріне балама болады.

Медиация рәсімі тараптардың бәтуалы шешімге келуіне бағдарланған. Бәтуаға негізделген шешім, бітімгершіліксіз шешімге қарағанда әрбір тараптың мүдделерін толығымен қанағаттандырады, сондықтан да тиімділігі жоғары болмақ.

Медиатор сот емес, дауласушы тараптардың ешқайсының өкілі де емес, тергеуші де емес, прокурор да болмайды, тәрбиеші және кеңесші де емес. Медиатор – қақтығыстың мүмкін болатын шешімдері бойынша тараптардың арасында жүйелі диалог құруға көмектесуші және оларды тең дәрежеде қолдаушы бейтарап делдал. Медиатор тараптардың татуласуына немесе олардың шешім шығаруына жауапкершілік алмайды, себебі бұл – тараптардың жауапкершілігі. Медиатор адамдардың өздеріне ұсынылған жағдайдан шығу жолдарын түсінуіне және оларды қолдана ма, жоқ па - саналы таңдау жасауына жауап береді. Медиатор сонымен бірге кездесу барысында түсінісу мен келісімге келу үшін барынша қолайлы жағдай жасалуына жауап береді.

## **2. Мектеп медиациясының ерекшеліктері**

Мектеп медиациясы қызметінің негізгі **мақсаты** балалар мен жасөспірімдердің толыққанды дамуы және әлеуметтенуі үшін, сонымен қатар заңға қайшы іс-әрекеттерді қоса алғандағы өмірлік қиын жағдайларда амансау, адамгершілікті және қауіпсіз кеңістік (орта) қалыптастыру болып табылады.

Тұлғаның тиімді дамуы және әлеуметтенуі үшін әлеуметтік-қауіпсіз ортаның қалыптасу деңгейінің негізгі индикаторлары:

- педагогикалық қызметкерлерге, сонымен қатар балаларға медиация негіздерін (медиативті көзқарас және «тең құқықтылар топтарындағы» жағымды қарым-қатынас технологиялары) оқыту арқылы білім беру үдерісінде туындайтын қақтығыстардың қатысушылары арасында деструктивті әсерді азайту;
- балалар арасында агрессивті, зорлықшыл және әлеуметке қарсы көріністерді азайту;
- кәмелетке толмағандар арасында құқық бұзушылықтардың санын азайту;
- бала дамуында қолайсыз траекторияның алдын алу үшін жағдайлар қалыптастыру;

- білім беру үдерісінің барлық қатысушыларының әлеуметтік және қақтығыстық күзіретіліктерінің деңгейін арттыру.

Мектеп медиациясы қызметінің негізгі **міндеттері** мыналар:

1. Қалпына келтіруші – жәбірленуші мен кінәлінің қоғамдағы статусын, олардың бір-бірімен және мектеп қауымдастығындағы қарым-қатынастарын қалпына келтіру;
2. Білім беруші – білім алушылар мен педагогтердің коммуникативті күзіреттіліктерін арттыру;
3. Тәрбиешілік (рефлексия, дербестілік, өзіне жауапкершілік алу, болашақты жоспарлау, қарым-қатынастың құндылығын дамытуды ынталандыру);
4. Алдын алу (қақтығыстарды болдырмау).

Мектеп медиациясын қолданудың өзіндік нақты шекаралары немесе **шектеулері** бар:

- барлық қақтығыстарды осы әдіс арқылы шешуге болмайды;
- балалар ересектер арасындағы (ата-аналар мен мұғалімдер, әкімшілік пен педагогтер және т.б.) қақтығыстарды шешпеуі тиіс.

Мектеп медиациясы қызметінің құрылуы мен қызмет көрсетуі оның **кураторына** (жетекшісіне) байланысты.

Мектеп медиациясының кураторы (жетекшісі) және медиаторлардың біліктіліктеріне мамандар келесі талаптарды қояды:

- кураторлар қалпына келтіруші медиацияда өзіндік тәжірибесі бар тренерлерден сабақ алуы тиіс;
- жылына кем дегенде бір рет кәсіби қауымдастықта өз жұмысының супервизиясын өтуі керек;
- медиация қызметі туралы жаңартылған ақпараттық сайттарға еркін қол жетімді болуы;
- қалпына келтіруші медиация бойынша семинарларға, біліктілікті арттыру курстарына, конференцияларға қатысу мүмкіндігінің болуы.

А.К. Бисембаева Мектеп медиациясының негіздері. Оқу құралы. – Қостанай: КГПИ, 2017.– 152 б.

Оқу құралында мектеп медиациясы бойынша қажетті теориялық материалдар және қақтығыстарды шешу бойынша тәжірибелік жаттығулар, өзін-өзі тексеруге арналған сұрақтар, тестік тапсырмалар, глоссарий берілген.

## **II бөлім. Мектеп медиациясы қызметінің жұмысын ұйымдастыру**

### **Қажетті құжаттар тізімі:**

1. Мектеп медиациясы қызметін құру туралы бұйрық.

2. Мектеп медиациясы қызметі туралы ереже.
3. Мектеп медиациясы қызметінің оқу жылына жұмыс жоспары.
4. Мектеп медиациясы қызметіне өтініш білдіруді тіркеу журналы.
5. Мектеп медиациясы қызметі жұмысының тиімділігі мониторингісі (жарты жылдық).
6. Мектеп медиациясы қызметінің жұмысын талдау (жылдық).
7. Медиацияны қолдану туралы келісім беру және дауды медиация арқылы реттеу туралы келісім.
8. Медиация бойынша педагогтер мен білім алушыларды оқыту бойынша оқу-тақырыптық жоспар және сабақтар кестесі.

### **Анықтама үшін!**

1. Оқу жылының басында әрбір білім беру ұйымында жауапты тұлғаның көрсетілуімен мектеп медиациясы қызметінің құрылуы туралы бұйрық шығарылуы тиіс. Мектеп медиациясы қызметінің оқу жылына жұмыс жоспары бекітілуі тиіс.
2. Мектеп медиациясы қызметін құру туралы мәселе тамыз педагогикалық кеңесінде, мектеп медиациясы қызметі туралы Ереже директор жанындағы кеңесте және сынып жетекшілерінің секциясында қаралуы тиіс.
3. Мектеп медиациясы туралы ереже қажеттілік бойынша немесе нормативтік-құқықтық құжаттарға өзгерістер енгізілген жағдайда қарастыруды талап ететін мектепшілік жергілікті акт болып табылады.
4. Білім беру ұйымының әкімшілігі ата-аналар қауымдастығының алдында мектеп медиациясы қызметі туралы ақпараттық-түсіндіру жұмыстарын жүргізуі тиіс. Ата-аналармен ақпараттық-түсіндірме жұмысы ата-аналар жиналысының хаттамаларында тіркеледі.

Педагогикалық кеңесте немесе директор  
жанындағы кеңесте қаралады  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ ж. №\_\_ хаттама

Мектеп директоры  
бекітеді \_\_\_\_\_  
күні

## **Мектеп медиациясы қызметі туралы ереже**

### **1. Жалпы ережелер**

- 1.1. Осы Ереже мектеп медиациясы қызметін құру және оның жұмысы туралы сұрақтарды реттейді.
- 1.2. Медиация қызметі білім беру ұйымдарында жанжалдарды шешуге және қалпына келтіру медиациясын дамытуға мүдделі білім беру үдерісінің педагогтары мен басқа да қатысушыларын біріктіретін білім беру ұйымының құрылымдық бөлімшесі болып табылады.
- 1.3. Медиация қызметі кәмелетке толмағандардың дауларына, жанжалдарына, құқыққа қарсы мінез-құлқына немесе құқық бұзушылықтарына ден қоюдың басқа тәсілдеріне балама болып табылады. Медиация ден қоюдың басым тәсілі болып табылады, яғни жанжал тараптарына бірінші кезекте медиация қызметіне жүгіну ұсынылады, ал олар



бас тартқан немесе жанжалды келіссөздер мен медиация арқылы шешу мүмкін болмаған кезде білім беру ұйымы жанжалды шешудің басқа да тәсілдерін және/немесе ықпал ету шараларын қолдана алады.

1.4. Медиация қызметі өз жұмысын нормативтік-құқықтық құжаттар негізінде жүзеге асырады:

- Қазақстан Республикасының Конституциясы 1995 жылғы 30 тамызда республикалық референдумда қабылданды, 23.03.2019 ж. жағдай бойынша өзгерістер мен толықтырулармен;

- Қазақстан Республикасының 2011 жылғы 26 желтоқсандағы № 518-IV ҚРЗ «Неке (ерлі-зайыптылық) және отбасы туралы» Кодексі 01.04.2019 ж. жағдай бойынша өзгерістермен және толықтырулармен;

- «Білім туралы» Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 27 шілдедегі №319-III Заңы 19.07. 2019 ж.;

- «Медиация туралы» Қазақстан Республикасының 2011 жылғы 28 қаңтардағы № 401-IV Заңы;

- Білім беру ұйымының жарғысы.

## **2. Медиация қызметінің мақсаттары мен міндеттері**

2.1. Медиация қызметінің мақсаттары:

2.1.1. білім беру үдерісіне қатысушылар арасында даулар мен жанжалдарды шешудің өркениетті формаларын тарату (қалпына келтіру медиациясы, келіссөздер және басқа да тәсілдер);

2.1.2. қалпына келтіру медиациясының қағидаттары мен технологиясы негізінде даулар мен даулы жағдайларды шешуде білім беру үдерісіне қатысушыларға көмек көрсету;

2.1.3. білім беру ұйымдарында қалпына келтіру медиациясының қағидаттары мен технологиясы негізінде кәмелетке толмағандардың жанжалдарына, іс-әрекеттеріне, құқыққа қарсы мінез-құлқына және құқық бұзушылықтарына баламалы ден қоюды қамтамасыз ету.

2.2. Медиация қызметінің міндеттері:

2.2.1. оқу-тәрбие үдерісіне медиативтік құзыреттілікті интеграциялау;

2.2.2. ағарту іс-шараларын ұйымдастыру және білім беру үдерісіне қатысушыларды қалпына келтіру медиациясының миссиясы, қағидаттары мен технологиялары туралы хабардар ету.

## **3. Мектеп медиациясы қызметінің жұмыс қағидаттары**

3.1. Мектеп медиациясы қызметінің жұмысы келесі қағидаттарға негізделген:

3.1.1. Қызмет жұмысын ұйымдастыруға педагогтардың ерікті түрде қатысуын, сондай-ақ жанжалға тартылған тараптардың медиативтік сессияға қатысуға міндетті келісімін көздейтін еріктілік қағидаты. Жанжал тараптары мен олардың заңды өкілдерін медиатормен алдын ала кездесуге жіберуге жол беріледі.

3.1.2. Медиация қызметінің бітімгершілік шартын қоспағанда, медиация үдерісінде алынған мәліметтерді жария етпеу міндеттемесін болжайтын құпиялылық қағидаты (кездесуге қатысушылармен келісім бойынша және олар қол қойған). Бұған дайындалып жатқан қылмыс туралы медиаторға белгілі болған ақпарат кірмейді.

3.1.3 Медиация қызметіне қандай да бір қақтығысқа қатысушының (оның ішінде әкімшіліктің) тарапын қабылдауға тыйым салатын бейтараптылық қағидаты. Бейтараптылық медиация қызметі қандай да бір тараптың кінәлілігі немесе кінәсіздігі туралы мәселені анықтамайды, ал тараптарға өз бетінше шешім табуға көмектесетін тәуелсіз делдал болып табылады дегенді білдіреді. Егер медиатор қатысушылардың біреуімен жеке қарым-қатынасқа байланысты бейтараптықты сақтай алмайтынын түсінсе, ол медиациядан бас тартуы немесе оны басқа медиаторға беруі тиіс.

#### **4. Мектеп медиациясы қызметін құру тәртібі**

4.1 Медиация қызметінің құрамына:

- директордың тәрбие ісі жөніндегі орынбасары;
- әлеуметтік педагог;
- педагог-психолог (психолог);
- пән мұғалімдері, сынып жетекшілері кіреді.

Мектеп медиациясы қызметінің сандық құрамы әкімшіліктің шешімі бойынша анықталады: 5-тен 9 адамға дейін. Қызмет құрамына ата-аналар қауымдастығының өкілдері, жоғары сынып оқушылары кіруі мүмкін.

4.2. Мектеп медиациясы қызметінің жетекшісі (кураторы) білім беру ұйымы директорының бұйрығымен директордың тәрбие жұмысы жөніндегі орынбасары тағайындалады.

#### **5. Мектеп медиациясы қызметінің жұмысын ұйымдастыру**

5.1 Мектеп медиациясы қызметіне білім беру ұйымының әкімшілігі медиаторларды жинауға және медиативтік сессияларды өткізуге арналған үй-жай береді, сондай-ақ білім беру ұйымының өзге де ресурстарын (жабдықтар, ұйымдастыру техникасы, кеңсе заттары, ақпарат құралдары және басқалар) пайдалану мүмкіндігін береді.

5.2 Білім беру ұйымының лауазымды адамдары мектеп медиациясы қызметіне педагогтар, оқушылар (тәрбиеленушілер), ата-аналар арасында қызметтің жұмысы туралы ақпаратты таратуға жәрдемдеседі.

5.3 Егер тараптар медиативтік сессияны өткізуге келіскен жағдайда, осы қақтығысқа қатысушыларға қатысты әкімшілік санкцияларды қолдану тоқтатыла тұрады. Әкімшілік іс-әрекеттерді қайта бастау қажеттігі туралы шешім медиация қызметінің жұмыс нәтижелері және тараптардың қол жеткізген уағдаластықтары туралы ақпарат алынғаннан кейін қабылданады.

5.4 Білім беру ұйымының әкімшілігі мектеп медиациясы қызметі мүшелерінің медиаторлар қауымдастығының жиналыстарына, супервизияларға және олардың біліктілігін арттыруға қатысуын қолдайды.

5.5 Медиация қызметі әкімшіліктің қарауына білім беру ұйымдарында қақтығысты азайту жөнінде ұсыныстар енгізе алады.

#### **6. Мектеп медиациясы қызметінің жұмыс тәртібі**

6.1. Мектеп медиациясы қызметі педагогтардан, оқушылардан, білім беру ұйымының әкімшілігінен, медиация қызметінің мүшелерінен, ата-аналардан даулы немесе қылмыстық сипаттағы жағдайлар туралы ақпарат ала алады.

6.2 Мектеп медиациясы қызметі әрбір нақты жағдайда медиацияны қолдану мүмкіндігі немесе мүмкін еместігі туралы шешімді дербес, оның

ішінде жанжал тараптарымен алдын ала кездесулер негізінде қабылдайды. Қажет болған жағдайда қабылданған шешім туралы білім беру ұйымының лауазымды тұлғалары хабардар етіледі.

6.3 Даулар мен даулы жағдайлардың медиабельділігін (медиабельность) анықтау кезінде медиация қызметіне қатысушылар қаралатын жағдайдың өлшемшарттарға сәйкестігін тексереді:

- жанжал тараптары белгілі;
- медиатормен кездесуге шақыру үшін даулы жағдайдың тараптарымен байланысуға мүмкіндік бар;
- медиацияны жүргізу кезінде жанжалды жағдайдың тараптары алкогольдік немесе есірткілік масаң күйде жүрмейді;
- мектеп медиациясы қызметі мамандарының біліктілігі осы қақтығыс түрімен жұмыс істеуге мүмкіндік береді;
- қызметтің жетекшісі мен медиаторлар медиатор мен қақтығыс тараптарының (физикалық және психологиялық) қауіпсіздігі кездесу барысында қамтамасыз етілетініне сенімді.

6.4 Тараптар медиацияны жүргізуге келіспеген жағдайда оларға психологиялық көмек немесе білім беру ұйымында бар басқа да жұмыс түрлері ұсынылуы мүмкін.

6.5 Балалар арасында медиацияны жүргізу үшін ата-аналардың жазбаша келісімі қажет.

6.6 Медиатор өзінің кәсіби стандарттары негізінде немесе біліктілігі жеткіліксіз немесе үдерістің қауіпсіздігін қамтамасыз ету мүмкін болмаған жағдайда медиацияны жүргізуден бас тартуға құқылы. Бұл жағдайда білім беру ұйымы басқа педагогикалық технологияларды пайдалана алады.

6.7 Медиация қызметі әрбір жеке жағдайда рәсімді өткізу мерзімі мен кезеңдерін дербес анықтайды.

6.8 Егер медиация барысында жанжал жасаушы тараптар келісімге келген жағдайда, қол жеткізілген нәтижелер дауды медиация тәртібімен реттеу туралы жазбаша Келісімде (бұдан әрі – Келісім) тіркеледі.

6.9 Қажет болған жағдайда медиация қызметі Келісімнің көшірмесін білім беру ұйымының әкімшілігіне береді.

6.10 Мектеп медиациясы қызметі келісімде тараптардың өзіне алған міндеттемелерін орындау тәсілін анықтауға көмектеседі, бірақ олардың орындалуына жауапты болмайды. Міндеттемелерді орындауда мәселелер туындаған кезде мектеп медиациясы қызметі тараптардың қосымша кездесулерін өткізіп, тараптарға қиындықтардың себептерін және оларды еңсеру жолдарын түсінуге көмектесе алады.

6.11 Мектеп медиациясы қызметінің жұмысы қызметтің ішкі құжаттары болып табылатын тіркеу журналына, есептерге және мониторингке тіркеледі.

6.12 Мектеп медиациясы қызметінің жетекшісі:

- қызметтің жұмысын жоспарлайды;
- білім беру ұйымдарында қалпына келтіру медиациясының қағидаттарын таратуға ықпал етеді;
- мектеп медиациясы қызметінің мониторингісін қамтамасыз етеді.

6.13 Мектеп медиациясы қызметі жанжалдың қатысушыларына медиация рәсімін өткізу кезінде жоғары тұрған инстанцияларға, бұқаралық ақпарат құралдарына немесе сот органдарына жүгінуден қалыс қалуды ұсынады.

6.14 Білім беру ұйымының әкімшілігі мен мектеп медиациясы қызметі жетекшісінің келісімі бойынша медиаторлар педагогтер мен әкімшілік, ата-аналар мен олардың балалары арасындағы жанжалдар бойынша, сондай-ақ азаматтық құқықтық қатынастардан туындаған отбасылық жанжалдар мен даулар бойынша, оның ішінде кәсіпкерлік және өзге де экономикалық қызметті жүзеге асыруға байланысты, сондай-ақ еңбек және отбасылық құқықтық қатынастардан туындаған даулар бойынша медиацияны жүргізе алады, медиатордың қызметі және оның біліктілігі «Медиация туралы» ҚР Заңымен реттеледі.

## 7 Қорытынды ережелер

7.1 Ережеге өзгерістерді білім беру ұйымының директоры енгізілетін өзгерістер қалпына келтіру медиациясының стандарттарына қайшы келмейтін жағдайда, мектеп қызметінің, Қамқоршылық кеңесінің немесе ата-аналар қауымдастығының мүшелерінің ұсынысы бойынша енгізеді.

7.2. Мектеп медиациясы қызметіне өтініштерді тіркеу журналы: әрбір өтініш (1-нысан) компьютерде басылады, папкаға жиналады, оқу жылының соңында барлық материалдар тігіледі, сыртына мектеп директорының мөрі мен қолы қойылады.

7.3. Мектеп медиациясы қызметінің материалдары жүйеленіп, 5 жыл сақталады.

Директор жанындағы кеңесте қаралады  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ ж. №\_\_ хаттама

Мектеп директоры бекітеді  
\_\_\_\_\_  
күні

### 20\_\_-20\_\_ оқу жылына мектеп медиациясы қызметінің жұмыс жоспары

**Мақсаты:** кәмелетке толмағандардың табысты әлеуметтенуіне жағдай жасау; мектеп ортасындағы қақтығыстық жағдайлардың алдын алу жүйесіне қалпына келтіру технологияларын іске асыру моделін енгізу арқылы дау-жанжалдың санын азайту.

#### **Міндеттері:**

- білім беру үдерісіне қатысушылар арасында даулар мен жанжалдарды шешудің өркениетті формаларын тарату (қалпына келтіру медиациясы, келіссөздер және басқа да тәсілдер);
- оқушыларды (тәрбиеленушілерді) және білім беру үдерісінің басқа да қатысушыларын қақтығыстарды реттеудің өркениетті әдістеріне және жауапкершілікті сезінуге оқыту;
- ағарту іс-шараларын ұйымдастыру және білім беру үдерісіне қатысушыларды қалпына келтіру медиациясының миссиясы, қағидаттары мен технологиясы туралы хабардар ету.

<b>№ р/с</b>	<b>Іс-шаралар</b>	<b>Өткізу мерзімі</b>	<b>Болжамды нәтижелер</b>	<b>Жауапты</b>
<b><i>Нормативтік-құқықтық қамтамасыз ету</i></b>				
1	Мектеп медиациясы қызметін құру: - жұмысты нормативтік-құқықтық қамтамасыз етуді зерделеу; - құрамын анықтау (педагогтар мен оқушылар); - Ережені бейімдеу және бекіту	қыркүйек	Мектеп медиациясы қызметін құру туралы бұйрық. Ережені бекіту	
2	Мамандардың лауазымдық нұсқаулықтарын әзірлеу	қыркүйек	Бекітілген ЛН	
<b><i>Ұйымдастырушылық-әдістемелік жұмыс</i></b>				
3	Оқу жылына жұмыс жоспары	қыркүйек	Жұмыс Жоспарының бекітілуі	
4	Медиация мәселелері бойынша электрондық кітапхананы қалыптастыру	оқу жылы бойы	Электрондық кітапхананы қалыптастыру	ММҚ мүшелері
5	Білім беру үдерісіне қатысушыларды (мұғалімдер, ата-аналар, оқушылар) мектеп медиациясы қызметінің міндеттері мен жұмысы туралы хабардар ету	қазан	Мұғалімдердің, оқушылардың және ата-аналардың ММҚ туралы ақпараттандырылуы	ММҚ мүшелері
6	ММҚ қызметі туралы ақпараттық-талдау есебі	мамыр	Ақпараттық-талдау есебі	ММҚ жетекшісі
<b><i>Ағартушылық жұмыс</i></b>				

7	Мектеп сайтына ММҚ қызметі туралы ақпаратты орналастыру	қазан	Сайт беті	
8	«Мектеп медиациясы қызметінің жұмысы» таныстыру семинарын ұйымдастыру және өткізу	қазан	ММҚ қызметі туралы білімді кеңейту	
9	«Мектеп медиациясы қызметі» стендін ресімдеу	қазан	ММҚ жұмысы туралы ақпараттандыру	ММҚ мүшелері
10	ММҚ қызметі туралы буклет жасау	қараша	Буклет	
11	ММҚ-не мүше оқушыларды оқыту	кесте бойынша	ММҚ қызметі туралы білімнің кеңеюі	
12	ММҚ-не мүше педагогтерді оқыту	кесте бойынша	ММҚ қызметі туралы білімнің кеңеюі	
<b><i>Қалпына келтіру рәсімдерін іске асыру</i></b>				
13	Өтініштермен жұмыс	қажеттілігіне қарай	Жағдай туралы толық ақпарат	ММҚ мүшелері
14	Қалпына келтіру рәсімі ұйымдастырылатын жағдай туралы ақпарат жинау	қажеттілігіне қарай	Жағдай туралы толық ақпарат	ММҚ мүшелері
15	Құжаттарды талдау	қажеттілігіне қарай	Жағдай туралы толық ақпарат	ММҚ мүшелері
16	Медиация рәсімдерін жүргізу	қажеттілігіне қарай	Даулы жағдайды реттеу туралы келісім	ММҚ мүшелері
17	Кәмелетке толмағандардың заңды өкілдеріне, медиация мәселелері бойынша мамандарға кеңес беру	қажеттілігіне қарай	Ұсынымдар дайындау және беру, медиацияны жүргізуге ата-аналардың келісін алу	
18	Өткізілген медиацияны	мамыр	Мониторинг жүргізу	ММҚ мүшелері

	талқылау			
<b><i>Кәсіби қауымдастық ішіндегі өзара іс-қимыл</i></b>				
19	Басқа медиация қызметтерінің мамандарымен кеңесу	оқу жылы бойы	Ақпаратты беру тетігін пысықтау	ММҚ мүшелері
20	ММҚ бойынша аймақтық және облыстық деңгейде өткізілетін семинарларға қатысу	оқу жылы бойы	Ақпаратты беру тетігін пысықтау	ММҚ мүшелері

## Мектеп медиациясы қызметіне өтініштерді тіркеу журналы

Өтініш берген күні	
Қақтығыстың мәні	
ММҚ-не жанжал туралы ақпаратты кім берді	
Құқық қорғау органдарының қатысуымен жанжалды қарау перспективасы (иә/жоқ)	

## Кездесудің қатысушылары

1 – тарап	
2 – тарап	
Жүргізушілер (медиаторлар)	
Басқа қатысушылар (мұғалім, ата-ана, оқушы және т.б.)	

**Кездесу барысында өткізілген іс-әрекеттер**  
(не өткіздік, неге аяқталмады және т. б.)

---



---

**Қорытынды**

(қалпына келтіруші медиация стандарттарына қатысты)

Жәбірлеушінің жауапкершілігі неде?	
Зардап шегушіні қолдау дегеніміз не?	
Олардың қарым-қатынасы қалай өзгерді?	
Қоршаған ортаның қолдауы	
Келісімнің мәні неде?	



білім беру ұйымының атауы бойынша мектеп медиациясы қызметі жұмысының тиімділігі мониторингі  
20\_ - 20\_ оқу жылының \_\_\_ жарты жылдығы бойынша

\*\*\* Жарты жылда 1 рет толтырылады

жартыжылдық	ММҚ-не келіп түскен мектептегі қақтығыстардың саны	өтініштер көзі					қақтығыс түрлері					оқудан өткен педагогтер саны	оқудан өткен педагогтер саны (БАҚ-та, сайттағы жарияланымдар, ақпараттық стендтер, буклеттер, ата-аналар жиналысы, сынып сағаттары және т. б.)
		әкімшілік	педагогтер	ата-аналар	оқушылар	басқалар	«оқушы» - «оқушы»	«ата-аналар – балалар»	«ата-ана – ата-ана»	«әкімшілік – педагог»	«ата-ана – педагог»		

**20 \_\_ - 20 \_\_ оқу жылындағы  
мектеп медиациясы қызметінің жұмысын талдау**

<b>1-Блок «Нормативтік-құқықтық қамтамасыз ету»</b>				
Талдау мақсаты: ММҚ жұмысының медиация мәселелері бойынша нормативтік-құқықтық құжаттарға сәйкестік дәрежесін анықтау				
Болжамдалатындармен салыстырғандағы нақты нәтижелер (мәтіндік ақпарат)	Анықталған қарама-қайшылықтар	Қарама-қайшылықтардың ықтимал себептері	Мүмкін болатын шешу жолдары	Жағдайлар жасау бойынша жұмыс міндеттері
ММҚ құрамы				
Лауазымдық міндеттерді орындау (%)				

<b>2-Блок «Ұйымдастыру-әдістемелік жұмыс»</b>				
Талдаудың мақсаты: ұйымдастыру-әдістемелік жұмыстың жағдайы мен оның өнімділігін анықтау				
Болжамдалатындармен салыстырғандағы нақты нәтижелер	Анықталған қарама-қайшылықтар	Қарама-қайшылықтардың ықтимал себептері	Мүмкін болатын шешу жолдары	Жағдайлар жасау бойынша жұмыс міндеттері
ММҚ жұмыс жоспарын орындау (әрбір блок бойынша % - бен)				
Медиация мәселелері бойынша электрондық кітапханада ақпарат бірліктерінің саны				

ММҚ жұмысы туралы ақпараттармен қамтылған білім беру үдерісіне қатысушылардың үлесі - білім алушылар - педагогтар -ата-аналар				
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

### Блок 3 «Ағартушылық жұмыс»

Талдаудың мақсаты: білім беру үдерісіне қатысушылардың медиативтік мәдениетін қалыптастырудағы ММҚ жұмысының тиімділігі мен пәрменділігін анықтау.

Болжамдалатындармен салыстырғандағы нақты нәтижелер (диаграммалар)	Анықталған қарама-қайшылықтар	Қарама-қайшылықтардың ықтимал себептері	Мүмкін болатын шешу жолдары	Жағдайлар жасау бойынша жұмыс міндеттері
Медиация мәселелері бойынша оқытумен қамтылған педагогтардың үлесі				
Медиация мәселелері бойынша оқытумен қамтылған оқушылардың үлесі				
Медиация мәселелері бойынша оқытумен қамтылған ата-аналардың үлесі				

### 4 Блок «Қалпына келтіру рәсімдерін іске асыру»

Талдаудың мақсаты: ММҚ қызметінің оқу-тәрбие үдерісін дамытуға ықпал ету дәрежесін және оның нәтижелілігін анықтау.

Болжамдалатындармен салыстырғандағы нақты нәтижелер	Анықталған қарама-қайшылықтар	Қарама-қайшылықтардың ықтимал себептері	Мүмкін болатын шешу жолдары	Жағдайлар жасау бойынша жұмыс міндеттері
Медиация мәселелері бойынша консультациялар саны				
Медиация рәсімдерінің саны				

### **5 Блок «Кәсіптік қоғамдастық ішіндегі өзара іс-қимыл»**

Талдаудың мақсаты: ММҚ басқа білім беру ұйымдарының медиация қызметінің мамандарымен өзара іс-қимыл деңгейін, ММҚ дамыту бойынша бірлескен қызметтің тиімділігі мен пәрменділігін анықтау.

Болжамдалатындармен салыстырғандағы нақты нәтижелер	Анықталған қарама-қайшылықтар	Қарама-қайшылықтардың ықтимал себептері	Мүмкін болатын шешу жолдары	Жағдайлар жасау бойынша жұмыс міндеттері
Медиация мәселелері бойынша семинарлар, тренингтер, кездесулер және т. б. саны - мектеп деңгейі - аудандық / қалалық деңгейдегі - облыстық деңгейдегі				

\*\*\* Медиация рәсімін жүргізу алдында толтырылады

## Медиацияны қолдану туралы келісім

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ ж.

\_\_\_\_\_ (өткізу орны)

\_\_\_\_\_,  
(Т.А.Ә., туған күні, ЖСН)

\_\_\_\_\_,  
(Т.А.Ә., туған күні, ЖСН)

бұдан әрі «Тараптар» деп аталады,  
және медиатор \_\_\_\_\_

бұдан әрі Медиатор деп аталатын, бірлесіп «Медиацияға қатысушылар» деп аталатын мына төмендегілер туралы осы Келісімді жасасты:

### 1. КЕЛІСІМНІҢ МӘНІ

1.1. Тараптар арасында туындаған дауды (дау-шарды) шешу мақсатында Тараптар еріктілік, құпиялылық, адалдық, Тараптардың ынтымақтастығы мен тең құқылығы, медиатордың бейтараптығы мен тәуелсіздігі қағидаттарына сәйкес медиацияны жүргізуге өз келісімін білдіреді. Даудың (дау-шардың) мәнісі тараптардың мына төмендегілер туралы қарым-қатынасы (құқықтық қатынастары) болып табылады

1.2. Медиация тараптардың медиативтік келісімге қол жеткізу мақсатында мүдделер мен талаптарды тану және өзара қанағаттандыру жолымен олардың арасында туындаған дауды (жанжалды) өз бетінше реттеу мүмкіндігін қамтамасыз ету үшін жүргізіледі.

1.3. Медиатор медиация жүргізуге міндеттенеді, ал Тараптар медиацияға қатысуға міндеттенеді.

1.4. Медиацияны жүргізу тәртібі, осы Келісімде көрсетілген медиацияға қатысушылардың құқықтары мен міндеттері «Медиация туралы» Қазақстан Республикасының Заңына (бұдан әрі – «Медиация туралы» Заң) сәйкес белгіленген.

### 2. МЕДИАЦИЯНЫ ЖҮРГІЗУ КҮНІ, УАҚЫТЫ, ОРНЫ ЖӘНЕ МЕРЗІМІ

2.1. Медиация рәсінде медиацияға қатысушылардың бірінші кездесуі (медиативтік сессия) «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ \_\_\_\_\_ мекен-жайы бойынша: \_\_\_\_\_ Қосымша

кездесулер өткізу қажет болған жағдайда, орны, күні және уақыты Тараптармен қосымша келісіледі.

2.2. Медиацияны жүргізу мерзімі осы Келісімге қол қойылған күннен бастап 30 күннен аспайды.

### 3. ТАРАПТАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

3.1. Тараптар (дау-шарды) реттеу жөнінде шешімдер қабылдау үшін қажетті өкілеттіктері бар заңды тұлға ретінде медиацияға қатысады

---

---

3.2. Тараптар медиацияның тең құқылы қатысушылары болып табылады және:

- Медиацияны жүргізу тәртібі бойынша ұсыныстар енгізу;
- Дауды (дау-шарды) реттеуге қол жеткізу үшін қажетті ақпарат пен құжаттарды ұсыну);
- Медиатормен (кокус) жеке әңгіме өткізуге бастамашылық жасау;
- Дауды (жанжалды) шешуге бағытталған ұсыныстар енгізуге;

3.2. Тараптар құқылы емес:

- Медиацияны жүргізу уақытын негізсіз созу;
- Медиацияға қатысушыларға, медиацияға қатысушы өзге де тұлғаларға моральдық, физикалық немесе кез келген өзге қысым көрсетуге;
- Медиацияға қатысушыларға, медиацияға қатысушы өзге де тұлғаларға қатысты әдепсіз мінез-құлыққа жол беруге;

3.3. Тараптар міндетті:

- Медиатордың шақыруы бойынша медиацияны жүргізу үшін келуге, ал келу мүмкін болмаған жағдайда медиацияға қатысушыларды медиацияны жүргізудің келісілген күніне (медиативтік сессияға) дейін 24 сағаттан кешіктірмей хабардар етуге;);
- Медиация қағидаттарын және медиацияға қатысушылармен келісілген медиацияны жүргізу тәртібін, сондай-ақ медиация барысында қол жеткізілген басқа да уағдаластықтарды сақтау;
- Қақтығысты шешетін өзара тиімді уағдаластықтарды іздеу бойынша ынтымақтасу және осындай уағдаластықтардың шынайы шарттарын жасау.

#### **4. МЕДИАТОРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ**

4.1. Медиатор бейтарап және тәуелсіз тұлға бола отырып:

- Медиацияны жүргізу басталғанға дейін Медиация ерекшеліктерін түсіндіру, медиацияны жүргізу уақытын, орнын және тәртібін талқылау мақсатында Тараптармен кездесу;
- Дау (жанжал) материалдарымен және Тараптар ұсынатын өзге де құжаттармен танысуға; Бұл ретте медиатор құжаттардың дұрыстығын тексеруге міндетті емес және тараптар ұсынған барлық құжаттардың жалған болып табылмайтындығы презумпциядан шығады;
- Тараптарға қосымша құжаттарды әкелуді ұсыну;
- Тараптарға талқыланатын мәселелер бойынша құжаттармен, мәліметтермен және хабарламалармен алмасуға жәрдемдесу.
- Мамандардан қажетті кеңестер алу;
- Әрбір Тараппен жеке әңгімелесу өткізуге бастамашылық жасау (кокус);
- Тараптарға дауды реттеудің бірнеше нұсқаларын әзірлеуді және талқылауды ұсыну;

4.2. Медиатор құқылы емес:

- Тараптарға дауды (жанжалды) шешетін уағдаластықтардың нұсқаларын ұсыну);

- Дауды (дау-шарды) шешу перспективалары туралы қорытынды беру;

#### 4.3. Медиатор міндетті:

- «Медиация туралы» ҚР Заңына, осы Келісімге сәйкес, сондай-ақ медиатордың кәсіби этикасын басшылыққа ала отырып, медиацияны тиісті түрде жүргізу.

- Мүдделер қақтығысын тудыруға немесе медиатордың бейтараптығы мен тәуелсіздігіне өзгеше әсер етуге қабілетті факторлар анықталған жағдайда (Тараптармен немесе медиацияның өзге де қатысушыларымен іскерлік немесе жеке қатынастардың болуы, жанжалдың нәтижесіне жеке мүдделілік және т.б.) бұл туралы тараптарға мәлімдеуге міндетті. Мұндай жағдайда медиатор өз функцияларын тек тараптардың келісімімен ғана орындай алады;

- Медиативтік келісімді дайындау кезінде тараптардың өкілдері болмаған жағдайда, тараптарды медиативтік келісім заңнама талаптарына қайшы келмеуі және (немесе) үшінші тұлғалардың, оның ішінде медиацияға қатыспайтын құқықтарын бұзуы мүмкін еместігі туралы хабардар етеді.

- Медиацияны келісілген мерзімде жүргізу мүмкін болмаған жағдайда медиацияны (медиативтік сессия) жүргізудің келісілген күніне дейін 24 сағаттан кешіктірмей Тараптарды бұл туралы хабардар етуге және медиация жүргізудің жаңа уақытын Тараптармен келісуге міндетті.

4.4. Медиатор тараптардың заңнама талаптарына қайшы келетін және (немесе) үшінші тұлғалардың, оның ішінде медиацияға қатыспайтын құқықтарын бұзатын медиативтік келісім жасасқаны үшін жауапты болмайды.

### **5. ҚҰПИЯ АҚПАРАТ**

5.1. Егер Тараптар өзгеше уағдаласпаса, медиация барысында медиацияға қатысушыларға белгілі болған кез келген ақпарат құпия болып табылады және мұндай ақпаратты берген Тараптың келісімінсіз екінші Тарапқа, үшінші тұлғаларға, сотқа, өзге органға немесе ұйымға жария етуге жатпайды. Аталған шектеу медиацияны қолдану туралы, медиацияны тоқтату туралы келісімдер жасасу туралы ақпаратқа, сондай-ақ кез келген жағдайда жария етілуі мүмкін өзге де ақпаратқа қолданылмайды.

5.2. Жеке әңгімелесу (кокос) кезінде медиаторға Тараптардың бірі берген ақпарат оны берген Тараптың келісімімен ғана екінші Тарапқа немесе үшінші Тарапқа берілуі мүмкін. Егер Тарап мұндай ақпаратты екінші Тарапқа немесе үшінші тұлғаларға беруге келіскен жағдайда, Медиатор тараппен жария етуге жататын ақпарат көлемін келісуге міндетті.

5.3. Қажет болған жағдайда Тараптар құпия ақпараттың нақты тізбесін, сондай-ақ оны пайдалану тәртібін және үшінші тұлғаларға жария ету шарттарын қамтитын құпиялылық туралы келісімге қол қоюға құқылы.

### **6. МЕДИАЦИЯНЫҢ АЯҚТАЛУЫ**

6.1. Медиация келесі негіздер бойынша аяқталады:

– Медиативтік келісімге қол қою арқылы - медиацияға қатысушылар осындай келісімге қол қойған күннен бастап.

- Тараптың (Тараптардың) медиациядан шығу туралы өтініш беруі - осындай өтініш берілген күннен бастап.

- осы Келісімнің 2.2. т. көрсетілген медиацияны жүргізу мерзімінің аяқталуымен.

6.2. Медиацияға қатысушылардың кез келгені, егер оны одан әрі жүргізу орынсыз деп есептесе, медиацияның қалған қатысушыларын жазбаша түрде хабардар ете отырып, медиацияны аяқтауға құқылы. Мұндай жағдайда хабарлау күні медиацияның аяқталған күні болып есептеледі.

6.3. Медиатор Тараптар (Тарап) медиацияның басқа қатысушыларын Шарттың 3.3. т. 3 азат жолында көзделген тәртіппен хабардар етпеген жағдайда, тараптар (Тарап) медиацияға қатысушылармен келісілген мерзімде бірнеше рет (2 рет және одан көп) келмеген жағдайда тараптардың әрқайсысына жазбаша хабарлама жібере отырып, медиацияны аяқтауға құқылы. Мұндай жағдайда хабарлау күні медиацияның аяқталған күні болып есептеледі.

## **7. КЕЛІСІМНІҢ ҚОЛДАНЫЛУЫ, ОНЫ ӨЗГЕРТУ ЖӘНЕ БҰЗУ ТӘРТІБІ**

7.1. Осы Келісім қол қойылған күнінен бастап күшіне енеді және тараптар мен медиатор ол бойынша өз міндеттемелерін толық көлемде орындағанға дейін қолданылады.

7.2. Осы Келісім Тараптардың жазбаша келісімі бойынша ғана толықтырылуы, өзгертілуі немесе бұзылуы мүмкін.

## **8. ҚОЛДАР**

**Тарап:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Тарап:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Медиатор:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**5 - нысан**

*\*\*\* Медиация үдерісін аяқтау нәтижелері бойынша толтырылады*

**Дауды медиация тәртібімен реттеу туралы келісім**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ ЖЫЛ

\_\_\_\_\_  
(өткізу орны)

\_\_\_\_\_ бұдан әрі «1-Тарап» деп аталатын,  
(ТАӘ, туған күні, ЖСН)

бір жағынан,

және \_\_\_\_\_ бұдан әрі «2-Тарап» деп аталатын  
(ТАӘ, туған күні, ЖСН)

екінші жағынан, бірге бұдан әрі «Тараптар» деп аталатын төмендегілер туралы осы Келісімді жасасты.

1. Тараптар медиация рәсімін аяқтайды



---

---

және медиатордың көмегімен өткізілген \_\_\_\_\_  
медиация туралы Шартқа сәйкес рәсімді жүргізу тәртібін дербес  
айқындайды.

2. Медиация рәсімі жүргізілген мерзім: \_\_\_\_\_

3. Осы Келісім тараптардың еріктілігі мен адалдығы қағидаттарының  
негізінде орындалуға жатады.

4. Осы Келісім құпия болып табылады және егер Тараптар өзгеше  
уағдаласпаса, үшінші тұлғаларға ашуға жатпайды. Осы Келісімнің мазмұны  
Келісімде айқындалған іс-әрекеттерді жасау үшін және заңда көзделген өзге  
де жағдайларда ғана ашылуы мүмкін.

5. Тараптар медиация рәсімінде өздері ұсынған, соның негізінде осы  
Келісімге қол қойылатын ақпарат толық және дұрыс болғанын растайды.

6. Уағдаластықтардың мазмұны және оларды орындау мерзімдері: тараптар  
медиатордың көмегімен медиация рәсіміне барлық қатысушылардың  
мүдделерін қанағаттандыратын дау бойынша өзара қолайлы шешім  
қабылдады, мынадай міндеттемелерді таниды және тараптардың құқықтарын  
айқындайды:

**7. 1-Тарап мынадай құқықтар мен міндеттемелерді таниды:**

7.1. 1-Тарап мынамен келіседі

---

7.2. Осы Келісім бойынша 1-Тарап ерікті түрде қабылданған міндеттемелерді  
орындамаған жағдайда 2-Тараптың мынандай құқығымен келіседі

---

7.3. 2-Тараптың осы Келісімнің міндеттемелерін орындауы бойынша 1-  
Тарап 2-Тарапқа наразылық білдірмеуге міндеттенеді.

7.4. 1-Тарап осы Келісімде жоғарыда көрсетілген шарттарды таниды және  
келіседі.

**2-Тарап мынадай құқықтар мен міндеттемелерді таниды:**

7.5. 2-Тарап мынамен келіседі

---

---

---

7.6. Осы Келісім бойынша 2-Тарап ерікті түрде қабылданған міндеттемелерді  
орындамаған жағдайда 1-Тараптың мынандай құқығымен келіседі

---

---

7.7. 1-Тараптың осы Келісімнің міндеттемелерін орындауы бойынша 2-Тарап 1-Тарапқа наразылық білдірмеуге міндеттенеді.

7.8. 2-Тарап осы Келісімде жоғарыда көрсетілген шарттарды таниды және келіседі.

8. Осы Келісім бойынша қол жеткізілген уағдаластықтарды іске асыруға немесе түсіндіруге байланысты келіспеушіліктер немесе қиындықтар туындаған жағдайда тараптар медиатордың көмегімен медиация рәсімін қайта бастау мүмкіндігі мен қажеттілігін қарастырады.

9. Осы Келісім Тараптар қол қойған сәттен бастап күшіне енеді және Келісімнің шарттарына сәйкес өздері қабылдаған міндеттемелерді орындау сәтінде аяқталады.

10. Медиативтік келісім әрбір Тарап және медиатор үшін бір данадан 3 данада жасалды.

### **Тараптардың қолдары:**

1-Тарап:

Осы медиативтік келісімді медиатор дұрыс жасады, мен оның мазмұнын оқыдым, мойындаймын және менің шынайы ерік-жігерім мен ниетіме сәйкес келеді.

\_\_\_\_\_

(ТАӘ)

\_\_\_\_\_

(ҚОЛЫ)

2-Тарап:

Осы медиативтік келісімді медиатор дұрыс жасады, мен оның мазмұнын оқыдым, мойындаймын және менің шынайы ерік-жігерім мен ниетіме сәйкес келеді.

\_\_\_\_\_

(ТАӘ)

\_\_\_\_\_

(ҚОЛЫ)

Медиатор: \_\_\_\_\_

(ТАӘ)

Қолы \_\_\_\_\_ МО

### III бөлім. Медиация бойынша педагогтер мен оқушыларды оқыту

#### 1. Педагогтерді оқыту бағдарламасы

Бағдарлама білім беру саласы қызметкерлерінің кәмілетке толмағандардың қатысуымен дауларды алдын алу мен шешудің медиативтік-қалпына келтіру тәсілдері мен тетіктерін қолдану, білім беру ұйымдарында қауіпсіз кеңістік құру бойынша білімдерін, дағдылары мен іскерліктерін жетілдіруді көздейді.

Бағдарламаны меңгеру нәтижесінде білім алушылар келесідей **білімдерді алады:**

- білім беру жүйесіндегі делдалдық қызметтің нормативтік-құқықтық негіздері;
- медиация негіздері;
- медиативтік тәсіл туралы түсінік;
- білімдегі қақтығыстарды басқару;

**мына дағдыларға ие болады:**

- балалар мен жасөспірімдер ортасында қақтығыстар қалай және неге пайда болатынын түсіну;
- медиатор дағдыларын меңгеру;
- қалпына келтіру медиациясының құндылықтары мен стандарттарын басшылыққа алу;
- медиация арқылы дауларды шешу;

**төмендегілерді меңгереді:**

- пәннің терминологиясы;
- медиация саласындағы нормативтік-құқықтық база;
- қақтығыстардың алдын алу тәсілдері;
- жанжалдарды басу технологиясы.

Тыңдаушылар санаты: білім беру ұйымдарының басшылары, білім беру ұйымдарының педагогтары мен мамандары, психологтар.

#### Оқу жоспары

№	БӨЛІМ	Сағат
1	Жанжалдар медиациясы: негізгі ұғымдар	5
2	Медиация кезеңдері	5
3	Білім беру ұйымындағы медиацияның ерекшеліктері	5
4	Оқушы –медиаторлар дайындау мәселесі	5
<b>БАРЛЫҒЫ</b>		<b>20 с.</b>

### Тренингтік сабақтар

Сабақ №	Сабақтың тақырыбы	Мақсаты	Сабақтың тәсілдері, түрлері, ұйымдастыру әдістері	Ресурстар
1	Жанжалдар медиациясы: негізгі ұғымдар	Даулы және даулы жағдайларды реттеудің баламалы тәсілі ретінде медиация туралы түсінік қалыптастыру	<p><b>«С-О» ойыны (авторы Сидоренко Е. В.).</b>  <b>Мақсаты:</b> диалогтағы өзара іс-қимыл стратегияларымен танысу  <b>Нұсқаулық:</b>                      «Бұл серіктеспен тиімді қарым-қатынас дағдыларын дамытатын ойын әдісі. Берілген шарттар бар. Ойын жұппен өткізіледі. Әрбір қатысушы екі карточка алады. Бір карточкада – «С» әрпі, екіншісінде – «О» әрпі. Ойын үш кезеңде өтеді. Әрбір кезеңде қатысушылар бір уақытта бір-біріне бір карточкадан, келіспей және таңдауын талқыламай-ақ көрсетеді. Қатысушыларға «С» және «О»-ның «кездесу» шарттары көрсетілген кесте көрсетіледі. Егер жұптарда «С» және «С» кездесе, қатысушылардың әрқайсысы «+6»-дан алады. Егер «С» және «О» кездесе, «С» көрсеткен қатысушы «- 6» алады, ал «О» көрсеткен қатысушы «+12» алады. Егер «О» және «О» кездесе – қатысушылар «0 баллдан» алады.</p>	Флипчарт-тақта, жазуға арналған А4 форматты қағаз, маркерлер жиынтығы, бәйдждер, желімді жиегі бар қағаз стикерлер, «С-О» ойынына арналған карточкалар
2	Жанжалдар медиациясы: негізгі ұғымдар	Медиацияның қағидаттары мен негізгі тәсілдерін түсіндіру.	Жүргізуші қатысушыларға А4 форматындағы парақта медиацияны салыстыруға болатын нысанды немесе құбылысты салуды ұсынады. Қатысушылар медиатордың шынайы портретін жасап, оның кәсіби қызметінің атрибуттарын	«Медиацияның қағидаттары мен негізгі тәсілдері» презентациясы. «Қақтығыстар

			көрсете алады. Сурет салу үдерісін аяқтағаннан кейін, жүргізуші әр адамға өзінің суретін көрсетіп, оған бірнеше сипаттама беруді ұсынады. Топқа медиация туралы қатысушылардың ұсынымдарында анықталған ұқсастықтарды талқылауды ұсынады	медиациясы дегеніміз не?»
3	Жанжалдар медиациясы: негізгі ұғымдар	Медиацияға дайындық кезеңін қарастыру, негізгі мақсаттар мен кезеңдерді сипаттау	<b>Алдын ала кездесудің мақсаты</b> – медиацияның мақсатын, міндеттерін және күтілетін нәтижені клиентпен бірге түсінісу. Медиатордың қызметі айтылады. Кезең қорытындысы шарт жасасу болып табылады. Қатысушыларға кіріспе әңгіме үлгісі ұсынылады. Рөлдік ойын түрінде жүргізуші жұппен жұмыс істейді (топтың еріктілері тәжірибесінен жағдайларды ұсынады). <b>Тапсырма.</b> Медиация рәсімін жүргізу туралы Келісім жобасын жасаңыз.	«Медиация кезеңдері» презентациясы Мәліметтерді қамтитын медиация рәсімін жүргізу туралы Келісімнің блок-схемасы: 1) даудың нысанасы туралы; 2) медиатор, медиаторлар туралы немесе медиация рәсімін жүргізуді қамтамасыз ету жөніндегі қызметті жүзеге асыратын ұйым туралы; 3) медиация рәсімін жүргізу тәртібі туралы; 4) медиация рәсімін жүргізуге байланысты шығыстарға тараптардың қатысу шарттары туралы;

				5) медиация рәсімін жүргізу мерзімдері туралы.
4	Жанжалдар медиациясы: негізгі ұғымдар	Медиаторды қосу уақыты бойынша жанжалдардың түрлерімен таныстыру, жанжалдардың түрлі түрлеріне араласудың ықтимал түрлерін қарастыру	Кіші топтарда жұмыс: кейстік жағдайды талдау. Кіші топтарда жұмыс: жанжал түріне байланысты «Медиатордың іс-әрекет алгоритмін» құру.	«Жанжал түрлері» презентациясы, кейстік жағдайды сипаттайтын карточка-тапсырмалар.
5	Жанжалдар медиациясы: негізгі ұғымдар	Медиация рәсімінде медиатордың функцияларын анықтау	<b>«Storytelling» жаттығуы.</b> Топ 3 адамнан тұратын («жаңа серіктес» ережесін пайдалана отырып) кіші топтарға бөлінеді. <b>Мақсаты:</b> «Storytelling» тәсілімен танысу, белсенді тыңдау дағдыларын және бақылау дағдыларын өзектендіру. Кіші топтың әрбір қатысушысына «Менің мамандығымды мен үшін не қызықты етеді?» деген сұраққа жауап беретін өз тәжірибесінен үлгі айту ұсынылады. Қатысушылар «әңгімеші», «белсенді тыңдаушы» және «бақылаушы» рөлдерін алады. Үштіктің әрқайсысы барлық үш рөлді орындауы тиіс. «Әңгімеші» серіктестермен өз тарихының егжей-тегжейлерімен бөліседі. «Белсенді тыңдаушы» нақтылау сұрақтарын қояды. Бақылаушы үдерісті қадағалайды, тыңдау мен сөйлеудің ерекшеліктерін	Флипчарт-тақта, жазуға арналған А4 форматты қағаз, маркерлер жиынтығы, бәйдждер, желімді жиегі бар қағаз стикерлер, әрбір кезеңдегі медиатордың қызметі сипатталған карточкалар

			белгілейді. Әңгіме соңында серіктестермен өз бақылауларымен бөліседі. Жүргізуші топта әр тәсілдің артықшылықтарын талқылайды	
6	Медиация кезеңдері	Медиация кезеңдерінің мазмұнын ашу	Жүргізуші медиация кезеңдерінің немесе қадамдарының қысқаша сипаттамасын береді. «Белгісіз жер арқылы саяхат» метафорасының мысалын келтіреді (А. Редлих, Е. Миронов, 2009).	Презентация <b>1-кезең.</b> Медиация міндеттерін келісу <b>2-кезең.</b> Тұлға аралық байланысты қалыптастыру <b>3-кезең.</b> Жанжалдардың тақырыптарын анықтау <b>4-кезең.</b> Жанжал қатысушыларының көзқарастарын анықтау <b>5-кезең.</b> Сыни шешімдер іздеу <b>6-кезең.</b> Қабылданған шешімдердің іске асырылуын қамтамасыз ету Жүргізуші медиатордың алдын ала кездесуінде клиентпен танысу рәсімінің мазмұнын ашады
7	Медиация кезеңдері	Медиация кезеңдерінің мақсаты мен міндеттерін	Жүргізуші топтан 3-4 адамнан тұратын кіші топтарға бөлінуді сұрайды, онда қатысушылар медиация үшін даулы жағдайды	«Медиация кезеңдері» презентациясы, кейстік жағдай сипатталған

		түсіндіру	(серіктестердің бірінің тәжірибесінен) таңдайды. «Медиатор» және «оппоненттер» рөлін таңдайды. Медиатор оппоненттерге сұрақтар қояды: «Мұнда біздің бірге не істеуіміз керек? Тек Сізге қатысты және сіз оларға ықпал ете алатын тақырыптарды атаңыз», «Басымдықтарды белгілейміз бе? Талқылауды бастау үшін қандай тақырыпты қалайсыз? Неге дәл осы тақырып?»). Тақырыптардың тізімін әрбір оппонент жеке құрастыруы, содан кейін бірлесіп талқылау үшін ұсынылуы мүмкін. Қатысушылар медиацияға арналған тақырыптардың жалпы тізімін жасайды	карточка-тапсырма
8	Медиация кезеңдері	Медиациялық үдерістің әрбір кезеңіндегі медиатордың мақсаты мен міндеттерін анықтау	«МӨКК (ЦАСК) тәсілі – Мақсаты – Өзекті жағдай – Келесі қадам – Консенсус»	МӨКК (ЦАСК) презентациясы. (А. Редлих, Е. Миронов, 2009)
9	Медиация кезеңдері	Медиация моделін қарастыру, медиация стратегиясын таңдауды сипаттау	Жүргізуші ми шабуылы (МШ) рәсімінің алгоритмі мен ережелері туралы әңгімелейді. Кіші топтарда «модераторлар» МШ бірінші бөлімінде оппоненттерге шешім нұсқаларын жинау үшін келесі сұрақтарды қояды (10-15 мин.): «Қарама-қайшылықтар адам шыдарлықтай болуы үшін өзіңіз не істей аласыз? Сіздің ойыңызша, басқа Тарап не істей алады? Барлық ұсыныстар жеке парақтарға	Флипчарт-тақта, жазуға арналған А4 форматты қағаз, маркерлер жиынтығы, бәйдждер, желімді жиегі бар қағаз стикерлер, сұрақтары бар карточкалар



			<p>жазылады және флипчарт тақтасына бекітіледі. МШ бірінші бөлімінің жүргізушісі «болашақ әдісі» қолдануды ұсынады. Әдіс оппоненттер шешім шығару кезінде қиындықтарға тап болған кезде қолданылады. Модератор: «Өзіңізді қақтығысқа тартылған адамдардың орнына қойыңыз. Олар қандай идеялар ұсына алады? Оларды жазып алыңыз». Ми шабуылының екінші бөлігінде «модераторлар» оппоненттерге идеяларды бірлесіп саралауды ұсынады (10-15 мин.). Ол әр түрлі өлшемдер бойынша жүргізілуі мүмкін (маңыздылығы, орындау жылдамдығы, шығындар және т.б.). Осы кезеңдегі сұрақтар: «Сіз бірден сәтті деп танығыңыз келетін шешім бар ма? Сіз бұл шешімді Сізге ұнауы үшін қалай өзгерткіңіз келеді?» Кіші топтарды қатысушыларына неғұрлым тиімді және ең аз табысты шешімдерді орналастыру үшін бейнені, метафораны ойлап табу ұсынылады (жеміс ағашы, шешімдер-жемістері (піскен, піспеген, құрт түскен және т.б.) немесе әртүрлі жағдайдағы машиналардан жасалған автопарк («жарыс көшбасшысы», «жол талғамайтын», «шелек» және т. б.). Осы кезеңнің нәтижелілік өлшемшарты: оппоненттермен келісілген сыни шешімдер</p>	
10	Медиация кезеңдері	Медиативтік келісімнің шарттарын	Кіші топтардағы «Модераторлар» оппоненттерге мынадай сұрақтар қояды:	Флипчарт-тақта, жазуға арналған А4 форматты

		әзірлеу, келісу және медиация рәсімін аяқтау ерекшеліктерін қарау	«Сіздің жоспарыңыздың іске асырылуына не кедергі келтіруі мүмкін? Бұл кедергілерді қалай жоюға немесе еңсеруге болады?» Ауытқуларды түзетуді ескере отырып, Бақылау жоспары мен Қосалқы жоспар жасалады. Оппоненттер жоспардың орындалуын сақтауға өз келісімін тұжырымдайтын жазбаша нысанда өзара келісім-шарт жасасады. Жүргізуші топ мүшелеріне келісім-шарт жазу үшін үлгілер ұсынады.	қағаз, маркерлер жиынтығы, бәйдждер, желімді жиегі бар қағаз стикерлер Медиативті келісімнің Үлгісі
11	Білім беру ұйымындағы медиацияның ерекшеліктері	Білім беру ұйымдарындағы қақтығыстардың ерекшелігімен таныстыру	«Жаңа-жақсы» жаттығу. Шағын топтарда жұмыс істеу: «Классикалық медиацияның қадамдары»	Флипчарт/тақта, жазуға арналған қағаз, «Классикалық медиацияның қадамдары» кестесін жасауға арналған үлгі, түрлі-түсті қарындаштар (фломастерлер, борлар)
12	Білім беру ұйымындағы медиацияның ерекшеліктері		Кіші топтарда жұмыс: кейстік жағдайды талдау. Шағын топтарда жұмыс: «Жанжал картасын» құрастыру	Флипчарт/тақта, жазуға арналған қағаз, кейстік жағдай сипатталған таратпалы материал, «Жанжал картасы» бланкілері, түрлі-түсті қарындаштар (фломастерлер, борлар)
13	Білім беру ұйымындағы медиацияның		Шағын топтарда жұмыс: Білім беру ұйымдарында медиацияның ерекшелігі туралы мәселені талқылау.	Флипчарт/тақта, жазуға арналған қағаз, түрлі-түсті қарындаштар

	ерекшеліктері		Шағын-дәріс: «Білім беру ұйымдарындағы медиацияның ерекшелігі»	(фломастерлер, борлар)
14	Білім беру ұйымындағы медиацияның ерекшеліктері		Шағын дәріс: «Қалпына келтіру тәсілінің қажеттілігі» Кейстермен жұмыс	Флипчарт/тақта, жазуға арналған қағаз, түрлі-түсті қарындаштар (фломастерлер, борлар), кейстік жағдай берілген материалдар
15	Білім беру ұйымындағы медиацияның ерекшеліктері		Жұптық жұмыс: «Мектеп медиаторы жаднамасын құрастыру» «Мектеп медиациясы қызметі» шағын дәріс	Флипчарт/тақта, жазуға арналған қағаз, кейстік жағдайлар сипатталған материалдар, түрлі-түсті қарындаштар (фломастерлер, борлар)
16	Оқушы – медиаторлар дайындау мәселесі	Медиация туралы білімді өзектендіру және топтарда жұмыс істеу дағдыларын дамыту арқылы білім беру ұйымында медиацияның ерекшелігін анықтау	«Мектептегі жанжал» кластерін құру, Шеңбер «Негізгі сұрақ», Шағын топтарда жұмыс: «Оқушы - медиаторларды не нәрсеге үйрету керек?» деген сұрақты талқылау.	Флипчарт/тақта, жазуға арналған қағаз, түрлі-түсті қарындаштар (фломастерлер, борлар)
17	Оқушы – медиаторлар дайындау мәселесі	Медиация оқушыларын оқытуда туындауы мүмкін мәселелерді анықтау және оларды шешу жолдарын анықтау	«Болжамдар ағашы» жаттығуы: «Медиаторларды дайындау кезінде туындауы мүмкін мәселелер», Шағын топтарда жұмыс: «Медиация оқушыларын оқытуда мүмкін болатын мәселелерді шешу жолдары»	Флипчарт/тақта, жазуға арналған қағаз, түрлі-түсті қарындаштар (фломастерлер, борлар)

18	Оқушы – медиаторлар дайындау мәселесі	ММҚ-не медиатор-оқушылар сайлана алатын өлшемшарттарды қалыптастыру.	Шағын топтарда жұмыс: «Мектеп медиациясы дағдыларына оқыту үшін жасөспірімдерді іріктеу өлшемшарттары туралы мәселені талқылау». Жұптық жұмыс: «Оқушы-медиаторларды оқыту үшін кейстерді әзірлеу»	Флипчарт/тақта, жазуға арналған қағаз, түрлі-түсті қарындаштар (фломастерлер, борлар)
19	Оқушы – медиаторлар дайындау мәселесі	Оқушыларды медиацияны оқыту бағдарламасымен таныстыру.	Шағын топтарда жұмыс: «Оқушы-медиаторларды оқыту бағдарламасымен таныстыр». Шағын топтарда жұмыс істеу: «Әдістемелік идеялар жинағы» (әр топ медиацияны оқытуда тиімді болып көрінетін әдістемелік жаттығумен бөліседі, оны мүмкіндігінше жүргізеді)	Флипчарт/тақта, жазуға арналған қағаз, түрлі-түсті қарындаштар (фломастерлер, борлар)
20	Оқушы – медиаторлар дайындау мәселесі	Медиация, ММҚ және медиация оқушыларын оқыту туралы білім мен түсініктерді бекіту	«Мектептегі медиация» кластері, Шағын топтарда жұмыс: «ММҚ презентациясы». Рефлексия	Флипчарт/тақта, жазуға арналған қағаз, түрлі-түсті қарындаштар (фломастерлер, борлар)

## 2. Оқушыларды оқыту бағдарламасы

Оқушылар арасынан мектеп медиаторларын дайындау мектеп медиациясы қызметін дамытудың басым міндеттерінің бірі болып табылады.

Ересек адамдар жүзеге асыратын оқушылар арасындағы даулы және даулы жағдайларды шешу көбінесе білім беру үдерісіне қатысушылар арасындағы қарым-қатынастың дәстүрлі жүйесінде бекітілген және медиацияның негізгі қағидаттарын толыққанды іске асыруды қиындататын жанжал жасаушы тараптар мен медиатор мәртебесіндегі айырмашылықты күрделендіреді.

Осыған байланысты «тең-теңімен» медиация бірқатар табиғи артықшылықтарға ие:

1. оқушылар бір субмәдениетке қатысты болуына байланысты өз құрдастарының мәселелері мен күйзелістерінің мәнін жақсы түсінуге мүмкіндігі бар;

2. құрдастардың арасында билік пен бағыныштылықтың статус-негізделген қатынастары жоқ;

3. «тең-теңімен» өзара іс-қимыл медиация үдерісін жанжал жасаушы тараптардың жасына сәйкес жасауға мүмкіндік береді;

4. «тең-теңімен» медиация туындаған қайшылықтарды шешудің сындарлы тәсілдерін «қалыпқа келтіруге» ықпал етеді.

Білім алушылар қатарынан медиаторларды даярлау бағдарламасы бойынша оқыту келесі теориялық білім мен практикалық дағдыларды меңгеруді көздейді:

- қарым-қатынас психологиясы, жас ерекшелік психологиясы, жанжал психологиясы саласындағы қарапайым білім;
- қақтығыста медиация үдерісін жүзеге асыру технологиясын меңгеру;
- өзін-өзі таныстыру;
- белсенді тыңдау;
- коммуникативтік жағдайдың дамуын талдау және болжау;
- медиаторлық қызметтің құрылымдық уәждемесінің қалыптасуы;
- практикада оның негізгі қағидаттарын іске асыруға дайындық:

бейтараптылық, құпиялылық, еріктілік және т. б.

Сабақтарды әзірлеу кезінде оқыту қызметін ұйымдастырудың тренингтік форматы шеңберінде белсенді оқыту әдістеріне (ойындық жобалау, рөлдік ойнау, дискуссиялар және т.б.) басымдық жасалады.

Бағдарлама әрбір академиялық сағат бойынша 20 сабаққа арналған (аптасына 1-2 сабақ) және 10-15 адамнан тұратын жасөспірімдер тобына арналған.

№	Сабақтың тақырыптары	Сағат саны
<b>I</b>	<b>КІРІСПЕ</b>	<b>2</b>
1	Біздің сабақтар: не және қалай?	1
2	Медиация дегеніміз не?	1
<b>II</b>	<b>ҚОЛДАНБАЛЫ КОНФЛИКТОЛОГИЯ</b>	<b>3</b>
3	Дау-жанжал дегеніміз не?	1

4	Мектепте жанжалдар неден пайда болады және қалай дамиды?	1
5	«Жанжалды нәтижелі шешу» деген не?	1
<b>III</b>	<b>МЕДИАЦИЯ ТЕХНОЛОГИЯСЫ</b>	<b>10</b>
6	Қақтығыстар медиациясы: бұл қалай жасалады?	1
7	Тиімді коммуникация дегеніміз не?	1
8	Әңгімелесушіні қалай дұрыс тыңдау керек?	1
9	«Қақтығыссыз қарым-қатынас стилі» дегеніміз не?	1
10	«Жанжалды тұлға» деген не және мұндай адамдармен қалай қарым-қатынас жасау керек?	1
11	«Білу» мен «жасай алу» арасындағы айырмашылық неде?	1
12	Медиацияның дайындық кезеңін қалай ұйымдастыруға болады?	1
13	Медиацияның негізгі кезеңін қалай өткізу керек?	1
14	Медиацияны қалай аяқтау керек?	1
15	Мәселелер пайда болды: не істеу керек?	1
<b>IV</b>	<b>МЕДИАТОРДЫҢ ТҮЛҒАСЫ</b>	<b>3</b>
16	«Нағыз медиатор» қандай болуы керек?	1
17	Адамдар неге медиатор болады?	1
18	Медиаторға сонша күш пен шыдамдылықты қайдан алуға болады?	1
<b>V</b>	<b>ҚОРЫТЫНДЫ</b>	<b>2</b>
19	Біз нені үйрендік?	1
20	«Мектеп медиаторлары» деген кім?	1
<b>БАРЛЫҒЫ</b>		<b>20 с.</b>

### Тренингтік сабақтар

Сабақ №	Сабақтың тақырыбы	Мақсаты	Сабақтың тәсілдері, түрлері, ұйымдастыру әдістері	Ресурстар
1	Біздің сабақтар: не және қалай?	сабақ форматын көрсету, топтық жұмыс ережелерін енгізу	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Жүргізушінің кіріспе сөзі</li> <li>2. «Шығыс базары» жаттығуы</li> <li>3. «Күту» жаттығуы</li> <li>4. «Біздің бағыт» жаттығуы</li> <li>5. «Қарақшылық кемесі бар бөтелке» жаттығуы</li> </ol>	«Шығыс базары» жаттығуына арналған карточкалар, зат-«микрофон», ватман парағы және «Күту» жаттығуына арналған жауап нұсқаларымен А4 форматтағы парақтар, қаламдар, қарындаштар, фломастерлер, иллюстрацияланған журналдар, қайшы, желім, «Біздің маршрут» жаттығуына арналған қағаз, жазуға арналған қағаз, шыны бөтелке
2	Медиация дегеніміз не?	медиатор жұмысының мазмұны туралы жасөспірімдердің түсініктерін кеңейту.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Амандасу</li> <li>2. «Сұхбат» жаттығуы «Мен қақтығысты шешуге қалай көмектестім» сұхбаттың жоспары «Мен қақтығысты қалай шешуге тырыстым, бірақ болмады» сұхбаттың жоспар «Неге мен қақтығыстарға араласпауға тырысамын» сұхбаттың жоспары</li> <li>3. «Қызыл және қара» демонстрациясы</li> <li>4. Сабақтың аяқталуы</li> </ol>	бірінші сабақтан топ жұмысының ережелері мен кезеңдері бар ватман, «Сұхбат» жаттығуының алдында жұптарға бөлу үшін «сиқырлы қалтадағы» «пазлдар» (жартысына кесілген суреттер, бір сурет – қатысушылардың тақ саны болған жағдайда үш бөлікке – қатысушылар саны бойынша бөлінген), «сұхбат» жаттығуына арналған жоспармен түрлі-түсті карточкалар, «микрофон» заттары, қызыл және қара түсті картон карточкалары (20 дана) және «қызыл және қара» жаттығуына арналған жұмыс парақтары, қаламдар,

				қарындаштар, фломастерлер, маркерлер,
3	Дау-жанжал дегеніміз не?	жасөспірімдерде жанжалдың психологиялық мәні туралы түсінікті кеңейту	1. Амандасу 2. «Ассоциация» жаттығуы 3. «Қар» жаттығуы 4. Кіші топтарда жұмыс істеу. «Жанжалсыз әлем» аңызын құрастыру 5. Сабақтың аяқталуы	топ жұмысының ережелері мен кезеңдері бар ватман, заттар: «микрофон», 3-4 түсті «Қар» жаттығуына арналған қағаз салфеткалар (ширегі), жазуға арналған қағаз, қаламдар, қарындаштар, фломастерлер, маркерлер
4	Мектепте жанжалдар неден пайда болады және қалай дамиды?	мектеп медиаторларында кездесуі мүмкін қақтығыс себептері туралы түсініктерді кеңейту	1. Амандасу 2. «Егер мектеп қақтығысы болса - бұл...» жаттығуы 3. «Мектеп жанжалдары бойынша сарапшылар» шағын топтарда жұмыс 4. Кейстік жағдайды талдау 5. «Қақтығыстың себептері: сыртқы және ішкі» жаттығуы 6. Сабақтың аяқталуы	топ жұмысының ережелері мен кезеңдері бар ватман, заттар: «микрофон», жазуға арналған қағаз, қаламдар, қарындаштар, фломастерлер, маркерлер, доптар, мектеп оқулықтарынан безендірілген тірек схемаларының мысалдары, қағаз тәрелкелер негізінде дайын «маскалар»
5	«Жанжалды нәтижелі шешу» деген не?	жанжалдарды шешу тәсілдері туралы түсініктерді кеңейту	1. Амандасу 2. «Екеулеп сурет» жаттығуы 3. «Қақтығыстағы мінез-құлық стилі» жаттығуы 4. «Қолғап» жаттығуы 5. «Армрестлинг» жаттығуы 6. Сабақтың аяқталуы	топ жұмысының ережелері мен кезеңдері бар ватман, заттар: «микрофон», жазуға арналған қағаз, қаламдар, қарындаштар, фломастерлер, маркерлер, «Қақтығыстағы жүріс-тұрыс стилдері» жаттығуына арналған карточкалар, қызыл, сары, жасыл, көк және сұр түсті картон кіші шаршылар, қолғап бейнеленген карточкалар
6	Қақтығыстар	медиация	1. Амандасу	топ жұмысының ережелері мен



	медиациясы: бұл қалай жасалады?	құрылымы туралы түсінік қалыптастыру	2. Шағын топтарда жұмыс: медиация кезеңдерімен танысу 3. Шағын топтарда жұмыс: кейстік жағдайларды талдау 4. Сабақтың аяқталуы	кезеңдері бар ватман, заттар: «микрофон», жазуға арналған қағаз, қаламдар, қарындаштар, фломастерлер, маркерлер, медиация кезеңдері сипатталған шағын топтарда жұмыс істеуге арналған карточкалар, кейстік жағдайлардың сипаттамасы, «Медиация жүргізуге арналған өтінімдер» бланкілері
7	Тиімді коммуникация дегеніміз не?	тиімді коммуникация заңдылықтарын анықтау және оны жүзеге асыру дағдыларын қалыптастыру үшін жағдай жасау	1. Амандасу 2. «Бинго-формуляр» жаттығуы 3. «Диктант» жаттығуы 4. Шағын топтар арасындағы жарыс 5. Сабақтың аяқталуы	топ жұмысының ережелері мен кезеңдері бар ватман, заттар: «микрофон», қатысушылар саны бойынша «Бинго-формуляр» жаттығуына арналған карточкалар, «Диктант» жаттығуына арналған тапсырмалары бар 3 карточка, топтар арасында жарыстар үшін үлестірме материалдар (немесе видеофрагмент), қаламдар, қарындаштар, фломастерлер, маркерлер, жазуға арналған қағаз
8	Әңгімелесушіні қалай дұрыс тыңдау керек?	тыңдаушының тиімді ұстанымының заңдылықтарын анықтау және оны жүзеге асыру дағдыларын қалыптастыру үшін жағдай	1. Амандасу 2. «Мен тыңдай аламын ба?» жаттығу-тест 3. Шағын-дәріс «Белсенді тыңдау техникасы» 4. Сабақтың аяқталуы	кезеңдері бар ватман, заттар: «микрофон», жазуға арналған қағаз, қаламдар, қарындаштар, фломастерлер, маркерлер, сурет салуға арналған қағаз, бор немесе қағаз скотч «Мен тыңдай аламын ба?» жаттығуына арналған жұмыс парақтары

		жасау		
9	«Қақтығыссыз қарым-қатынас стилі» дегеніміз не?	қарым-қатынастағы кедергілерді анықтау және талдау үшін жағдайлар жасау	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Амандасу</li> <li>2. «Рөлдер» жаттығуы</li> <li>3. Жұпта жұмыс істеу «Шексіз қарым-қатынас шарттары»</li> <li>4. «Кедергілер» жаттығуы</li> <li>5. Сабақтың аяқталуы</li> </ol>	топ жұмысының ережелері мен кезеңдері бар ватман, заттар: «микрофон», қаламдар, қарындаштар, фломастерлер, маркерлер, жазуға арналған қағаз, «Барьерлер» жаттығуына арналған үлестірме материал, «Рөлдер» жаттығуына арналған бас киімдер
10	«Жанжалды тұлға» деген не және мұндай адамдармен қалай қарым-қатынас жасау керек?	Қиын коммуникативтік жағдайларда тиімді мінез-құлық заңдылықтарын анықтау үшін жағдай жасау	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Амандасу</li> <li>2. «Қақтығыстар жинағы» жаттығуы</li> <li>3. «Айсберг» жаттығуы</li> <li>4. «Төрт шаршы» жаттығуы</li> <li>5. «Ескерту» жаттығуы</li> <li>6. Сабақтың аяқталуы</li> </ol>	топ жұмысының ережелері мен кезеңдері бар ватман, заттар: «микрофон», қаламдар, қарындаштар, фломастерлер, маркерлер, жазуға арналған қағаз, «Конфликтогендер жинағыш» жаттығуына арналған қорап, «Айсберг» жаттығуына арналған жұмыс парақтары, «Есімдер лотереялары» үшін қапшықтағы қатысушылардың аты жазылған карточкалар
11	«Білу» мен «жасай алу» арасындағы айырмашылық неде?	Мектеп жанжалдарын медиация дағдыларын меңгеруге ынталандыруды қолдау үшін жағдай жасау	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Амандасу</li> <li>2. Топтық медиаторлар</li> <li>3. Сабақтың аяқталуы</li> </ol>	топ жұмысының ережелері мен кезеңдері бар ватман, заттар: «микрофон», қаламдар, қарындаштар, фломастерлер, маркерлер, жазуға арналған қағаз, «Топтық медиаторлар» жаттығуына арналған карточкалар «сиқырлы қапшықта», «Медиацияны жүргізуге өтінім», «Жанжал қатысушыларына» нұсқаулық, «Медиация алгоритмі» таратпалы

				материалдары
12	Медиацияның дайындық кезеңін қалай ұйымдастыруға болады?	Медиацияны ұйымдастыру технологиясын меңгеру үшін жағдай жасау	1. Амандасу 2. «Амандасу» жаттығуы 3. Шағын топтарда жұмыс істеу 4. «Әңгіме» жаттығуы 5. Сабақтың аяқталуы	топ жұмысының ережелері мен кезеңдері бар ватман, заттар: «микрофон», қаламдар, қарындаштар, фломастерлер, маркерлер, жазуға арналған қағаз, «Медиация кезеңдері» таратпалы парақтар, «Медиация үдерісіндегі жүріс-тұрыс ережелері» шпаргалкалар
13	Медиацияның негізгі кезеңін қалай өткізу керек?	Медиацияның негізгі кезеңінің технологиясын меңгеру үшін жағдай жасау	1. Амандасу 2. «Крест-параллель» жаттығуы 3. «Қақтығыс картасы» жаттығуы 4. Шағын топтарда жұмыс істеу 5. Сабақтың аяқталуы	топ жұмысының ережелері мен кезеңдері бар ватман, заттар: «микрофон», қаламдар, қарындаштар, фломастерлер, маркерлер, жазуға арналған қағаз, «Медиация кезеңдері» таратпалы парақтары, «Жанжал картасы» жаттығуына арналған жұмыс парақтары, шағын топтарға арналған жұмыс парақтары, 6-сабақтан 1 кейсті парақтар (қажет болған жағдайда)
14	Медиацияны қалай аяқтау керек?	Медиацияның негізгі кезеңінің технологиясын меңгеру үшін жағдай жасау	1. Амандасу 2. «Байланыстан шығу» жаттығуы. 3. «Қасқыр және жеті лақ» жаттығуы. 4. «Алғыс білдіреміз» жаттығуы. 5. Сабақтың аяқталуы	топ жұмысының ережелері мен кезеңдері бар ватман, заттар: «микрофон», қаламдар, қарындаштар, фломастерлер, маркерлер, жазуға арналған қағаз, «Медиация кезеңдері» таратпалы парақтары, шағын топтарға арналған жұмыс парақтары, 6 сабақтан 1 кейсті парақтар (қажет болған жағдайда), «Қасқыр және жеті лақ» жаттығуына арналған ойын

				карточкалары
15	Мәселелер пайда болды: не істеу керек?	Медиация үдерісіндегі әлеуетті қиындықтардың рефлексиясы және оларды еңсеру мүмкіндіктері үшін жағдай жасау	1. Амандасу 2. «Ойлаусыз жауап» жаттығуы 3. «Сұрақтардың бөрігі» жаттығуы 4. «Жақсы медиацияның рецепті» жаттығуы 5. Сабақтың аяқталуы	топ жұмысының ережелері мен кезеңдері бар ватман, заттар: «микрофон», қаламдар, қарындаштар, фломастерлер, маркерлер, жазуға арналған қағаз, «Ойлаусыз жауап» жаттығуына арналған карточкалары бар қорап, «Сұрақтардың бөрігі» жаттығуына арналған екі бас киім немесе бас киімдер, «Рецепт» жаттығуына арналған қапшықтағы шартты белгілері бар карточкалар
16	«Нағыз медиатор» қандай болуы керек?	Медиатор функцияларын орындау үшін маңызды жеке тұлғалық қасиеттер рефлексиясы үшін жағдай жасау	1. Амандасу 2. «Медиатордың қасиеттері» жаттығуы 3. «Заттың атынан әңгіме» жаттығуы 4. Сабақтың аяқталуы	топ жұмысының ережелері мен кезеңдері бар ватман, заттар: «микрофон», қаламдар, қарындаштар, фломастерлер, маркерлер, жазуға арналған қағаз, «Медиатордың қасиеттері» жаттығуына арналған жұмыс парақтары
17	Адамдар неге медиатор болады?	Медиатор функцияларын орындау үшін маңызды өзіндік уәждер рефлексиясы үшін жағдай жасау	1. Амандасу 2. «Медиатордың уәждемесі» жаттығуы 3. «Құрылымдық емес мотивация» жаттығуы 4. «Елтаңба» жаттығуы 5. Сабақтың аяқталуы	топ жұмысының ережелері мен кезеңдері бар ватман, заттар: «микрофон», қаламдар, қарындаштар, фломастерлер, маркерлер, сурет салуға арналған қағаздар, қайшылар, «Медиатордың уәждемесі» жаттығуына арналған уәждемелер тізімі берілген парақтар

18	Медиаторға сонша күш пен шыдамдылықты қайдан алуға болады?	Медиатор функцияларын орындау үшін маңызды жеке тұлғалық ресурстардың рефлексиясы үшін жағдай жасау	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Амандасу</li> <li>2. «Қорқынышты» жаттығуы</li> <li>3. «Өзіне-өзі көмек дәрі қобдишасы» жаттығуы</li> <li>4. «Алғыс» жаттығуы</li> <li>5. Сабақтың аяқталуы</li> </ol>	топ жұмысының ережелері мен кезеңдері бар ватман, заттар: «микрофон», қаламдар, қарындаштар, фломастерлер, маркерлер, жазуға арналған қағаз, оң эмоциялар жазылған карточкалары бар қапшықтар (қатысушылар саны бойынша), скотч
19	Біз нені үйрендік?	Жетістіктерді бақылау, қатысушылардың өз жетістіктеріне рефлексия жасау үшін жағдай жасау	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Амандасу</li> <li>2. Теориялық дайындықты тексереміз.</li> <li>3. Практикалық дайындықты тексереміз.</li> <li>4. Сабақтың аяқталуы</li> </ol>	топ жұмысының ережелері мен кезеңдері бар ватман, заттар: «микрофон», қаламдар, қарындаштар, фломастерлер, маркерлер, сурет салуға арналған қағаз, жазуға арналған қағаз, кейстік жағдайлармен карточкалар, медиацияны жүргізуге өтінім бланктері
20	«Мектеп медиаторлары» деген кім?	Топ жұмысын аяқтау, оқу жағдайынан нақты жағдайға көшу үшін жағдай жасау	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Амандасу</li> <li>2. «Мектеп медиациясы қызметі» стендін ресімдеу</li> <li>3. «Қарақшылық кемесі бар бөтелке» жаттығуы</li> <li>4. Сабақтың аяқталуы</li> </ol>	топ жұмысының ережелері мен кезеңдері бар ватман, заттар: «микрофон», қаламдар, қарындаштар, фломастерлер, маркерлер, сурет салуға арналған қағаз, жазуға арналған қағаз, қайшылар, мектеп медиациясы туралы ақпарат орналастырылатын стенд, «қарақшылық кемесі бар бөтелке»

## Әдебиеттер тізімі

1. Бесемер Христов Медиация. Қақтығыстардағы делдалдық // Рухани таным. Калуга, 2004.
2. Бисембаева А. К. Мектеп медиациясының негіздері. Оқу құралы//ҚМПИ, Қостанай, 2017.
3. Коновалов А. Ю. Мектептегі татуласу қызметі және өзара қарым-қатынастың қалпына келтіру мәдениеті: практикалық басшылық /Л.М. Карнозованың жалпы редакциясымен -М.: «Сот-құқықтық реформа» МОО орталығы, 2012.
4. Қалпына келтіру медиациясының стандарттары //Қалпына келтіру әділет жаршысы. Қалпына келтіру медиациясының тұжырымдамасы мен практикасы. М.: «СПР» орталығы. 2010.
5. Зер Х. Қалпына келтіру әділдігі: қылмыс пен жазалауға жаңа көзқарас / ағыл. т. аудар.; Л. М. Карнозованың жалпы редакциясымен М.: МОО Орталығы «СПР», 2002.

## Глоссарий

**Агрессия** – басқа адамды немесе адамдар тобын жоюға, физикалық немесе психологиялық зиян келтіруге бағытталған жеке немесе ұжымдық мінез-құлық.

**Бақталастық** – қарсыластың өз мүдделеріне бағдарланудан, басқа тарапқа өзі үшін артықшылық беретін шешімді танудан, өз мүдделерін іске асыру бойынша ашық күрестен тұратын қақтығыстағы мінез-құлық стратегиясы.

**Бәсекелестік** – 1) кең мағынада – әлеуметтік өзара іс-қимылдың негізгі түрлерінің бірі; 2) тар мағынада – бәсекелестік, белгілі бір мақсатқа жетуге мүдделі жекелеген субъектілер (бәсекелестер) арасындағы қандай да бір салада белсенді жарыс.

**Бітімгерлік рәсімі** – тараптар арасында оң және дұрыс емес тарапты анықтамай, дауласушы тараптар арасындағы қайшылықтарды жоюға бағытталған дауды реттеу туралы өзара қолайлы келісімге қол жеткізу үдерісі.

**Дау** – дәлелдемелер мен теріске шығару үдерісіндегі пікірлердің қақтығысы, оның барысында тараптардың бірі (немесе екеуі де) екіншісін өз позициясының әділдігіне сендіруге ұмтылады.

**Дауларды баламалы шешу (ДБШ)** - мемлекеттік сот жүйесінен тыс және оның ішінде қолданылатын дауларды (жанжалдарды) шешудің рәсімдері мен тәсілдері. ДБШ тараптар үшін теріс салдарларға әкеп соқпайды және пайдаланылады – оларды белгілеу және дамыту үшін үлкен шығындар жүргізілген тараптардың іскерлік қатынастары алшақтық қаупінде болғанда; дауды тез және үнемді шешу қажет болғанда; тараптар құпиялыққа ұмтылса; дау заңға ғана емес, техникалық мәселелерге қатысты болса. ДБШ барлық нысандары дауға қатысушылардың өз есебінен жұмыс істейді және оларды ұстауға жұмсалатын шығындарды талап етпейді.

**Жанжалдың динамикасы** – даму барысы, оған әсер ететін факторлар мен жағдайлардың әсерінен қақтығыстың өзгеруі.

**Жанжалдағы жеке тұлғаның диспозициясы** – тұлғаның жанжалдағы қандай да бір мінез-құлыққа дайындығын анықтайтын мүдделер, құндылық бағдарлары, ұстанымдары мен уәждерінің иерархиялық ұйымдастырылған жүйесі.

**Жанжалдарды шешу** – адамдар даудың немесе жанжалдың шешімін табатын, тараптардың мүдделерін барабар ескеретін және белгілі бір дәрежеде екі қарсы тұратын тарапты қанағаттандыратын үдеріс.

**Жүгірме дипломатия** – оппоненттер арасындағы байланыс арнасын орнату жөніндегі делдалдың қызметін ұйымдастыру тәсілі; делдалдың әр тараппен жүйелі түрде кездесулер ұйымдастыруынан тұрады.

**Компромисс** – оппонент тарапынан ішінара жол берудің орнына белгілі бір жол берулерге бағдарланған жанжалдағы субъектінің мінез-құлық стратегиясы.

**Консенсус** – келісім, мәселені бірлесіп келісіп шешуге бағытталған жанжалдарды реттеу тәсілі.

**Конфронтация** – тараптардың, олардың мүдделері мен мақсаттарын қарсы қою, бір-біріне қарсы күресі, қақтығысы.

**Келіссөздер** – бұл консенсус негізінде дау немесе жанжалдың идеялары мен ықтимал шешімдерін талқылауға бағытталған кем дегенде екі адам қатысатын үдеріс.

**Қақтығыс** – көбінесе жанжалды интеракцияларда көрініс табатын – шындықты өзгертуге әрекет ететін қарсы әрекет алмасу болып табылатын қақтығыс, болашақ, құндылықтар және т.б. туралы көзқарастар, түсініктердің сәйкессіздіктері және/немесе әр түрлі бағыттылықтың қақтығысы, олардың анықталуы. Қақтығыстық интеракциялар адамдардың тыңдау және есту қабілетін, келісу қабілетін бұзуға әкеледі, бұл мүдделерді қорғаудың құрылымдық емес тәсілдерін қолдануға мәжбүр етеді.

**Қалпына келтіру медиациясы** – медиатор адамдардың бір-бірін түсіну қабілетін қалпына келтіру үшін жағдай жасайтын және даулы немесе қылмыстық жағдайлардың нәтижесінде туындаған мәселелерді шешудің қолайлы нұсқалары туралы (қажет болған жағдайда – келтірілген зиянның орнын толтыру туралы) уағдаласқан үдеріс.

**Құрбыластар медиациясы** – бұл арнайы дайындық – тренингтен өткен және қажетті дағдыларды алған бір жасөспірімдер басқа балалар арасындағы жанжал кезінде медиатор ретінде әрекет ететін бағдарлама.

**Қызығушылық** – адамның өмірі мен белсенділігін қолдауға бағытталған, субъект іс-әрекеттерде іске асыратын немесе іске асыруға ұмтылатын күрделі психикалық түзіліс. Қажеттіліктерді қанағаттандыруға қызмет етеді. Іске асырылған қызығушылық қанағаттану сезімінде (өз-өзіне, өміріне, жағдайына, әріптесіне және т.б.) көрінеді.

### **Медиация**

- дау тараптарының бейтарап және тәуелсіз тұлға – медиатордың көмегімен өзара қолайлы шешім әзірлеуі негізінде дауларды бейбіт жолмен шешу тәсілі;  
- қатысушылар бейтарап үшінші тараптың (медиатордың) көмегімен қақтығысты шешетін үдеріс.

**Медиатор** – өзара қолайлы және өміршең шешімдерді іздестіру үдерісіне ерікті негізде қатысатын, даулы тараптарға жәрдемдесуді ұйымдастыратын, кейіннен олардың мүдделері мен қажеттіліктерін қанағаттандыратын тұлға.

**Медиативтік келісім** – дау немесе дауларға, дау бойынша жекелеген келіспеушіліктерге медиация рәсімін қолдану нәтижесінде тараптар қол жеткізген және жазбаша нысанда жасалған келісім.

**Медиатор–құрбы** – арнайы дайындықтан өткен және медиация үдерісі арқылы басқа оқушылар арасындағы жанжалды шешу үдерісін басқаруға қабілетті оқушы.

**Мектеп медиациясы қызметі** – білім беру ұйымында құрылған және білім беру ұйымының қызметкерлерінен, оқушылар мен олардың ата-аналарынан тұратын, мектеп медиациясы мен медиативтік тәсілдің негіздеріне қажетті дайындықтан және оқытудан өткен қызмет.

**Мектеп медиациясы қызметінің үйлестірушісі** – мектеп медиациясы қызметін құру және ұйымдастыру жөніндегі іс-қимылды үйлестіруді жүзеге асыратын қызметкер (әдетте, ол директордың оқу-тәрбие жұмысы жөніндегі



орынбасары, әлеуметтік педагог, мектеп психологы немесе мұғалімдердің бірі болуы мүмкін).

**«Мектеп медиациясы» әдісі** – дауларды шешу және білім беру үдерісіне қатысушылар арасындағы даулы жағдайларды болдырмау үшін дауларды шешудің заманауи балама тәсілі ретінде қолданылатын инновациялық әдіс.

**Медиация рәсімін жүргізу туралы келісім** – жасалған сәттен бастап тараптар арасында туындаған дауға немесе дауларға қатысты медиация рәсімі қолданыла бастайтын тараптардың келісімі.

**Медиация рәсімін қолдану туралы келісім** – тараптардың дау немесе даулар туындағанға дейін (медиативтік ескертпе) не ол немесе олар пайда болғаннан кейін жазбаша нысанда жасалған, қандай да бір нақты құқықтық қатынастарға байланысты тараптар арасында туындаған немесе туындауы мүмкін дауды немесе дауларды медиация рәсімін қолдана отырып реттеу туралы келісімі.

**Психологиялық қорғау** – тұлғааралық жанжалды түсінуге байланысты дабыл сезімін жоюға немесе азайтуға бағытталған тұлғаны тұрақтандырудың арнайы реттеуші жүйесі.

**Тараптар** – азаматтық құқықтық қатынастардан, оның ішінде кәсіпкерлік және өзге де экономикалық қызметті жүзеге асыруға байланысты туындайтын дауларды, сондай-ақ еңбек, отбасылық және өзге де құқықтық қатынастардан туындайтын дауларды медиация рәсімінің көмегімен реттеуге ниет білдірген жеке немесе заңды тұлғалар.

**Төзімділік** – қандай да бір даулы факторға жауап қатудың болмауы немесе әлсіреуі.

**Татуласу туралы келісім** – кез келген бітімгерлік рәсімдерді пайдалана отырып және келісіммен немесе заңнамаға қайшы келмейтін өзге де тәсілмен ресімделген дауды реттеу туралы Келісім (қол жеткізілген татуласу).

**Ұстаным** – адамның өз мүдделерін іске асыру тәсілі туралы ұсыныста көрсетілген оқиғаға саналы көзқарасы. Көбінесе әлеуметтік стереотиптерге, мифологемаларға, «мәдени консервацияларға», рәсімдерге негізделеді немесе шиеленіс кернеуінде пайда болған құрылымдылықтың бұзылуы нәтижесінде оларды тұжырымдайды.

**Үйлесімсіздік** – қарым-қатынас, іс-әрекет бойынша серіктестердің құндылықты бағдарлардың, әлеуметтік қондырғылардың, мүдделердің, қажеттіліктердің, мінез-құлықтың, темпераменттердің, психофизиологиялық реакциялардың қарқыны мен ырғақтарының және жеке-психологиялық сипаттамалардың тұлғааралық өзара іс-қимылы үшін маңызды басқа да айырмашылықтарға негізделген өзара қабылдамау.

**Фасилитация** – жағымды нәтижеге қол жеткізу үшін (атап айтқанда, мақсаттар қою, шешімдер қабылдау немесе келісімге қол қою жағдайларында) қандай да бір кездесу, пікірталас немесе ұжымдық шешім қабылдау үдерісінде әңгімелесушілерді басқару өнері.

**Шешімдердің баламалары** – жанжалды дамыту барысында тараптар бұрын ұсынған тәсілдерден ерекшеленетін жанжал негізінде жатқан мәселені шешудің жана, бірегей нұсқалары.

**Ынтымақтастық** – барлық тараптардың мүдделерін қанағаттандыратын шешімді бірлесіп іздеуге бағытталған қақтығыстағы оппоненттің кооперативтік мінез-құлық стратегиясы.

**Электрондық медиация** – интернет-технологияларды және басқа да техникалық байланыс құралдарын пайдалана отырып, медиатор бір-бірінен алыстатылған немесе өзге себептерге байланысты медиация рәсімдеріне тікелей қатыса алмайтын тұлғалар мен ұйымдар арасындағы дауларда, сондай-ақ даудың маңызы медиатордың жеке қатысу құнын ақтамайтын жағдайларда қолданатын қашықтықтан медиация. Электрондық медиация тараптардың дайындығын бастау және негізгі рәсімді өткізу үшін уақыт факторы маңызды рөл атқаратын жағдайларда медиацияның негізгі үдерісінің алдын ала фазасы ретінде де пайдаланылуы мүмкін.

**КопбаеваГульмираСабитовна,  
Антипкина Елена Михайловна,  
Горбатова Евгения Александровна,  
Доронкина Елена Владимировна,  
Догай Алёна Анатольевна,  
Киндякова Анна Константиновна,  
Короткая Александра Вячеславовна,  
Ковшова Кристина Игоревна,  
Наймушина Надежда Васильевна,  
Пустовалова Наталья Александровна**