

**Стандарт организации деятельности
Школьных служб примирения
в городе Москве**

Разработан

Городской службой примирения
Департамента образования и науки города Москвы

Москва

2021 год

Оглавление

1.	Общие положения.....	3
1.1.	Введение.....	3
1.2.	Глоссарий.....	4
1.3.	Основные принципы восстановительного подхода, реализуемые через деятельность ШСП.....	7
2.	Общие требования к организации деятельности ШСП.....	7
2.1.	Локальные акты.....	7
2.2.	Состав ШСП.....	8
2.3.	Необходимые требования к подготовке ведущих восстановительных программ, тренеров и кураторов.....	8
2.3.1.	Требования к подготовке.....	8
2.3.2.	Компетенции ведущего восстановительных программ, формируемые в результате обучения.....	8
2.4.	Условия работы школьной службы примирения.....	10
3.	Деятельность ШСП.....	10
3.1.	Направления и формы деятельности ШСП.....	10
3.2.	Направления работы ШСП.....	11
3.3.	Программы, реализуемые ШСП.....	13
3.4.	Принципы проведения восстановительных программ.....	13
3.5.	Критерии принятия ситуаций на восстановительную программу в рамках стандартной процедуры.....	14
4.	Критерии оценки ШСП по уровню организации и функционирования.....	15
4.1.	ШСП, прошедшая организационный период.....	15
4.2.	Действующая ШСП (начальный уровень функционирования)...	15
4.3.	Действующая ШСП (активная).....	16
4.4.	Профессионально работающая ШСП.....	16
5.	Распространение восстановительной культуры в ОО.....	17
	Приложение 1. Психологически комфортная и безопасная среда.....	18
	Приложение 2. Положение о школьной службе примирения.....	22
	Приложение 3. Регистрационная карта.....	30
	Приложение 4. Примирительный договор.....	31
	Приложение 5. Форма описания работы со случаем в ШСП.....	33
	Приложение 6. Журнал регистрации проведенных восстановительных программ.....	37
	Приложение 7. Школы восстановительной культуры.....	38

1. Общие положения

1.1. Введение

Настоящий Стандарт организации деятельности Школьных служб примирения в городе Москве (далее – Стандарт) разработан для руководителей образовательных организаций (далее - ОО), кураторов и специалистов школьной службы примирения (далее - ШСП) в качестве руководства по созданию и организации деятельности ШСП.

Настоящий Стандарт разработан в соответствии со

- Стандартами восстановительной медиации Всероссийской ассоциации восстановительной медиации от 07.03.2009;
- Методическими рекомендациями по созданию и развитию служб примирения в образовательных организациях Минобрнауки РФ от 18.12.2015 №07–4317;
- Методическими рекомендациями по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций Минобрнауки РФ от 26.12.2017 г. № 07–7657;
- Методическими рекомендациями по развитию сети служб медиации (примирения) в образовательных организациях и в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей Министерства просвещения РФ от 28.04.2020 № ДГ-375/07.
- Федеральным законом "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних" от 24.06.1999 N 120-ФЗ

1.2. Глоссарий

Школьная служба примирения (ШСП) — объединение участников образовательного процесса, созданное в образовательной организации для урегулирования спорных и конфликтных ситуаций в рамках принципов восстановительного подхода.

Восстановительный подход – использование в педагогической деятельности восстановительных ценностей и принципов, способствующих:

- самостоятельному разрешению конфликтной ситуации в безопасной и недирективной атмосфере, организуемой службой примирения;
- межличностному взаимодействию без применений манипуляции, давления, угроз или силы;
- принятию ответственной позиции обидчиком (причинившим другому вред или обиду) как самостоятельное исправление негативных последствий своего поступка и заглаживание причиненного пострадавшему вреда;
- прекращению вражды, взаимопониманию и восстановлению отношений между сторонами конфликта;
- душевному исцелению пострадавшего в конфликтной ситуации за счет открытого диалога и раскаяния обидчика;
- составление сторонами конфликта плана их действий, не допускающего повторение подобного в будущем;
- восстановлению у родителей конфликтующих взаимопонимания и конструктивной родительской позиции, поддержка выработанных договоренностей со стороны одноклассников, а также значимых и уважаемых людей;
- изменению установок при реагировании на конфликты и правонарушения с административно-карательных на восстановительные для улучшения психологической атмосферы в классе, группе, школе.

Основной в практике восстановительного подхода является встреча и непосредственная коммуникация всех участников конфликтной ситуации. Такие встречи называются восстановительными программами и их виды и процедура описаны ниже.

Психологическая безопасность образовательной среды - это:

- состояние образовательной среды, свободное от проявлений психологического насилия во взаимодействии, способствующее удовлетворению основных потребностей в личностно-доверительном общении, создающее референтную значимость среды и обеспечивающее психическое здоровье включенных в нее участников;
- система межличностных отношений, которые вызывают у участников чувство принадлежности (референтной значимости среды); убеждают человека, что он пребывает вне опасности; укрепляют психическое здоровье;
- система мер, направленных на предотвращение угроз для продуктивного устойчивого развития личности.

Психологическая безопасность образовательной среды - в восстановительном подходе понимается как взаимодействие участников образовательного процесса, обеспечивающее:

- **«прозрачность»** взаимоотношений между людьми: понимание чувств, потребностей, «болевых точек» друг друга и уважительное отношение к каждому;
- **забота друг о друге** всех участников образовательного процесса: взаимная поддержка и разделение ответственности за происходящее и общее будущее;
- **субъектность** взаимоотношений: понимающая, не экспертная, уважительная позиция в коммуникации;
- **благополучие** всех участников образовательного процесса: положительное эмоциональное самочувствие, осмысленность

удовлетворенность происходящим в ОО, чувство справедливости и чувство безопасности.

Восстановительные программы – формы организации восстановительного процесса, такие как: восстановительная медиация, программа по заглаживанию вреда, круг сообщества и другие восстановительные практики.

Малые восстановительные практики - приемы, применяемые в восстановительном подходе, направленные на укрепление взаимоотношений, сотрудничество и ответственное поведение участников взаимодействия, такие как: «поддерживающие высказывания», «восстановительные высказывания», «восстановительные вопросы», а также метод «Структурированной беседы классного руководителя с педагогом-предметником и родителем по проблеме учащегося» и другие.

Ведущий восстановительной программы - взрослый-волонтер или учащийся-волонтер ШСП, прошедший необходимое обучение по проведению восстановительных программ и проводящий восстановительные программы.

Взрослый-волонтер ШСП - взрослый участник образовательных отношений, прошедший специальную подготовку в качестве ведущего восстановительных программ и вошедший в команду ШСП.

Учащийся-волонтер ШСП - учащийся школы, прошедший специальную подготовку в качестве ведущего восстановительных программ и вошедший в команду ШСП.

Куратор ШСП - назначенный приказом сотрудник образовательной организации, осуществляющий руководство ШСП, имеющий доверие среди участников образовательного процесса, а также поддерживающий принципы восстановительного подхода.

Профилактические восстановительные программы – программы по ситуациям, имеющим риск развития (эскалации) конфликта или совершения правонарушения, в рамках которой участники берут на себя ответственность за их предотвращение и/или улучшение отношений. В ходе программы реализуются принципы восстановительного подхода в образовании.

Опорная площадка - ШСП, которая является методической, организационной, информационной и координационной площадкой для внедрения восстановительных технологий в школы города Москвы в рамках своего округа.

1.3. Основные принципы восстановительного подхода, реализуемые через деятельность ШСП:

- принятие участниками конфликтной ситуации ответственности по ее урегулированию, исключаящей насилие и дальнейшее причинение вреда;
- восстановление у участников конфликта способности понимать последствия ситуации для себя, своих родных, второй стороны;
- прекращение взаимной вражды и нормализация отношений;
- ответственность обидчика перед обиженным (жертвой) состоит в заглаживании причиненного вреда (или принесенной обиды) насколько возможно силами самого обидчика;
- выход из состояния жертвы тех, кому были причинены вред, обида или несправедливость (если такие были в ситуации) за счет заглаживания обидчиком причиненного жертве вреда, и ответы на волнующие вопросы со стороны обидчика и его близких;
- планирование сторонами конфликта их конкретных действий (кто и что именно будет делать), что позволит избежать повторения подобных ситуаций в дальнейшем и не допускать клеймения и отвержения кого-либо из участников;
- помощь близких и уважаемых сторонами конфликта людей в актуализации нравственных ориентиров и ценностей, поддержка ими позитивных изменений и выполнение заключенного примирительного договора (плана).

2. Общие требования к организации деятельности ШСП

2.1. Локальные акты

Локальные акты, необходимые для организации ШСП, которые принимает и утверждает администрация школы: Положение о ШСП (Приложение 2) и приказ о создании ШСП и назначении куратора ШСП.

2.2. Состав ШСП:

1. Куратор ШСП
2. Волонтеры ШСП:
 - а) учащиеся ОО (далее учащийся-волонтер);
 - б) педагогические работники ОО (далее взрослый-волонтер);
 - в) взрослый (родитель (законный представитель), сотрудник общественной или государственной организации, или иной взрослый) по согласованию с администрацией ОО (далее взрослый-волонтер).

Возможно совместное ведение восстановительных программ взрослым-волонтером и учащимся-волонтером.

2.3. Необходимые требования к подготовке ведущих восстановительных программ, тренеров и кураторов

2.3.1. Требования к подготовке

Ведущие восстановительных программ, кураторы ШСП должны пройти специальную подготовку **в обязательном порядке**:

Взрослый-волонтер ШСП проходит подготовку в качестве ведущего восстановительных программ: не менее 24-часового тренинга.

Учащиеся-волонтеры ШСП проходят подготовку в качестве волонтера-ведущего восстановительных программ: не менее 18-часового тренинга.

Куратор ШСП проходит обучение в качестве ведущего восстановительных программ: курсы повышения квалификации 36 часа и более (рекомендуется не менее 72 часов).

2.3.2. Компетенции ведущего восстановительных программ, формируемые в результате обучения

Ведущий восстановительных программ должен:

- уметь проводить восстановительные программы в соответствии с принципами восстановительного подхода;
- удерживать нейтральную и рефлексивную позицию в конфликтной ситуации, соблюдать принципы конфиденциальности и добровольности;
- владеть коммуникативными техниками и удерживать доверительный контакт со сторонами, создавать безопасную атмосферу на встрече со сторонами, в том числе в эмоционально накаленной конфликтной атмосфере, при манипуляции и психологическом давлении; уметь нейтрализовать сильные негативные эмоции и оскорбительные высказывания;
- создавать условия для взаимопонимания между участниками конфликтной ситуации;
- передавать сторонам ответственность за достижение соглашения по выходу из проблемной ситуации/конфликта с учетом принципов восстановительного подхода;
- регулировать участие и роль родителей (законных представителей) и специалистов (педагогов, психологов, администрации) в восстановительной программе;
- владеть навыками рефлексии и описания работы со случаем;
- оформлять документы в соответствии с требованиями законодательства, юридической практикой и стандартами оформления деловых документов для передачи его в орган, принимающий официальное решение по данной ситуации (педагогический совет, администрация школы, конфликтная комиссия образовательного учреждения, комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав (далее – КДНиЗП), суд и т. д.);
- включать элементы восстановительных программ и комбинировать их в деятельность разных специалистов при сохранении принципов восстановительного подхода;

Куратор и волонтер ШСП вправе отказаться от проведения процедуры примирения или любой другой восстановительной программы в случае недостаточной квалификации, или невозможности обеспечить безопасность процесса.

2.4. Условия работы школьной службы примирения

- **Добровольность создания.** Служба примирения создается в образовательной организации при согласии администрации. Служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности в рамках восстановительного подхода. Административное вмешательство в процесс проведения восстановительных программ недопустимо, если не создается угроза безопасности для его участников.
- **Соответствие стандартам.** Деятельность ШСП, созданной в ОО, подведомственной Департаменту образования и науки города Москвы, соответствует Стандартам восстановительной медиации и настоящему Стандарту. ШСП реализует принципы восстановительного подхода.
- **Учет результатов программы при вынесении административного решения.** ШСП создает условия, чтобы при вынесении административного решения по отношению к обидчикам или сторонам конфликта (в том числе по поводу возможности наказания) были учтены итоги успешного прохождения программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций и результат заглаживания причиненного вреда.
- **Профессиональная коммуникация.** Служба примирения взаимодействует с профессиональным сообществом кураторов и волонтеров служб примирения.

3. Деятельность ШСП

3.1. Направления и формы деятельности ШСП

- ШСП проводит восстановительные программы (программы примирения, круги сообщества и другие восстановительные программы) для участников образовательного процесса, находящихся в конфликтных или противоправных ситуациях (не менее 4 программ в течение учебного года);
- ШСП проводит профилактическую работу, направленную на обучение учащихся и других участников образовательного процесса

цивилизованным методам урегулирования конфликтных ситуаций и реагирования на правонарушения детей и подростков;

- ШСП организует просветительские мероприятия и информирование участников образовательного процесса о принципах восстановительного подхода к разрешению конфликтных ситуаций и к реагированию на правонарушения несовершеннолетних;
- ШСП включает восстановительные практики в существующие в школе формы управления и воспитания (родительские собрания, педагогические и методические советы, классные часы и т. д.), налаживание взаимопонимания между всеми участниками образовательного процесса;
- ШСП оказывает помощь классным руководителям/педагогам в освоении малых восстановительных практик для формирования психологически безопасной и комфортной среды;
- Куратор ШСП, имеющий специальную подготовку и успешную практику, проводит обучающие тренинги по подготовке волонтеров ШСП, организует разбор командой ШСП конфликтных ситуаций;
- ШСП ведет мониторинг и собирает статистическую информацию по поступившим запросам и проведенным восстановительным программам, проводит анализ эффективности своей деятельности.

3.2. Порядок работы ШСП

1. ШСП получает информацию о конфликтных ситуациях и других нарушениях несовершеннолетних, требующих вмешательства со стороны ШСП, от педагогов, обучающихся, администрации школы. Входные данные по ситуации заносятся куратором ШСП в регистрационную карту (Приложение 3).

2. По согласованию с администрацией школы и куратором (руководителем) ШСП, взрослые волонтеры ШСП могут проводить восстановительные программы между педагогами и администрацией, родителями и их детьми, педагогами и детьми, педагогами и родителями. Достигнутые договоренности фиксируются в примирительном договоре (Приложение 4).

3. Куратор службы примирения и/или волонтеры службы примирения обязательно проводят предварительную встречу со всеми участниками восстановительной программы, входе которой рассказывают о восстановительных принципах, о своей позиции, обсуждают с участниками видение ситуации и готовность включаться в ее разрешение, получают согласие на проведение восстановительной программы и составляют “повестку” совместной встречи (список вопросов)

4. Если действия несовершеннолетних квалифицированы правоохранительными органами как правонарушение или преступление, для проведения программы куратор (руководитель) ШСП берет согласие у родителей/законных представителей на их участие во встрече.

5. Куратор ШСП самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.

6. ШСП помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств, ШСП может проводить дополнительные встречи сторон и помочь сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.

7. При необходимости ШСП информирует стороны конфликтной ситуации о возможности привлечения других специалисты ОО, МРСД и города Москвы.

8. После завершения восстановительной программы Куратор ШСП оформляет Форму описания работы со случаем (Приложение 5). Данная форма является отчетом-самоанализом о проведенной встрече, которая способствует профессиональному росту ведущих восстановительные программы. Результаты проведенных восстановительных программ фиксируются в Журнале результатов проведенных восстановительных программ (Приложение 6). Документы хранятся у куратора ШСП.

9. При необходимости ШСП получает у сторон разрешение на обработку их персональных данных в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» № 152-ФЗ.

10. Куратор ШСП информирует администрацию школы о результатах проведенной встречи.

3.3. Программы, реализуемые ШСП

ШСП использует следующие программы:

«Программа примирения» (восстановительная медиация) — урегулирование конфликтов между учащимися, педагогами и родителями, а также учащимися и педагогами.

«Программа по заглаживанию вреда» — вторичная профилактика и работа с ситуациями драк, краж, порчи имущества и т. п. (в том числе по правонарушениям несовершеннолетних).

«Круг сообщества» — урегулирование групповых конфликтов в классе или внутри группы родителей класса через обращение к нравственным ценностям, достижение договоренности и взаимной ответственности.

«Профилактические круги» - направлены на партнерство и сотрудничество учащихся, их родителей, и педагогов школы.

«Круг ответственности» — первичная профилактика, когда явного конфликта нет, но есть риск его возникновения в дальнейшем (например, при слиянии двух классов в один, с родителями первоклассников, с детьми и их родителями при переходе в среднюю школу и так далее, либо когда между школьниками и/или родителями класса существует напряженность).

«Школьно-семейный совет» - урегулирование разногласий между семьей и школой по ситуации учащегося.

ШСП может разрабатывать свои оригинальные программы, основанные на принципах восстановительного подхода.

3.4. Принципы проведения восстановительных программ

Добровольность участия сторон. Стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в восстановительной программе как до ее начала, так и в ходе самой программы.

Информированность сторон. Ведущий восстановительных программ обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути восстановительной программы, ее процессе и возможных последствиях их участия или неучастия в программе.

Нейтральность ведущего восстановительных программ. Ведущий восстановительных программ в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если ведущий чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому ведущему (медиатору) или прекратить медиацию. Ведущий нейтрален к сторонам, но не нейтрален к факту причинения вреда, то есть контролирует, что на встрече стороны должны обсудить заглаживание обидчиком причиненного вреда.

Конфиденциальность в восстановительных программах. Ведущий программ и служба примирения сохраняет конфиденциальность происходящего в ходе восстановительной программы и предупреждает о важности сохранения конфиденциальности участников. Ведущий восстановительной программы может передать согласованную со сторонами информацию о ее результатах в структуру, направившую дело на медиацию (как правило, это подписанный сторонами договор, в котором зафиксированы результаты, которые стороны согласны передать в вышестоящие организации).

Ответственность сторон и ведущего. Ведущий восстановительных программ отвечает за безопасность участников на совместной встрече в восстановительной программе, а также за соблюдение принципов и стандартов восстановительной медиации. Ответственность за результат программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций несут участвующие в ней стороны конфликта. Ведущий не может рекомендовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

3.5. Критерии принятия ситуаций на восстановительную программу в рамках стандартной процедуры

- Стороны конфликта известны и признают свое участие в рассматриваемой ситуации;
- Имеется возможность связаться со сторонами конфликта для приглашения на встречу с ведущим восстановительных программ;
- Стороны конфликта не находятся в алкогольном или наркотическом опьянении на момент проведения программы;

- Квалификация специалистов службы примирения позволяет работать с данным типом конфликта.
- Если ситуация подходит по данным критериям, служба примирения начинает проводить предварительные (индивидуальные) встречи в рамках подготовки совместной встречи. В процессе проведения предварительной (индивидуальной) встречи стороны могут согласиться на дальнейшее взаимодействие со службой примирения, или отказаться от него.

4. Критерии оценки ШСП по уровню организации и функционирования

4.1. ШСП, прошедшая организационный период:

- Утверждено Положение о ШСП;
- Издан приказ о создании ШСП и назначении куратора ШСП;
- Куратор находится в процессе обучения (самообучение, обучение на курсах и тренингах) или прошел обучение;
- Команда ШСП находится в процессе формирования и обучения или прошла обучение;
- Часть классных руководителей обучены малым восстановительным практикам;
- Программы примирения еще не проводятся.

4.2. Действующая ШСП (начальный уровень функционирования):

- Сведения о конфликтах поступают в ШСП;
- Проведены первые программы примирения (медиации и др.) – от 1 до 3 (обычно по легким случаям);
- Реализация программ отражена в первичных формах документов;
- Проведена супервизия специалистами ГСП по программам примирения.

4.3. Действующая ШСП (активная):

- Программы примирения проводятся систематически (как по легким, так и по более сложным случаям) от 4-х и более программ в год;
- Опыт работы систематически документируется – отражается в первичных формах;
- Куратор и команда ШСП делятся опытом работы, организуют и принимают участие в мероприятиях информационно-просветительского характера (фестивалях, конференциях, форумах и др.);
- Налажен процесс обновления команды ШСП;
- Куратор и волонтеры анализируют работу ШСП, составляют отчеты, участвуют в мониторингах деятельности ШСП;
- Команда ШСП включена в сетевое взаимодействие сообщества специалистов и волонтеров восстановительных практик;
- Часть классных руководителей обучены малым восстановительным практикам и активно их применяют;
- Не менее 60% участников, прошедших через восстановительную программу, дают положительную обратную связь;
- В команду ШСП включены учащиеся-волонтеры.

4.4. Профессионально работающая ШСП

- Команда ШСП проводит более 4-х программ примирения в год, в том числе восстановительные программы по сложным случаям, включая конфликты с участием взрослых (семейные, учительские и др.), правонарушения (общественно-опасные деяния) несовершеннолетних, находящиеся на рассмотрении в КДНиЗП, судах;
- Сведения о большинстве конфликтных ситуаций в первую очередь поступают в ШСП;
- Учащиеся-волонтеры ШСП участвуют в проведении восстановительных программ и в деятельности ШСП;
- Куратор включен в работу совета профилактики, взаимодействует с КДНиЗП и ПДН, судами и другими органами системы профилактики правонарушений несовершеннолетних;

- Куратор обобщает и передает свой опыт коллегам, помогает кураторам вновь создаваемых ШСП;
- Куратор ШСП включен в сетевое взаимодействие сообщества ведущих восстановительные практики как координатор, супервизор, преподаватель и эксперт;
- Классные руководители обучены малым восстановительным практикам и активно их применяют;
- Не менее 80% участников, прошедших через восстановительную программу, дают положительную обратную связь;
- Проводится анализ психологической безопасности образовательной среды в ОО;
- ШСП готова стать опорной методической площадкой для передачи опыта и обучения восстановительным практикам.

5. Распространение восстановительной культуры в ОО

Деятельность ШСП позволит создать условия для повышения **психологической безопасности и комфортности образовательной среды** (Приложение 1).

В результате продвижения восстановительного подхода в городском образовательном пространстве должно быть сформировано сообщество ведущих восстановительных программ, устойчиво развивающееся и активно участвующее в распространении своего опыта.

Накопленный опыт должен быть обобщён и предложен к распространению в ОО города Москвы.

Школа, с профессионально действующей ШСП, может стать опорной площадкой - «**Школой восстановительной культуры**» (Приложение 7).

Психологически комфортная и безопасная среда

Общие положения

Одна из задач современной школы – формирование позитивного «*эмоционального поля взаимодействия*», когда все стараются *уважать друг друга*. Экология отношений подразумевает доверие, искренность и уважение. Характер общения участников учебно-воспитательного процесса «порождает» психологическую безопасность образовательной среды школы.

Что мы понимаем под психологически безопасной средой?

Психологическая безопасность в образовательной организации предполагает обеспечение безопасности от угроз позитивному развитию и психическому здоровью всех ее участников в процессе педагогического взаимодействия и способностью преодолевать такие воздействия собственными ресурсами.

Психологическая безопасность может рассматриваться:

1. Как учет психологической сущности угроз, незащищенности от чего-то, что может угрожать ученику в школе: плохие отношения с учителем, с товарищами, буллинг и т.д. (Этому может способствовать: напряженность в педагогической среде; неблагоприятный психологический климат в классе и т.д.)
2. Как повышение уровня индивидуальной защищенности учащегося путем формирования механизмов более безопасного поведения.

Что же угрожает участникам образовательного процесса в ходе взаимодействия? От чего следует их защищать, чтобы создать психологически безопасную и комфортную среду?

- Основная угроза – это *психологическое насилие* в процессе взаимодействия.
- Другой существенной психологической опасностью является неудовлетворение важнейшей базовой потребности в *личностно-доверительном* общении.

- **Эмоциональное выгорание педагогов** образовательной организации также является угрозой психическому здоровью обучающихся.

Значимым аспектом безопасности образовательной среды выступает не только знание об этих угрозах, но и механизмы компетентного их преодоления при наличии ощущения базовой безопасности личности, чувстве защищенности и принятия в референтной среде (непризнание референтной значимости образовательной среды школы приводит к отрицанию учащимся ценностей и норм школы).

Поэтому основная стратегия формирования психологически безопасной и комфортной образовательной среды заключается не только в педагогическом прогнозировании опасностей и рисков, их обнаружении и ликвидации (или минимизации), но и в комплексе мероприятий, позволяющих личности овладеть навыками **эффективной коммуникации, формирования безопасного способа поведения**, безопасного мировоззрения участников образовательного процесса.

Анализ угроз дает возможность сформулировать **критерии** психологической безопасности: психологически безопасной средой можно считать такую среду, в которой:

- большинство участников имеют положительное к ней отношение;
- сама среда имеет высокие показатели индекса удовлетворенности взаимодействием участников образовательного процесса и защищенности от психологического насилия.

Критериями психологической безопасности образовательной среды выступают:

1. Качество межличностных отношений (комфортность образовательной среды (Опросник межличностных отношений — Psylab.info):

Позитивные факторы:

- Доверие
- Доброжелательность
- Принятие
- Толерантность

Негативные факторы:

- Агрессивность

- Конфликтность
- Враждебность
- Манипулятивность

2. Комфортность образовательной среды

Рассматривается через оценку эмоций и чувств и доминирующие переживания в процессе взаимодействия взрослых и детей в образовательной среде школы.

3. Защищенность от психологического насилия (Опросник «Психологическая безопасность образовательной среды класса» [d0b4d0bed0bad183d0bcd0b5d0bdd182-microsoft-word.pdf](#)

Рассматривается через оценку отсутствия психологического насилия во всех его видах и формах для всех участников образовательного пространства

4. Удовлетворенность образовательной средой (Опросник «Психологическая безопасность образовательной среды класса» [d0b4d0bed0bad183d0bcd0b5d0bdd182-microsoft-word.pdf](#) анализируется через возможности удовлетворения базовых потребностей ребенка.

Таким образом, под психологической безопасностью понимается состояние образовательной среды, свободное от проявлений психологического насилия во взаимодействии, способствующее удовлетворению потребностей в личностно-доверительном общении, создающее референтную значимость среды и обеспечивающее психическое здоровье ее участников.

Это среда, в которой сложился высокий уровень безопасных межличностных взаимоотношений в системах: ребенок-ребенок; ребенок-группа детей; ребенок-педагог; педагог-родитель; ребенок-педагог-родитель; установление чувства общности, чувства «локтя», доверия, защищенности, поддержки.

Образовательная организация — это система сотрудничества всех участников образовательного процесса Психологический комфорт в школе во многом зависит от социально-психологической умелости педагогического коллектива и умения безопасно взаимодействовать и организовать это взаимодействие.

Что должен знать педагог?

1. Как реагировать на сложные ситуации?
2. Как работать с детьми «группы риска»?
3. И что нужно делать, чтобы предотвратить или минимизировать эти сложные ситуации и деструктивные воздействия; как проводить профилактику любых рисков.

Восстановительный подход обладает существенными ресурсными возможностями для обеспечения психологически безопасной и комфортной образовательной среды, используемый при организации деятельности школьных служб примирения.

Восстановительный подход при разрешении конфликтных ситуаций содействует развитию в школьном сообществе способности к взаимопониманию, к мирному разрешению споров и конфликтных ситуаций и является условием сохранения безопасной и комфортной среды. Важным механизмом формирования психологической безопасности является обучение участников образовательного процесса эффективной коммуникации, свободной от проявления психологического насилия, способствующей возникновению доверительных взаимоотношений учащихся с учителями. Обязательное условие - формирование уважительного отношения к каждому, что является неременной основой культуры безопасного поведения.

Примерное положение о школьной службе примирения

«Утверждаю»

Директор ГБОУ Школа № _____

_____ / _____

«___» _____ Г

Положение о школьной службе примирения

ГБОУ Школа № _____

1. Общие положения

1.1 Положение о школьной службе примирения ГБОУ Школа № _____ (далее – Положение) определяет порядок организации и осуществления деятельности Школьной службы примирения ГБОУ Школа № _____ (далее – ШСП).

1.2 ШСП ГБОУ Школа № ____ (далее - Школы) является объединением участников образовательного процесса, реализующим восстановительный подход к разрешению конфликтных ситуаций, к профилактике деструктивного поведения и правонарушений детей и подростков и построению конструктивных отношений в школьном сообществе.

1.3 Восстановительные программы ШСП опираются на восстановительный подход, включающий набор способов реагирования

на сложные коммуникативные ситуации, направленных на восстановление способности людей самим сообщать и ответственно разрешать конфликты. Приоритетным способом разрешения конфликтных ситуаций является личная встреча всех заинтересованных сторон для поиска конструктивного решения.

1.4 Результаты работы ШСП и достигнутое соглашение конфликтующих сторон должны учитываться в случае вынесения решения по конфликтной ситуации или правонарушению.

1.5 Для работы ШСП и проведения примирительных программ Школа:

- предоставляет помещения, оборудование, оргтехнику, канцелярские принадлежности, доступ к информационно-телекоммуникационным средствам связи и информации и др.;
- оказывает содействие в распространении информации о деятельности ШСП среди педагогов и учащихся;
- содействует ШСП в организации взаимодействия с педагогами, а также социальными службами и другими организациями, с целью предоставления возможности участия в примирительных встречах большему числу желающих;
- содействует распространению восстановительного подхода в Школе;
- поддерживает участие куратора, иных сотрудников ШСП и учащихся-волонтеров в проведении супервизий и в повышении их квалификации.

2. Правовая основа деятельности ШСП

2.1 ШСП осуществляет свою деятельность на основании:

- Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федерального закона от 26.06.1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Методических рекомендаций по созданию и развитию служб примирения в образовательных организациях, письмо Минобрнауки России от 18.12.2015 г. № 07–4317;
- Методических рекомендаций по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций письмо Минобрнауки России от 26.12.2017 г. № 07–7657;
- Методических рекомендаций по развитию сети служб медиации (примирения) в образовательных организациях и в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, письмо Министерства просвещения Российской Федерации от 28 апреля 2020 г. № ДГ-375/07;
- Законов и нормативных правовых актов города Москвы, приказов и распоряжений Департамента образования и науки города Москвы.

3. Цели и задачи ШСП

3.1 Цель ШСП — формирование ответственного поведения участников образовательного процесса и взаимной поддержки внутри школьного сообщества, развитие восстановительного способа реагирования на конфликтные ситуации в Школе и правонарушения детей и подростков.

3.2 ШСП работает с конфликтами между учащимися, между учащимися и педагогами, между родителями обучающихся и педагогическими работниками образовательной организации.

3.3 Задачами ШСП являются:

- проведение восстановительных программ для участников образовательного процесса, находящихся в конфликтных ситуациях;
- обучение учащихся и других участников образовательного процесса методам урегулирования конфликтных ситуаций;
- организация просветительских мероприятий и информирование участников образовательного процесса о принципах

восстановительного подхода к реагированию на конфликтные ситуации и правонарушения несовершеннолетних;

- применение восстановительных практик при проведении классных часов, родительских собраний, педагогических советов, иных форм взаимодействия в Школе;
- профилактика и снижение рисков возникновения конфликтных ситуаций и противоправных действий в образовательной среде.

4. Ценности и принципы деятельности ШСП

4.1. Ценности примирения:

1) принятие участниками конфликтной ситуации ответственности по ее урегулированию, исключаяющей насилие и дальнейшее причинение вреда;

2) восстановление у участников конфликта способности понимать последствия ситуации для себя, своих родных, второй стороны;

3) прекращение взаимной вражды и нормализация отношений;

4) ответственность обидчика перед жертвой (если в ситуации был правонарушитель) состоит в заглаживании причиненного вреда (или принесенной обиды) насколько возможно силами самого нарушителя;

5) выход из состояния жертвы тех, кому были причинены обида или несправедливость (если такие были в ситуации) за счет заглаживания обидчиком причиненного жертве вреда, и ответы на волнующие жертву вопросы со стороны обидчика и его близких;

6) планирование сторонами конфликта их конкретных действий – кто и что именно будет делать, что позволит избежать повторения подобных ситуаций в дальнейшем и не допустить клеймения и отвержения кого-либо из участников;

7) помощь близких и уважаемых сторонами конфликта людей в актуализации нравственных ориентиров и ценностей, поддержка ими позитивных изменений и выполнение заключенного примирительного договора (плана).

4.2. Деятельность ШСП осуществляется на основе следующих принципов:

- нейтрального отношения ведущего и самостоятельного нахождения решения самими участниками ситуации. Ведущий не может побуждать стороны к принятию того или иного решения по существу конфликта. Ведущий не является защитником, советчиком или обвинителем для какой-либо из сторон, не выносит решения и в равной степени поддерживает действия участников, направленные на урегулирование ситуации в рамках восстановительного подхода и ценностей примирения;

- добровольного участия в восстановительной программе. Допускается направление участников ситуации на предварительную встречу, но итоговое решение об участии в общей встрече участники принимают добровольно;

- конфиденциальности восстановительной программы – за ее пределы выносятся только то, на что стороны дали свое согласие (договор, соглашение, план действий по решению конфликта и иные договоренности);

- информированности сторон ведущим восстановительной программы о сути программы, ее процессе и возможных последствиях;

- ответственного отношения сторон за результат, а ведущего – за организацию процесса и за безопасность участников на встрече.

5. Порядок формирования ШСП

5.1 Состав ШСП формируется из педагогических работников, обучающихся 6-11 классов (далее – учащиеся-волонтеры) Школы и родителей (законных представителей) обучающихся, прошедших очное обучение по восстановительному подходу разрешения конфликтных ситуаций.

5.2 Учащиеся-волонтеры участвуют в деятельности ШСП на основании личных заявлений и с согласия их родителей (законных представителей).

5.3 Руководителем ШСП является куратор, назначенный приказом директора Школы. Функции куратора ШСП может выполнять

педагогический работник Школы, прошедший профильное повышение квалификации (не менее 36 часов).

5.4 Куратор ШСП:

- осуществляет общее руководство деятельностью ШСП, проектирует работу ШСП и её развитие;
- координирует примирительные программы с участием взрослых-волонтеров и учащихся-волонтеров;
- проводит восстановительные программы;
- осуществляет взаимодействие с администрацией Школы;
- организует и проводит мероприятия по распространению опыта деятельности ШСП;
- организует деятельность учащихся-волонтеров в ШСП в рамках ученического самоуправления;
- обеспечивает получение информации о конфликтных ситуациях и организационные условия для проведения восстановительных программ;
- знает правовые вопросы, связанные с проведением восстановительных программ;
- участвует в городских встречах профессионального сообщества специалистов ШСП.

6. Порядок работы ШСП

6.1. ШСП получает информацию о конфликтных ситуациях и нарушениях поведения несовершеннолетних от педагогов, учащихся, администрации Школы, родителей (законных представителей).

Полученная информация фиксируется в регистрационной карте.

6.2 ШСП принимает решение о возможности проведения примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно, на основании предварительных встреч со сторонами конфликтной ситуации. О принятом решении куратор информирует администрацию Школы.

6.3 Восстановительные программы проводятся только в случае согласия конфликтующих сторон. В случае отказа, сторонам предлагаются иные виды помощи.

6.4 Информация, полученная участниками ШСП в ходе проведения восстановительных мероприятий, является конфиденциальной. Разглашение такой информации запрещается.

При необходимости ШСП получает у сторон разрешение на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.5 Если действия несовершеннолетних квалифицированы правоохранительными органами как правонарушение или преступление, для проведения программы необходимо согласие родителей (законных представителей) и их непосредственное участие во встрече.

Проведенная восстановительная программа не отменяет рассмотрения дела в комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав или в суде. Администрация Школы может ходатайствовать о приобщении к материалам дела примирительного договора между сторонами конфликта.

6.6. Участие в восстановительной программе не относится к услуге психолого-педагогической помощи.

Куратор ШСП информирует родителей и при необходимости привлекает их к участию в восстановительной программе. По ситуациям, переданным на рассмотрение в комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав участие родителей (законных представителей) в восстановительной программе является обязательным, а в случае объективной невозможности их участия необходимо получение от них согласия на самостоятельное участие их детей в восстановительной программе.

6.7. По согласованию с администрацией Школы и куратором ШСП взрослые-волонтеры ШСП могут проводить программы разрешения конфликтных ситуаций между педагогическими работниками, администрацией, учащимися, родителями (законными представителями).

6.8. При запросе куратора службы примирения и согласия других участников допускается участие директора Школы и его заместителей в восстановительной программе. В этом случае с ними обязательно проводится

предварительная встреча и на них распространяются те же правила и принципы, что и на других участников.

ШСП самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.

6.9. Достигнутые договоренности фиксируются письменно в примирительном договоре.

6.10. Куратор ШСП оформляет отчет-самоанализ о проведенной встрече («Форма описания работы со случаем»).

Результаты проведенных восстановительных программ фиксируются в Журнале результатов проведенных восстановительных программ.

Документация ШСП хранятся у куратора ШСП.

6.11. Куратор ШСП информирует директора Школы о результатах проведенной работы.

6.12. ШСП помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами. При возникновении проблем в выполнении обязательств, ШСП может проводить дополнительные встречи с целью помочь сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.

6.13. При необходимости ШСП информирует стороны конфликтной ситуации о возможности привлечения специалистов других образовательных организаций, МРСД и города Москвы.

6.14. Куратор ШСП обеспечивает мониторинг проведенных программ, проведение супервизий (обсуждений) с учащимися-волонтерами проведенных программ и их соответствие принципам восстановительного подхода.

Приложение 3

Регистрационная карточка №__

Дата ситуации				Дата передачи дела координатору:			
Кто передал информацию о ситуации, его телефон:							
Его Ф.И.О., должность							
Совершалась ли ранее обидчиком подобные действия?				<input type="checkbox"/>	Состоит ли на учете?		<input type="checkbox"/>
Собираются ли стороны или администрация обращаться в правоохранительные органы?							<input type="checkbox"/>
Имя и фамилия обидчика или стороны конфликта				Имя и фамилия пострадавшего или стороны конфликта			
Класс		Телефон		Класс		Телефон	
Имя и фамилия родителя				Имя и фамилия родителя			
телефон				телефон			
Описание ситуации							
Фамилия и имя медиаторов							
Фамилия и имя остальных участников программы							
Какая программа проводилась?							
Число взрослых участников программы				Число школьников, участвовавших в программе			
Дата проведения программы		Не проведена (причина):					
Был ли обидчиком возмещен причиненный пострадавшему ущерб?				<input type="checkbox"/>			
Был ли сторонами выполнен договор		<input type="checkbox"/>	Повторялось ли подобное (в течение месяца)		<input type="checkbox"/>		
Комментарии							
						Дата сдачи отчета	

В местах, обозначенных квадратиками, ставятся «галочки». Если было заключено письменное соглашение между сторонами, его необходимо прикрепить к карточке.

Проверить выполнение условий договора и уведомлять ведущих Программы примирения об их успешном завершении будет

Встреча для аналитической беседы состоится (место, дата, время)

Чтобы в дальнейшем подобное не повторилось, мы договорились сделать следующее:

«Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана администрации и другим заинтересованным в решении ситуации лицам. При этом происходящее на встрече медиатор никому сообщать не будет.

Если это соглашение не работает, а у нас останутся проблемы, мы согласны вернуться на медиацию».

Фамилии, имена и подписи участников

Дата

ФОРМА ОПИСАНИЯ РАБОТЫ СО СЛУЧАЕМ В ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЕ ПРИМИРЕНИЯ

I. Общая и количественная информация

1. Указать общую информацию: город, регион, тип и номер образовательной организации (школа, детский дом, техникум и т.п.), ФИО куратора (руководителя) ШСП.
2. Год, дата поступления ситуации в службу примирения, порядковый номер отчета.
3. Фабула случая - краткое название и описание ситуации (ФИО участников можно изменить).
4. Тип ситуации: конфликтная или криминальная
5. Источник информации (директор, обращение сторон, КДНиЗП и т.д.)
6. Была ли проведена восстановительная программа, если «нет», то по какой причине?
7. Если НЕ БЫЛА ПРОВЕДЕНА, то дальнейшие действия службы примирения после отказа от участия в совместной встрече одной или обеих сторон.
8. Если БЫЛА ПРОВЕДЕНА, то ФИО участников программы:
Количество ведущих восстановительных программ, работающих с данным случаем (указать взрослые ведущие и\или «юные волонтеры службы примирения»)
Количество взрослых участников программы. Количество несовершеннолетних участников.
9. Какая восстановительная программа была проведена («Восстановительная медиация», «Круг сообщества» и т.д.)? Если было проведено несколько программ, то сколько и какие?
10. Была ли программа завершена успешно (договор, устное соглашение, иное)? В чем суть договора?
11. Административные и юридические последствия конфликта в зависимости от результата восстановительной программы (рассмотрение на педсовете, рассмотрение в КДН, прекращение дела за примирением сторон, отказ пострадавшего от подачи заявления и т.д.)
12. Какие еще реабилитационные услуги были оказаны сторонам в дополнение к восстановительной программе? (если есть).
13. Особенности работы со случаем: находки; трудности; проблемы; идеи, возникшие в результате работы (если есть).

II. Качественная информация:

Таблица 1. Реализация принципов восстановительного подхода.

Принципы восстановительного подхода	Реализация (в чем и как проявилось)
Восстановление способности людей понимать друг друга.	
Участие социального окружения (родных, друзей, заинтересованных педагогов).	
Ответственность обидчика перед жертвой (если в ситуации был обидчик или правонарушитель)	
Исцеление жертвы (если в ситуации была жертва)	
Принятие участниками конфликта на себя ответственности по его урегулированию.	
Что сделано/важно сделать, чтобы подобное не повторилось.	
Иной принцип (если есть)	

Таблица 2. Реализация принципов работы специалиста службы примирения по восстановительным программам

Удалось ли соблюсти принципы проведения программ	Да	Нет	Частично
Обеспечение конфиденциальности процесса			
Нейтральность ведущего (равная поддержка сторон и их стремления в разрешении конфликта).			
Информирование сторон о сути восстановительных программ, ее процессе и возможных последствиях того или иного их выбора.			
Добровольность участия сторон в совместной встрече.			
Обеспечение безопасной атмосферы на встрече.			

Комментарии к таблице 1 и 2 (если есть)

III. «Обратная связь» от участников

1. Анкета участникам:

1. Если бы Ваш друг/подруга (знакомый/знакомая) попал в аналогичную ситуацию (конфликтную, проблемную, правонарушения - выбрать), посоветовали ли бы Вы ему принять участия в такой программе службы примирения? Обведите один из вариантов ответа:

ДА

НЕТ

2. Если ДА, то почему? Как бы Вы кратко объяснили, зачем стоит попробовать принять участие в такой программе?

3. Если НЕТ, то почему?

4. Что, с Вашей точки зрения, стоило бы изменить, чтобы улучшить программу?

2. *Что изменилось в результате проведенной восстановительной программы? Каковы итоги выполнения договора?*

Мнение сторон и их окружения на рефлексивной встрече через 2-4 недели после проведенной программы (если проводилась):

Приложение 6

Журнал регистрации проведенных восстановительных программ в рамках деятельности ШСП (пример)

Дата обращения	От кого поступил запрос на проведение восстановительной программы	Описание конфликта *	Даты проведения программы		Номер регистрационной карточки	Название программы (восстановительная медиация, круг сообщества и др.)	Ведущие программы, (волонтеры службы примирения)	Участники восстановительной программы**	Количество часов, затраченных на проведение программы	Результат проведения восстановительной программы***
			Дата начала проведения	Дата завершения проведения						

*Заполняется кратко (подрались, конфликт между учащимися, конфликт между учащимся и педагогом и т.д. - можно сокращенно).

** Статус (учащийся, педагог, администратор, родитель) и количество участников. Например: учащиеся - 20, классный руководитель – 1, психолог 1.

*** Например, примирение сторон, заключение договора, возмещение ущерба, нормализация взаимоотношений в коллективе и т.д. Административная реакция (забрали заявление из администрации школы, учли результаты восстановительной программы на заседании КДНиЗП).

Школы восстановительной культуры

Учитывая принципы восстановительного подхода и традиции примирения, участники соглашаются, что для создания безопасной и дружелюбной школы необходимо:

1. Не объяснять, а понимать. Каждому дать возможность высказаться, быть услышанным и понятым. «Дать прозвучать» разным точкам зрения, в том числе и тех людей, кто обычно не высказывается. Создавать для рефлексии ситуации безопасную обстановку.
2. Больше акцентироваться не на предыстории, а на том, каким должно быть исправление ситуации, совместное решение и как избежать повторения впредь. Принимать, что нет легкого решения у сложных проблем. При обсуждении способствовать балансу требований и поддержки.
3. Не обесценивать действий и ценностей других, и не допускать обесценивания при обсуждениях. Доверять и не осуждать, поскольку каждый, попав в определенные обстоятельства, стремится сделать лучшее, на что он оказывается способен, и насколько он понимает происходящее.
4. Не считать проблемой человека: «школе врагов и монстров нет». Не поддерживать идею изгнания, что «нет человека - нет проблемы». Не допускать темы исключения по отношению к любому участнику, будь то ребенок, педагог, специалист, родитель и т.д. Исходить из того, что каждый способен измениться к лучшему.

5. Принимать, что люди **МОГУТ САМИ** найти решение в любой сложной ситуации, если на то будет их добрая воля и ориентация на конструктивное взаимодействие. Помогать им обрести уверенность в себе и поддерживать их конструктивный диалог.
6. Помнить, что справедливость – не есть кара. Не искать виноватых. Но причинение вреда (если кому-то был причинен вред) порождает обязательства по его заглаживанию (исправлению) тем человеком, который его причинил. Учить людей достигать своих целей, не причиняя вреда окружающим.
7. Недопустимо «принуждать к уважению». Воспитание человек воспримет только от того, с кем у него доверительный контакт и кого он сам уважает. Самим стремиться соответствовать тому, что требуем от других. Избегать пустословия, формализма и морализаторства. (Здесь «Уважение» понимается как авторитет, как стремление быть похожим, уподобиться в поступках уважаемому человеку и соотносить с ним свой нравственный выбор. Это не то же самое, что уважительное и вежливое отношение, которое является необходимым требованием между всеми участниками коммуникации.)
8. В конфликтной ситуации не занимать чью-то сторону, а поддерживать конструктивный диалог, чтобы ни у кого не осталось с чувство несправедливости. Решение (или план) принимается в результате диалога и только при условии, что стороны (все участники) с ним полностью согласны, признают его справедливым и готовы выполнять.

9. Помнить, что родители также приходят в школу вместе со своим ребенком и являются частью школьного сообщества. Родители и педагоги - партнеры, а не соперники. Не рассматривать благополучие ребенка отдельно от благополучия его родителей.
10. Человечные и уважительные взаимоотношения между педагогом и учащимся/учащимися являются ключевым фактором образовательного процесса. При выстроенных уважительных взаимоотношениях ученики больше доверяют, больше заинтересованы в своём результате, больше включены в процессы.
11. Укрепление сообщества учащихся, их родителей и педагогов. Сообщество — это отношения сотрудничества, взаимной поддержки, взаимного понимания друг друга. Понимание «болевых точек» и сильных-слабых сторон, различение человека и проблемы, совместного обсуждения и согласования общих ценностей и правил класса и т.д. Не НАД людьми, не ЗА людей. А ВМЕСТЕ с людьми.
12. Способность к рефлексии, взаимопониманию, диалогу и достижению договоренностей в сложных (конфликтных) ситуациях – как важное качество современного подростка и взрослого в сложном неопределенном мире.