

Шкільна медіація.

Посібник для шкільних служб медіації

Посібник видано в рамках мінігрантів Програми підтримки освітніх реформ в Україні «Демократична школа».

Програма реалізується Європейським центром ім. Вергеланда у співпраці з МОН України, Центром освітніх ініціатив та ICAP «Єднання» і фінансується МЗС Норвегії.

Думка авторів посібника може не збігатися з офіційною позицією Програми та її виконавців.

Автори-упорядники:

Ольга Дацько, тренерка Програми «Демократична школа»,  
Національна асоціація медіаторів України

Валентина Боченкова, соціальний педагог, координаторка шкільної  
служби медіації

Валентина Якименко, заступниця директора, координаторка шкільної  
служби медіації

Посібник буде корисний учням-медіаторам, координаторам шкільних  
служб медіації.

Черкаси, 2019

## **Від авторів-упорядників.**

Шкільна медіація – це метод вирішення конфліктів у школі ненасильницьким шляхом, шляхом переговорів за допомогою нейтрального неупередженого посередника – медіатора.

Медіація ровесників – спеціальний підхід у медіації, коли медіаторами в конфліктах між учнями є також учні.

Конфлікти у школі є природним явищем, вони пов'язані із співіснуванням, розвитком, навчанням в одному просторі великої кількості людей – дітей та дорослих.

Підхід до вирішення конфліктів, заснований на демократичних цінностях - повазі, рівності, толерантності, довірі сприяє розвитку відповідальності, комунікативних компетентностей, вчить учасників конфліктних ситуацій розуміти їх причини та наслідки.

У школах, де працюють шкільні служби медіації, формується атмосфера співпраці та порозуміння, учні почуваються захищеними, адже кожна людина має право на помилку.

Навички ефективної комунікації учні приносять у сім'ю, зменшується напруженість під час уроків та інших шкільних заходів.

Цінною та корисною є також інформаційно-просвітницька робота в школі з основ конфліктології для учнів різного віку, вчителів та батьків.

Створення та ефективна робота шкільної служби медіації неможлива без підтримки адміністрації школи. Це робота, яка потребує багатьох років, відданості та тиші.

Бажаємо школам - педагогам, батькам та учням - порозуміння, поваги та успіхів у шкільних справах!

## **Шкільна медіація – з чого починати?**

Якщо школа хоче започаткувати у себе шкільну службу медіації, слід почати з інформаційно-роз'яснювальної роботи. Зазвичай, хтось з вчителів або учнів привозить інформацію про такі служби із навчання, тренінгу. При обговоренні можливості створення такої служби у вашій школі знайдіть більше інформації, зробіть повідомлення або невелику презентацію на шкільних зборах, засіданні педагогічної та батьківської ради, у класах.

Ознайомтесь із досвідом інших шкіл, у яких працюють такі служби.

Яким чином створення служби вплине на шкільне життя, на взаємодію учасників освітнього процесу. Чи підтримає адміністрація школи? Зазвичай, для роботи шкільних медіаторів потрібна окрема кімната, обладнана кріслами або зручними стільцями, сейфом для утримання документів та ін. Чи є у школі підготовлений педагог, який стане координатором шкільної служби?

Необхідно пам'ятати, що медіація як процедура має за мету саме вирішення конфлікту з урахуванням інтересів його сторін (окремих особистостей або груп), а не пошук винних. Таким чином, робота з конфліктом за допомогою медіації – це погляд у майбутнє стосунків, а не в їх минуле.

Для інформаційної роботи з можливостей медіації можна скористатись матеріалами нашого посібника.

## **Інституалізація медіації у школі**

- Запровадження й використання медіації для вирішення конфліктів у школі – це процес, який має бути ретельно спланованим

- Можна інституціоналізувати медіацію (внести її до регламенту та інших офіційних документів школи), залучити до її використання дирекцію школи, учнів – медіаторів-однолітків, батьків, місцеву спільноту
- Ефективність медіації у щоденних конфліктах, використання технік комунікації створить необхідний ґрунт для того, щоб визнати медіацію офіційним методом вирішення конфліктів і суперечок у навчальному закладі

### **Конфлікт.**

- Слово «конфлікт» походить від латинського «conflictus» - зіткнення.
- Конфлікт – це вид взаємодії між людьми, зіткнення інтересів, цілей, способів, цінностей.
- Це спосіб, який люди вибирають для спілкування.
- Це спосіб визначення проблем у групі людей – сім’ї, класі, команді, суспільстві в цілому.
- Це показник розвитку – без конфліктів немає руху вперед, як людини, так і суспільства.
- Це задача, для вирішення якої людина має змінитися, навчитись чомусь новому.

## Ознаки конфлікту

- ❖ Напруженість
- ❖ Підвищені, або, навпаки, знижені тони в розмові
- ❖ Відсутність прямих поглядів
- ❖ Вибух емоцій «з півоберту»
- ❖ Труднощі емоційної саморегуляції, іноді підвищення тиску, почервоніння, напади задухи, алергічні реакції тощо

А як ви «впізнаєте» конфлікт?

---

---

## Що ускладнює вирішення конфлікту

- ❖ Небажання визнати, що конфлікт існує і зайнятись його вирішенням
- ❖ Невміння визнавати свої почуття і почуття іншої людини
- ❖ Невміння будувати комунікацію в конфлікті, наприклад, вислуховувати людину та пояснювати, як ви її зрозуміли
- ❖ Вузькість погляду на можливий результат конфлікту (бачення тільки одного способу його вирішення)

Що є складним для вас, щоб вирішити конфлікт?

---

---

## **Негативні наслідки конфліктів**

- ❖ Люди руйнують себе, іншого і відносини
- ❖ Стійкий негативний імідж (людини або групи)
- ❖ Накопичення негативних емоцій і стресу
- ❖ Скорочення або повне припинення взаємодії з протилежною стороною
- ❖ Переконавання, що «перемога» в конфлікті важливіше, ніж вирішення реальної проблеми
- ❖ Почуття образи, незадоволеність, погані настрої
- ❖ Люди стають злими і некрасивими

Який негативний перебування в конфлікті маєте ви?

---

---

## **Джерела конфліктів**

- ❖ Брак інформації, її неточність і / або різниця в її розумінні
- ❖ Неповага, стереотипи, недовіра, відстоювання свого погляду як єдиного правильного
- ❖ Відмінності в цілях, потребах і інтересах
- ❖ Боротьба за владу і ресурси, обмеження в часі, неефективні методи прийняття рішень
- ❖ Відчуття небезпеки, загроза ідентичності, різні критерії оцінювання ідей
- ❖ Індивідуальні відмінності, особиста неприязнь

## Бар'єри комунікації, які призводять до конфліктів

- Оціночні судження: оцінка-ярлик, оцінка-порівняння
- Вимога
- Наказ
  
- Команда
- Вказівка на те, що «ти повинен» (якщо не було попередньої домовленості)
- «Діагноз»
- Докір
- Звинувачення
- Погроза
- Шантаж
- Моралі, нотації
- Готові рішення, підказки, непрохані поради
- Обзивання, висміювання, сарказм
- Узагальнення (все, всі, ніхто, ніколи, ніде і т.п.)
- Ухилення від розмови, мовчання
- Приниження

Які слова, судження або фрази викликають у вас образу та ускладнюють порозуміння, викликають небажання спілкуватись?

---

---

## **Як можна використовувати конфлікт для розвитку:**

- ❖ Конфлікти показують проблеми, які мають бути вирішені.
- ❖ Конфлікти звертають увагу на те, що нам треба змінюватися.
- ❖ Конфлікти дозволяють краще зрозуміти себе, розкривають наші прагнення і бажання.
- ❖ Конфлікти з'ясовують, хто ми є, якими є наші цінності, а також допомагають нам зрозуміти іншу людину.
- ❖ Конфлікти звертають увагу на нові цілі, стимулюють інтерес.

## **В чому полягає користь конфліктів**

- ❖ Проблема можна вирішити таким шляхом, який влаштовує всі сторони, і тоді все відчувають себе причетними до її вирішення і несуть відповідальність за виконання рішень
- ❖ Спільно прийняте рішення швидше і краще втілюється в життя
- ❖ Сторони набувають досвід співпраці при вирішенні спірних питань
- ❖ Поліпшуються відносини між людьми.
- ❖ Люди перестають розглядати наявність розбіжностей як «негатив»



А чому навчилися ви, коли самі були учасником конфлікту або допомагали іншим порозумітися?

---

## **Поведінка у конфлікті**

Ухилення - людина ігнорує конфліктну ситуацію, робить вигляд, що вона не існує і не застосовує ніяких кроків щодо її розв'язання та зміни

Суперництво – вирішення конфлікту силою (фізичною, силою слова, силою авторитету)

Пристосування – відмова від своїх інтересів заради інтересів опонента

Компроміс - це часткове задоволення інтересів обох сторін конфлікту, взаємний обмін поступками

Співпраця (співробітництво) - це стиль, слідуючи якому обидві сторони беруть активну участь у розв'язанні конфлікту і відстоюванні своїх інтересів, прагнучи до співробітництва з опонентом.

**Вправа:** виберіть випадковим способом один з типів поведінки у конфлікті. Наведіть приклади, коли така поведінка є корисною, і коли вона є некорисною, і поясніть, чому.

## **Як працювати з конфліктом**

**Врегулювати** – спинити розвиток конфлікту шляхом введення обмежуючих правил, знайти тимчасове вирішення. При цьому внутрішні причини конфлікту зберігаються, і він може спалахнути знову.

**Вирішити** – припинення конфліктної взаємодії, перехід до інших засобів спілкування, подолання основного протиріччя між сторонами.

### **Що таке медіація.**

**Медіація** – це процедура врегулювання спору (конфлікту) шляхом переговорів сторін цього спору (конфлікту) за допомогою одного або кількох нейтральних неупереджених посередників (медіаторів), які мають відповідну підготовку, навички та викликають довіру у обох сторін конфлікту.

**Медіація особливо важлива** в ситуаціях, які чутливі до збереження стосунків у майбутньому.

### **Хто такий медіатор.**

**Медіатор** – це спеціально підготовлений нейтральний та незалежний посередник, який, дотримуючись певних процедур, допомагає сторонам конфлікту у його врегулюванні, організовує та проводить медіацію.

**Медіатор не є** арбітром або суддею, він не приймає рішення, як діяти, не осуджує і не оцінює дії сторін. Він створює та підтримує середовище, в якому учасники конфлікту можуть почути один одного, висловити свої думки та почуття з приводу ситуації, знайти та обговорити дії, як приведуть до її вирішення.

## **Роль медіатора у процедурі вирішення конфлікту.**

- Допомогти сторонам конфлікту вислухати один одного без емоційного напруження
- Запропонувати сторонам сформулювати, як вони бачать вирішення ситуації
- Допомогти узгодити ті способи виходу з ситуації, які влаштовують кожну з сторін
- Допомогти сторонам перевірити рішення, які приймаються, на реалістичність
- Висловити подяку за згоду вирішити конфлікт і впевненість, що їх домовленість буде виконана

## **Засади медіації**

**ДОБРОВІЛЬНІСТЬ** – сторони залучаються до процесу за власним бажанням; медіатор та інші особи не можуть здійснювати будь-який тиск на жодну зі сторін, щоб змусити її взяти участь у медіації; медіатор зобов'язаний поінформувати сторони про можливість відмови від медіації на будь-якому етапі.

**КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ** – вся інформація, отримана під час бесіди зі сторонами (зокрема віч-на-віч), є конфіденційною і медіатори не можуть її розголошувати; інформація, внесена до протоколу має офіційний характер.

**НЕУПЕРЕДЖЕНІСТЬ** – сторони конфлікту мають рівні права й гарантоване рівне ставлення до них; медіатор дбає про рівноправність сторін під час медіації.

**НЕЙТРАЛЬНІСТЬ** – медіатор залишається нейтральним по відношенню до конфлікту; він не нав'язує сторонам свої рішення, не вказує їм, яке рішення, на його думку, буде найкращим.

**ПРИЙНЯТТЯ** – сторони приймають принципи медіації та особу медіатора.

**Групова вправа 1.** Визначте якості та навички медіатора.

**Групова вправа 2.** Наведіть приклади конфліктів з вашого середовища, для вирішення яких можна було б застосувати медіацію.

### **Етапи медіації.**

#### **1. Вступ.**

- Обговорити принципи медіації та роль, яку відіграє медіатор
- Визначити часові рамки медіації
- Підтримати сторони у тому, що вони прийшли на медіацію – це вже перший крок до згоди

#### **2. Слухання**

- Надати кожній стороні (по черзі) можливість представити своє бачення конфлікту
- Опонент має почути точку зору іншої сторони конфлікту (медіатор перефразовує)
- Медіатор збирає інформацію про потреби та очікування кожної із сторін
- Допомагає сторонам знайти джерело суперечки (проблему)

#### **3. Формування угоди**

- Зібрати пропозиції вирішення конфлікту
- Підкреслити спільні інтереси

- Впевнитись у реальності та прийнятності рішень для обох сторін
- 4. Пошук рішень
  - Вислухати очку зору кожної сторони
  - Визначити потреби ті інтереси кожної із сторін (що важливо кожному)
  - Сприяти пошуку спільних інтересів як площини для примирення
- 5. Примирення сторін
  - Сформулювати зміст угоди. Заснованій на принципі SMART (вимірювана, актуальна, конкретна, реалістична, визначена в часі)
  - Написати проект угоди
  - Підписати текст угоди (договору медіації)
- 6. Завершення медіації
  - Передати сторонам по одному зразку договору
  - Поздоровити сторони із успішною спільною роботою
  -

**Під час проведення медіації медіатор:**

- Уважно слухає і не перебиває
- Чітко висловлює свою думку
- Задає питання, що сприятимуть розумінню ситуації
- Ставиться до кожного учасника/учасниці з повагою
- Дотримується нейтралітету і не приймає нічиєї сторони
- Не надає порад і не висловлює свою точку зору
- Не з'ясовує, хто правий, а хто ні

- Підтримує учасників в їх прагненні дійти згоди

### **Роль дорослого медіатора (координатора шкільної служби)**

- Скерування справи на медіацію між однолітками (не всі суперечки між учнями можуть медіювати їхні однолітки)
- Супервізійна та методична підтримка учнів-медіаторів
- Обговорення з медіаторами-однолітками кожної зустрічі та планування наступних сесій медіації

### **Переваги медіації однолітків**

- Конфлікти у школі не нагнітаються (не розростаються), отже не витрачається час та енергія учасників
- Конфлікти не поширюються на більшу кількість людей (клас, групу однолітків)
- Батьки не мусять звертатися до «зовнішніх» інстанцій (у поліцію або відповідні відділи суду)
- Вчителі, замість того щоб шукати винних і карати, пропонують участь у медіації
- Енергію сторони конфлікту спрямовують на пошуки порозуміння
- Немає переможених, є лише переможці, тому що впоралися з конфліктом (win-win)
- Учні, які вирішують свої конфлікти й суперечки за допомогою медіатора, здобувають соціальні навички та громадянські компетентності

- Медіація означає, що сторони конфлікту беруть на себе відповідальність за виконання домовленостей
- Медіатори-однолітки отримують знання й навички в області конфлікту, комунікації, контролю над емоціями (своїми та інших людей), використання різних форм вирішення суперечок

## **Проведення інформаційної кампанії по впровадженню служби медіації (на прикладі Канівської гімназії імені Івана Франка)**

Інформаційна кампанія включає три етапи:

### **I. Організаційно-підготовчий**

- Створити ініціативну групу для проведення інформаційної кампанії.
- Видати наказ про проведення інформаційної кампанії з планом заходів по проведенню інформаційної кампанії для популяризації медіації та ознайомлення учасників освітнього процесу із метою та завданнями діяльності служби порозуміння в закладі.
- Видати наказ про створення служби порозуміння в закладі, затвердити Порядок створення та організації діяльності служби порозуміння закладу.
- Включити діяльність служби порозуміння до річного плану роботи закладу та в структуру учнівського самоврядування.

### **II. Проведення інформаційної кампанії**

- Оновлення інформації на стенді в рекреаціях закладу щодо поняття медіації та діяльності Служби порозуміння
- Розповсюдження буклетів про медіацію та діяльність Служби порозуміння серед учасників освітнього процесу
- Ознайомлення педагогічного колективу з діяльністю Служби порозуміння гімназії
- Презентація діяльності Служби порозуміння гімназії для учнів та батьків
- Проведення анкетування для потенційних учнів-медіаторів
- Набір учнів у групи для проведення навчання за освітньою програмою «Базові навички медіатора» та проведення занять факультативу «Вирішую конфлікти та будую мир навколо себе»



- Розміщення інформації про діяльність служби порозуміння в щоденниках учнів
- Розміщення інформації про медіацію та діяльність Служби порозуміння на сайті гімназії

### III. Моніторинг інформаційної кампанії

- Анкетування учасників освітнього процесу щодо проведення інформаційної кампанії в закладі по впровадженню служби порозуміння.

Інформаційна кампанія проводиться постійно.

Додаток 1.

**Угода сторін за результатами медіації**

Ім'я, прізвище сторони 1:

\_\_\_\_\_

Ім'я, прізвище сторони 2:

\_\_\_\_\_

Дата складання угоди:

\_\_\_\_\_

Ми брали участь у процедурі медіації, яка була присвячена (опис ситуації, предмет спору)

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

Ми добровільно домовилися про таке (угода, зобов'язання сторін, терміни виконання)

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

Ми вважаємо цю угоду справедливою і погоджуємося виконувати її.

Дата \_\_\_\_\_

Підпис \_\_\_\_\_

Підпис \_\_\_\_\_

Угоду засвідчую: Дата \_\_\_\_\_ Підпис медіатора/медіаторів

\_\_\_\_\_

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ по Канівській гімназії  
імені Івана Франка  
від 03.09.2019 № 167

## **Порядок створення та організації діяльності служби порозуміння гімназії**

### **I. Загальні положення**

1. Служба порозуміння Канівської гімназії імені Івана Франка – це добровільне об'єднання медіаторів з числа учасників освітнього процесу (здобувачів освіти та педагогічних працівників), які пройшли навчання за відповідною освітньою програмою і розділяють цінності відновного підходу.  
Медіація (від лат. Mediation – посередництво) – це добровільний і конфіденційний процес, у якому нейтральна третя сторона (медіатор) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації, що склалася.  
Медіатор – спеціально підготовлений посередник у вирішенні конфліктів, який однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення.  
Медіатор однолітків – спеціально підготовлений з числа учнів посередник у вирішенні конфліктів, який однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення.
2. У своїй діяльності Служба керується Загальною декларацією прав людини, Конвенцією ООН про права дитини, Етичним кодексом медіатора служби порозуміння гімназії, нормативно-правовими документами органів управління освітою, Статутом гімназії, Типовим порядком створення та організації діяльності служби порозуміння гімназії (далі Порядок), іншими відповідними документами.
3. Зміни до Порядку вносяться координатором служби за пропозицією та погодження її членів, органів самоврядування гімназії та затверджуються наказом директора гімназії. Зміни не

повинні суперечити принципам відновного підходу та етичним нормам діяльності служби.

4. Служба здійснює свою діяльність у взаємодії з учасниками освітнього процесу.

## **II. Мета та завдання діяльності служби порозуміння гімназії**

1. Метою діяльності служби в гімназії є сприяння вирішенню конфліктів мирним шляхом, розбудові миру, протидії насильству та жорсткому поведженню з дітьми, формування поваги до прав і свобод людини, нетерпимості до приниження її честі та гідності, до дискримінації за будь-якими ознаками.
2. Завданнями служби є:
  - Допомога сторонам конфлікту знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації за допомогою відновних практик;
  - Формування вмінь та навичок в учасників освітнього процесу вирішувати конфлікти ненасильницьким мирним шляхом;
  - Профілактика насильства та жорсткого поведження в освітньому середовищі;
  - Сприяння налагодженню позитивних стосунків між учасниками освітнього процесу;
  - Сприяння зниженню конфліктності та правопорушень в гімназії;
  - Сприяння формуванню культури миру в учнівському колективі та закладі в цілому;
  - Інформування учасників освітнього процесу про принципи та цінності відновних практик тощо.

## **III. Принципи діяльності служби порозуміння**

1. Принцип добровільності, який передбачає як добровільну участь педагогів та здобувачів освіти в організації роботи служби, так і обов'язкову добровільну згоду сторін конфлікту на участь у медіації.
2. Принцип конфіденційності, який передбачає обов'язок медіаторів не розголошувати отримані в ході медіації

відомості. Виняток становить інформація про можливе нанесення шкоди життю, здоров'ю та безпеці сторін.

3. Принцип нейтральності, який забороняє медіаторам займати ту чи іншу сторону учасників конфлікту. Служба не з'ясовує питання, хто винен, а є незалежним посередником, який допомагає сторонам самостійно знайти рішення, зробити висновки.
4. Принцип недискримінації за всіма ознаками усіх учасників служби порозуміння та усіх, хто до неї звертається.

#### **IV. Структура служби порозуміння гімназії**

1. До складу служби можуть входити учні-медіатори, педагогічні працівники-медіатори. При формуванні складу служби бажано дотримуватися гендерного балансу.
2. Координатором служби є педагогічний працівник, який пройшов спеціальне навчання і на якого покладено функції координатора наказом директора гімназії.
3. Функції координатора:
  - Організація та координація діяльності служби;
  - Навчання здобувачів освіти щодо оволодіння базовими навичками медіатора;
  - Ведення документації служби;
  - Проведення супервізій та регулярного зворотного зв'язку з командою медіаторів;
  - Моніторинг діяльності служби;
  - Популяризація служби порозуміння;
  - Інформування учасників освітнього процесу про діяльність служби;
  - Моніторинг конфліктності в гімназії;
  - Визначає медіабельність конфлікту;
  - Визначає застосування відповідних відновних практик для вирішення конфлікту тощо.
4. В службі можуть бути створені підрозділи:
  - Інформаційного забезпечення;
  - Просвітницької роботи;
  - Відповідальні за ведення документації тощо.

5. Питання, не регламентовані даним Положенням, можуть визначатися локальними документами гімназії, служби порозуміння.

## **V. Порядок роботи служби порозуміння**

1. Інформація про конфлікти може надходити до служби від адміністрації, педагогічних працівників, здобувачів освіти та їх батьків, інших осіб, передбачених спеціальними законами та залучених до освітнього процесу у порядку, що встановлюються закладом освіти тощо.
2. Служба приймає рішення про можливість чи неможливість проведення відновних практик в кожному конкретному випадку самостійно.
3. Медіація проводиться за умови згоди конфліктуючих сторін взяти в ній добровільну участь. Медіація не може проводитися за фактом правопорушень, випадків з крайніми проявами жорстокості.
4. Служба самостійно визначає строки та етапи проведення медіації в кожному конкретному випадку.
5. При виникненні труднощів у виконанні зобов'язань, що взяли на себе сторони, служба допомагає сторонам визначити їх причини, знайти шляхи їх подолання.
6. За необхідності служба інформує учасників відновних програм про можливості інших фахівців (практичний психолог, соціальний педагог).
7. Діяльність служби фіксується у відповідних журналах, звітах тощо, які є її внутрішньою документацією.

## **VI. Організаційна підтримка діяльності служби порозуміння**

1. Адміністрація гімназії підтримує діяльність служби, надає окреме приміщення для забезпечення діяльності служби, у т.ч. проведення медіаційних зустрічей, а також надає можливість використовувати інші ресурси гімназії (оргтехніку, канцелярське приладдя тощо), сприяє створенню налагодженого механізму звернення до служби щодо вирішення конфліктних ситуацій, розширення правового простору гімназії.

2. Не рідше, ніж один раз у семестр, проводяться спільні наради адміністрації гімназії та служби порозуміння, на яких розглядаються питання щодо необхідних умов для підвищення ефективності роботи служби, її взаємодії з педагогічними працівниками та іншими учасниками освітнього процесу.
3. Педагогічні працівники, батьки здобувачів освіти, інші особи, передбачені спеціальними законами та залучені до освітнього процесу у порядку, що встановлюються закладом освіти, підтримує ініціативу дітей у впровадженні відновних практик, сприяє формуванню навичок партнерського спілкування та конструктивного діалогу, є прикладом толерантних стосунків.
4. Органи учнівського самоврядування у взаємодії зі службою розробляють програму впровадження відновного підходу через систему позакласних заходів.

## **VII. Права та обов'язки медіаторів служби порозуміння**

1. Медіатори служби мають рівні права та обов'язки.
2. Кожен медіатор служби має право:
  - Брати участь у загальних зустрічах;
  - Вносити пропозиції з питань, що пов'язані з діяльністю служби;
  - Отримувати інформацію про заплановані заходи;
  - Брати участь у реалізації програм і в заходах, що проводяться службою;
  - Відмовитися від проведення медіації:
    - у випадку неможливості зберегти неупередженість, а також у разі конфлікту інтересів;
    - у разі прояву агресії з боку учасника медіації по відношенню до медіатора чи іншого учасника медіації у вигляді фізичного, психологічного насильства, погроз, шантажу тощо;
    - у ситуації правопорушень, проявів насильства та жорстокості, гендерно зумовленого насильства;
    - прояву стороною медіації намірів, відмінних від примирення чи врегулювання конфлікту, іншої недобросовісної поведінки;
    - явної незаконності дій та домовленостей сторін медіації;

-за наявності інших поважних причин.

3. Медіатори служби зобов'язані:

- активно брати участь у діяльності служби;
- не розголошувати відомості про службу та її членів, що можуть принижувати їх честь та гідність;
- дотримуватися правил проведення та принципів діяльності служби порозуміння;
- дотримуватися принципів Етичного кодексу медіаторів служби порозуміння гімназії.