

Стандарт городского проекта «Городская служба примирения»

Цель Проекта:

- формирование психологически безопасной и комфортной образовательной среды для всех участников образовательных отношений путем развития школьных служб примирения (далее - ШСП).

Задачи Проекта:

- разработка единого подхода, основанного на восстановительных принципах (далее - восстановительный подход), к деятельности ШСП;
- обобщение и трансляция передового педагогического опыта по преодолению буллинга, конфликтных отношений, развитию позитивных коммуникаций между участниками образовательных отношений;
- координация деятельности и информационно-методическая поддержка ШСП;
- организация и сопровождение волонтерской деятельности юных медиаторов;
- обеспечение взаимодействия со службами медиации других ведомств в интересах участников образовательных отношений.

Нормативно-правовое обеспечение Проекта

- Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Распоряжение Правительства РФ от 29.05.2015 N 996-р «Об утверждении Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года»;
- Распоряжение Правительства РФ от 23.01.2021 N 122-р «Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года»;
- Распоряжение Правительства РФ от 22.03.2017 N 520-р «Об утверждении Концепции развития системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на период до 2025 года» (вместе с «Планом мероприятий на 2021 - 2025 годы по реализации Концепции развития системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на период до 2025 года»);

- Письмо Минобрнауки России от 26.12.2017 N 07-7657 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций»);
- Письмо Минобрнауки России от 18.12.2015 N 07-4317 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательных организациях»)
- Письмо Минпросвещения России от 28.04.2020 N ДГ-375/07 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями по развитию сети служб медиации (примирения) в образовательных организациях и в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»);
- Межведомственный план комплексных мероприятий по реализации Концепции развития сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которым наступает уголовная ответственность в Российской Федерации, до 2025 года (Протокол заседания Правительственной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав от 25.09.2019 № 23).

Обоснование актуальности Проекта

В Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 мая 2015 г. N 996-р (далее - Стратегия развития воспитания), воспитание детей рассматривается как стратегический общенациональный приоритет. Для достижения целей Стратегии развития воспитания предусмотрено повышение эффективности воспитательной деятельности в системе образования. С этой целью внесены дополнения в законодательные акты, формирующие государственную образовательную политику: Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации», ФГОС начального общего и основного общего образования.

Одним из механизмов реализации Стратегии развития воспитания для разрешения потенциальных конфликтов в детской среде и в рамках образовательного процесса является медиация на основе восстановительного подхода, позволяющая формировать позитивное отношение к людям, модель поведения, основанную на нравственных ориентирах, на взаимном уважении.

Внедрение восстановительных технологий и медиации в воспитательную деятельность образовательных организаций возможно путем формирования соответствующих компетенций у педагогического состава, а также с использованием ресурса школьных служб примирения/служб школьной медиации.

Формирование у обучающихся навыков конструктивного разрешения возникающих конфликтов, основанных на принципах восстановительного подхода, транслирующего гуманистические ценности человеческой жизни и семьи, уважение личности и интересов человека, взаимопонимание, способность понимать другого, рефлексию собственных действий и осмысление собственной позиции в различных ситуациях, возможно с помощью специальных педагогических практик, в ходе

которых разнообразные отношения и поступки детей, их родителей и учителей при поддержке специалистов становятся предметом конструктивного обсуждения со стороны самих подростков.

Основными ожидаемыми результатами реализации Проекта станет создание во всех школах города Москвы школьных служб примирения, способных активно содействовать разрешению споров, на ранних стадиях предотвращая разрастание конфликта или травли (буллинга). Увеличится количество сторонников восстановительного подхода (в первую очередь из числа классных руководителей), которые овладели соответствующими компетенциями и педагогическими технологиями и организуют свое общение с обучающимися в соответствии с гуманистическими принципами, транслирует восстановительный подход, тем самым демонстрируя пример желаемого стиля взаимоотношений.

Восстановительный подход в разрешении конфликтов с помощью ведущих восстановительных технологий помогает реализовать важные для общества ценности с участием в этом процессе ближайшего социального окружения участников конфликта. В качестве ближайшего социального окружения для ребенка чаще всего выступает семья. Но бывает так, что установки родителей, высказываемые ими резкие суждения по отношению к тем или иным жизненным ситуациям определяют последующие поступки детей, а эскалация взаимонепонимания, отчуждения и напряженности в отношениях между родителями негативно сказывается на психологическом состоянии, учебной деятельности ребенка. Поэтому установление преемственных связей, организация взаимодействия Городской службы примирения и Служб медиации, организованных в учреждениях социальной сферы, подведомственных Департаменту труда и социальной защиты населения города Москвы (далее - ДТСЗН), представляется целесообразным в том числе с точки зрения оказания помощи ребенку в образовательной организации. С этой целью планируется развитие Проекта во взаимодействии со Службой медиации ДТСЗН.

Модель реализации Проекта

В Проекте реализуется распределенная модель службы примирения, в соответствии с которой функцию оператора выполняет подразделение ГБУ ГППЦ ДОНМ - Городская служба примирения (далее - ГСП). В полномочия ГСП входит:

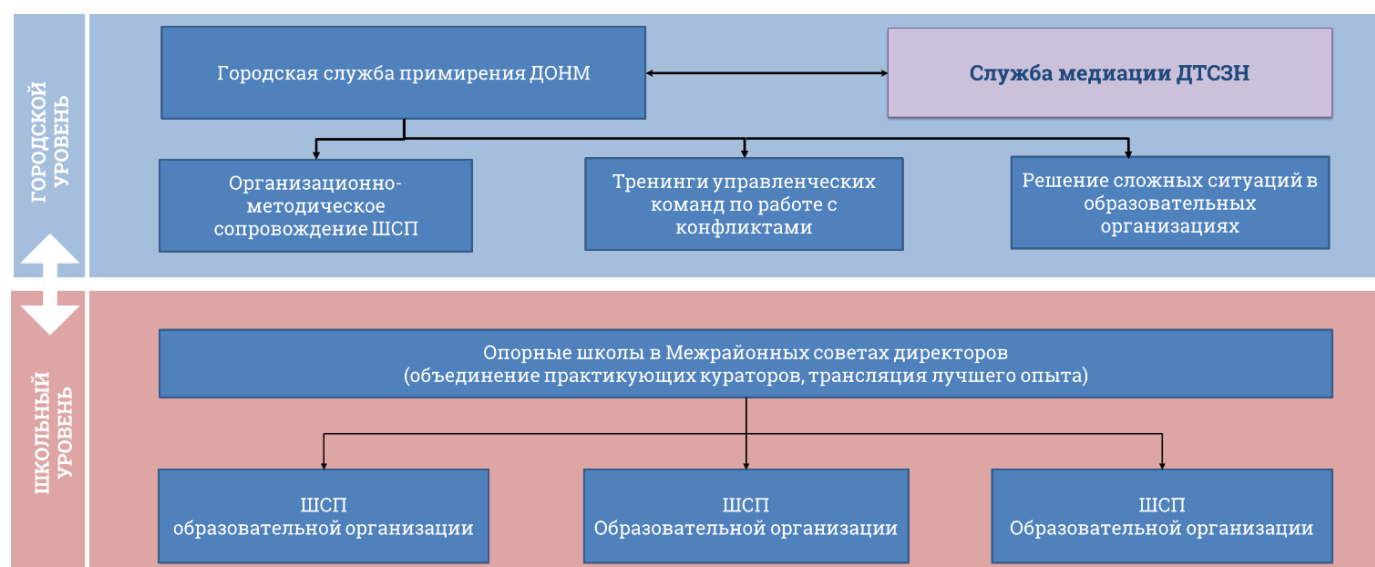
- обеспечение организационно-методического и информационного сопровождения ШСП;
- разработка программ для реализации ШСП с учетом принципов восстановительного подхода;
- непосредственное участие в разрешении сложных конфликтных ситуаций (между организациями, подведомственными ДОНМ и иных ведомств, внутриведомственных, получивших общественный резонанс и др.)
- обеспечение взаимодействия со Службой медиации ДТСЗН.

Школьные службы примирения образовательных организаций (ШСП) – это объединения участников образовательного процесса, созданные в образовательных организациях для урегулирования спорных и конфликтных

ситуаций в рамках принципов восстановительного подхода, профилактики конфликтных отношений, целенаправленного формирования экологичной культуры взаимодействия между всеми участниками образовательных отношений.

По результатам деятельности ШСП оператор Проекта определяет опорные школы из числа имеющих эффективный практический опыт и готовых быть (по согласованию с директором школы) стажировочной площадкой для вновь созданных ШСП, расположенных в территориальной близости. Опорные школы являются площадкой для профессионального взаимодействия (методической помощи, обмена опытом, совместного разбора случаев), супервизорских встреч, обеспечивают наставничество для кураторов и членов команд ШСП в границах своего МРСД. Опорные школы начинают работу по согласованию с профильным управлением ДОНМ (Приложение 1).

Рис.1. Модель реализации Проекта



С целью координации деятельности участников Проекта оператор создает и обеспечивает работу единого интернет-ресурса (далее - интернет-ресурс ГСП), расположенного по адресу - <https://forum.gppc.ru/>. Интернет-ресурс ГСП позволяет оперативно получать информацию от участников Проекта – ШСП, своевременно оказывать им необходимую методическую помощь, осуществлять обучение кураторов и членов команд, проводить мониторинг деятельности ШСП, анализировать результативность работы, организовывать в оперативном режиме взаимодействие по актуальным запросам.

Интернет-ресурс ГСП состоит из внешней части – сайт Городской службы примирения - и внутренней – личный кабинет ШСП.

На сайте располагаются страницы:

- «О команде» ГСП;
- «Форма обратной связи» в электронном виде;

- «Методические материалы» – нормативно-правовая документация, восстановительные программы, программы занятий с учащимися, программы тренингов, курсов, вебинаров, методическая литература);
- «Уверенное поведение» – видеолайфхаки и графические «рецепты» по преодолению трудных ситуаций взаимодействия;
- «Архив мероприятий» и другие.

Личный кабинет ШСП включает в себя:

- «Профиль образовательной организации», предусматривающий размещение документов образовательной организации, регламентирующих деятельность ШСП, а также материалы проведенных примирительных процедур и т.д.;
- «Форум» – пространство для обсуждения вопросов организации ШСП, документального сопровождения деятельности, навыков открытой коммуникации и т.д.;
- «Курсы повышения квалификации» – дистанционные курсы для кураторов, волонтеров и классных руководителей;
- «Обращения» – форма учета обращений участников образовательного процесса.

Доступ в личный кабинет ШСП имеют только специалисты московских школ по уровням доступа: заместитель директора по воспитанию и социализации (далее - ЗВР), куратор ШСП, взрослый-волонтер, классный руководитель. Доступ к разделу Профиль образовательной организации имеют только: ЗВР и куратор ШСП. Разделы форума и темы для обсуждения распределены по уровням доступа с целью учета интересов участников обсуждений.

Развитие Проекта предусматривает развитие интернет-ресурса ГСП, в связи с чем его разделы и тематические страницы могут быть дополнены/изменены.

Алгоритм вступления образовательных организаций в Проект

Проект открыт для всех образовательных организаций, подведомственных Департаменту образования и науки города Москвы.

Для вступления в Проект заместитель директора по воспитанию и социализации определяет куратора и команду из педагогов (не менее трех человек), предоставляет директору проект приказа о создании ШСП и назначении куратора. После подписания приказа назначенный куратор подает заявку на интернет-ресурсе ГСП (<https://forum.gppc.ru/>). На основании поданной заявки создается личный кабинет для образовательной организации и каждого члена команды ШСП. Куратор и члены команды проходят обучение в личном кабинете на интернет-ресурсе ГСП (<https://forum.gppc.ru/>).

- 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 не менее 36 часов.

После прохождения обучения команда ШСП разрабатывает и размещает в интернет-ресурсе ГСП (<https://forum.gppc.ru/>) в профиле организации: Положение о ШСП, а также размещает приказ о создании ШСП, приказ о назначении куратора ШСП и приступает к работе.

Алгоритм работы ШСП

1. Куратор службы примирения и/или волонтеры получают информацию о конфликтных ситуациях и других нарушениях несовершеннолетних, требующих вмешательства со стороны ШСП, от педагогов, обучающихся, администрации школы. Куратор ШСП заносит в регистрационную карту входные данные по ситуации, определяет сроки и этапы проведения восстановительной программы.

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

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

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

3. Достигнутые договоренности фиксируются в примирительном договоре. 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.

4. После завершения восстановительной программы Куратор ШСП оформляет Форму описания работы со случаем. Результаты проведенных восстановительных программ фиксируются в Журнале результатов проведенных восстановительных программ.

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

Основные программы, реализуемые ШСП

Для использования в деятельности ШСП рекомендуются авторские программы, разработанные специалистами Городской службы примирения ГППЦ: А.Ю. Коноваловым – членом Экспертного совета по развитию служб медиации и примирения в образовательных организациях при Министерстве просвещения РФ, членом Европейского Форума по восстановительному правосудию, сертифицированным медиатором, Н.В. Путинцевой – членом Европейского форума по восстановительному правосудию сертифицированным медиатором и тренером по медиации и др.

Программа «Круг сообщества» направлена на конструктивное урегулирование последствий школьных конфликтов, в том числе нарушений дисциплины и правонарушений. Рекомендуется:

- при многосторонних конфликтах с участием большинства учеников класса;
- при выявлении буллинга;
- при конфликтах между родителями обучающихся класса;
- при необходимости примирения конфликтующих группировок, существующих в классе;
- при напряженных отношениях в классном коллективе;
- для поиска выхода из сложной педагогической ситуации.

В 2018 году Программе присвоен гриф общероссийской общественной организации «Федерация психологов образования России»: «Рекомендовано общероссийской общественной организацией «Федерация психологов образования России» для реализации в образовательных организациях и центрах психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи».

Программа «Восстановительная медиация» (программа примирения) – основанная на принципах восстановительного подхода, в которой при поддержке беспристрастного ведущего две стороны приходят к взаимопониманию и сами договариваются о приемлемых способах урегулирования конфликтной ситуации, заглаживании причиненного вреда (если он есть), нормализации отношений, а также путях предотвращения повторения подобных ситуаций в будущем. Рекомендуется в случаях:

- Конфликта между двумя обучающимися, в том числе с вовлечением их родителей (законных представителей).
- Конфликта между родителем обучающегося и педагогом.
- Конфликта между педагогами.
- Конфликта между ребенком и родителем.

Также для работы ШСП предлагаются педагогические методики, направленные на проактивное целенаправленное формирование психологически безопасной и комфортной образовательной среды:

«Профилактический круг» – алгоритм работы с ситуациями, имеющими риск развития (эскалации) конфликта, в рамках которой участники берут на себя ответственность за их предотвращение и/или улучшение отношений в рамках принципов восстановительного подхода. Рекомендуется:

- для налаживания партнерских отношений между школой и родителями;
- для развития класса как коллектива;
- для профилактики возможных конфликтов;
- при формировании нового класса, при объединении классов и т.д.

«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.

При реализации предлагаемых программ и практик чрезвычайно важным является соблюдение Принципов восстановительного подхода:

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.

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

Статус ШСП

Единый подход к организации деятельности ШСП и единое информационное пространство <https://forum.gppc.ru/>, на котором отражаются все мероприятия ШСП, обеспечивают возможность автоматизированного анализа их работы и позволяют определить статус развития ШСП в соответствии с определенными требованиями. Статус является объективной оценкой эффективности ШСП.

Статус «вновь организованной ШСП» предполагает выполнение следующих требований:

- 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.

К реализации восстановительных программ могут приступить ШСП, имеющие разный опыт практической работы.

ШСП со статусом «начальный уровень» функционирования предполагает, что:

- куратор и все волонтеры прошли обучение;
- 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.

ШСП со статусом «активно действующая» предполагает, что:

- 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.

ШСП со статусом «профессионально работающая» предполагает, что:

- 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.

Межведомственное взаимодействие

В рамках проекта осуществляется взаимодействие со службой медиации Департамента труда и социальной защиты населения. В случае выявления случаев буллинга или признаков образовательного конфликта в ходе процедур медиации, проводимых в учреждениях ДТСЗН, информация об этом передается на интернет-ресурс ГСП - <https://forum.gppc.ru/> . Руководитель окружной службы медиации ДТСЗН заполняет форму заявления, специалист ГСП принимает сигнал и сопровождает отработку случая в ШСП. В случаях выявления спорных ситуаций или необходимости переговоров между учреждениями ДОНМ и ДТСЗН руководитель службы медиации ДТСЗН и руководитель ГСП принимают совместное решение об алгоритме действий в каждой конкретной ситуации.

Информационное сопровождение проекта

Актуальная информация по реализации проекта размещается на ресурсах <https://gppc.ru/> и <https://forum.gppc.ru/>.

Финансирование проекта

Финансирование Проекта осуществляется за счет средств Департамента образования и науки города Москвы.

**Опорные площадки по развитию школьных служб примирения
в рамках Проекта**

№ п/п	Округ	МРСД	ОО	Сайт ОО
1	ЮЗАО	21	ГБОУ «Академическая Школа № 1534»	https://gym1534uz.mskobr.ru/#/
2	ЮЗАО	22	ГБОУ № 1561	https://sch1561uz.mskobr.ru/#/
3	ЮЗАО	21	ГБОУ № 625	https://gym625uz.mskobr.ru/#/
4	СЗАО	8	ГБОУ № 1285	https://sch1285sz.mskobr.ru/#/
5	СВАО	4	ГБОУ № 305	https://sch305.mskobr.ru/#/
6	ВАО	13	ГБОУ № 1852	https://sch1852.mskobr.ru/#/
7	ЗАО	28	ГБОУ № 1238	https://sch1238.mskobr.ru/#/
8	ЮАО	30	ГБОУ № 2016	https://schu2016.mskobr.ru/#/
9	ЮВАО	19	ГБОУ «Школа им. В.В. Маяковского»	https://mayak.mskobr.ru/#/
10	ЮВАО	18	ГБОУ № 1363	https://sch1363uv.mskobr.ru/#/
11	САО	34	ГБОУ № 224	https://sch1363uv.mskobr.ru/#/
12	ЗелАО	36	ГБОУ «Школа № 1557 имени Петра Леонидовича Капицы»	https://lyc1557zg.mskobr.ru/#/
13	ТиНАО	37	ГБОУ «Школа № 338 имени Героя Советского Союза А.Ф. Авдеева»	https://sch338tn.mskobr.ru/#/
14	ТиНАО	37	ГБОУ «Школа № 2070 имени Героя Советского Союза Г.А. Вартаняна»	https://sch2070.mskobr.ru/#/
15	ТиНАО	37	МАОУ «Гимназия г.Троицка»	https://gymtroitska.mskobr.ru/#/