



ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ
ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА МОСКВЫ

П Р И К А З

15 АВГУСТА 2022

№ 665

Об утверждении Стандарта
городского проекта «Городская
служба примирения»

В целях создания условий повышения психологической безопасности образовательной среды для всех участников образовательных отношений в государственных образовательных организациях, подведомственных Департаменту образования и науки города Москвы,

приказываю:

1. Утвердить Стандарт городского проекта «Городская служба примирения» согласно приложению к настоящему приказу.
2. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Департамента образования и науки города Москвы **Молева А.И.**

Руководитель

А.Б. Молотков



Разослать: заместителям руководителя, Управлению дошкольного и общего образования, Управлению экономики и финансов, Правовому управлению, советникам Отдела инспектирования образовательных организаций, ГБУ ГППЦ ДОНМ, ГБОУ ГМЦ ДОНМ, ГАОУ ДПО ЦПМ, ГАОУ ДПО МЦКО, ГАОУ ДПО «Корпоративный университет», ГКУ ЦФО ДОНМ, образовательным организациям, подведомственным ДОНМ.

Исп.: А.В. Завальский
Тел.: 8 (495) 957-75-00, доб.39-057

Стандарт городского проекта «Городская служба примирения»

1. Цель Проекта:

Настоящий проект направлен на формирование психологически безопасной и комфортной образовательной среды для всех участников образовательных отношений путем развития школьных служб примирения (далее – Проект) в государственных образовательных организациях, подведомственных Департаменту образования и науки города Москвы (далее – образовательные организации).

2. Основные понятия

2.1. **ШСП** - Школьная служба примирения – объединение участников образовательного процесса, созданное в образовательной организации для урегулирования спорных и конфликтных ситуаций в рамках принципов восстановительного подхода.

2.2. **Городская служба примирения** – подразделение Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Городской психолого-педагогический центр Департамента образования и науки города Москвы» (далее – ГБУ ГППЦ ДОНМ), оператор Проекта.

2.3. **Восстановительный подход** – использование в практической профилактической и коррекционной работе с детьми и подростками умений и навыков, направленных на всестороннее восстановление отношений, доверия, морального ущерба при разрешении споров и конфликтов.

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

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

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

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

2.8. Учащийся-волонтер ШСП – учащийся образовательной организации, прошедший специальную подготовку в качестве ведущего восстановительных программ и вошедший в команду ШСП.

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

2.10. Примирительный договор – выработанный в процессе восстановительной программы и согласованный участниками конфликта план действий с указанием исполнителей и сроков исполнения. Сторонами договора являются участники конфликта

2.11. Совет профилактики образовательной организации – коллегиальный орган, который создается в образовательной организации для осуществления работы по предупреждению безнадзорности и правонарушений обучающихся.

3. Нормативное правовое обеспечение Проекта

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Распоряжение Правительства РФ от 29.05.2015 № 996-р «Об утверждении Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года» (далее – Стратегия развития воспитания);
- Распоряжение Правительства РФ от 23.01.2021 № 122-р «Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года»;
- Распоряжение Правительства РФ от 22.03.2017 № 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»);

– Приказ Минпросвещения России от 31.05.2021 № 286 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования»;

– Приказ Минпросвещения России от 31.05.2021 № 287 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования»;

– Приказ Минобрнауки России от 17.05.2012 № 413 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования»;

– Письмо Минобрнауки России от 18.12.2015 № 07-4317 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями по созданию и развитию служб примирения в образовательных организациях»);

– Письмо Минобрнауки России от 26.12.2017 № 07-7657 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций»);

– Письмо Минпросвещения России от 28.04.2020 № 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).

4. Задачи Проекта:

4.1. Разработка единого подхода к деятельности ШСП, основанного на восстановительных принципах (далее – восстановительный подход).

4.2. Обобщение и трансляция передового педагогического опыта по преодолению травли (буллинга), конфликтных отношений, развитию позитивных коммуникаций между участниками образовательных отношений.

4.3. Координация деятельности и информационно-методическая поддержка ШСП.

4.4. Организация и сопровождение волонтерской деятельности.

4.5. Обеспечение взаимодействия со службами медиации других ведомств в интересах участников образовательных отношений.

5. Обоснование актуальности Проекта

5.1. Стратегия развития воспитания в качестве одного из механизмов разрешения потенциальных конфликтов в детской среде и в рамках образовательного процесса предусматривает медиацию на основе восстановительного подхода, позволяющую формировать у участников образовательного процесса модель поведения, основанную на нравственных ориентирах, взаимном уважении, позитивном отношении к людям.

Восстановительный подход в разрешении конфликтов помогает реализовать важные для общества ценности с участием в этом процессе ближайшего социального окружения участников конфликта.

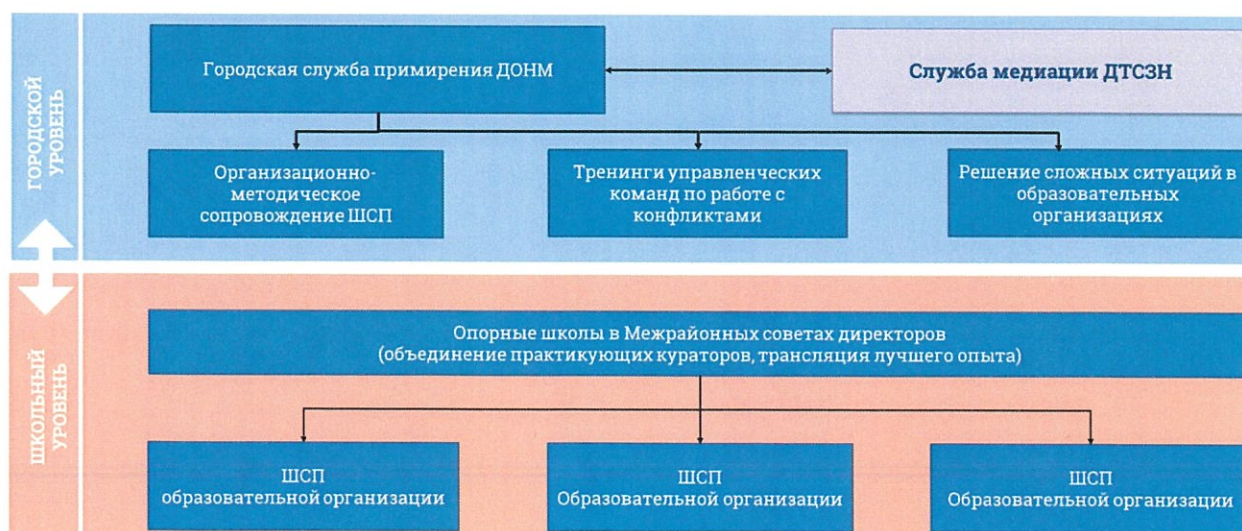
5.2. Внедрение восстановительного подхода и медиации в воспитательную деятельность образовательных организаций возможно путем формирования соответствующих компетенций у педагогического состава, а также с использованием ресурса ШСП.

5.3. Ожидаемые результаты реализации Проекта:

- создание в образовательных организациях города Москвы ШСП;
- формирование у обучающихся навыков конструктивного разрешения возникающих конфликтов, основанных на принципах восстановительного подхода: уважения личности и интересов человека, взаимопонимания, осмысления собственных действий и собственной позиции в различных ситуациях;
- увеличение количества педагогических работников (в первую очередь, из числа классных руководителей), владеющих компетенциями и педагогическими технологиями восстановительного подхода;
- организация взаимодействия Городской службы примирения и Служб медиации, учреждений, подведомственных Департаменту труда и социальной защиты населения города Москвы (далее – ДТСЗН).

6. Модель реализации Проекта

6.1. Модель реализации Проекта



[Handwritten signature]

6.2. В Проекте реализуется распределенная модель службы примирения, в соответствии с которой функцию оператора проекта выполняет Городская служба примирения.

6.3. В полномочия Городской службы примирения входит:

- обеспечение организационно-методического и информационного сопровождения ШСП;
- разработка программ для реализации ШСП с учетом принципов восстановительного подхода;
- участие в разрешении сложных конфликтных ситуаций;
- обеспечение взаимодействия со Службой медиации ДТСЗН.

6.4. Оператор обеспечивает работу единого интернет-ресурса: <https://forum.gppc.ru/> (далее – интернет-ресурс ГСП), который позволяет оперативно получать информацию о деятельности ШСП от участников Проекта, 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.

6.5. Интернет-ресурс ГСП <https://forum.gppc.ru/> состоит из внешней части – сайт Городской службы примирения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, и внутренней – личный кабинет ШСП.

6.6. На сайте <https://forum.gppc.ru/> располагаются страницы:

- «О команде» ГСП;
- «Форма обратной связи» в электронном виде;
- «Методические материалы» – нормативная правовая документация, восстановительные программы, программы занятий с обучающимися, программы тренингов, курсов, вебинаров, методическая литература;

- «Уверенное поведение» – инструкции в текстовом и видео формате и графические «рецепты» по преодолению трудных ситуаций взаимодействия;
- «Архив мероприятий» и другие.

6.7. 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, формирования навыков открытой коммуникации и т.д.;
- «Курсы повышения квалификации» – дистанционные курсы для кураторов, волонтеров и классных руководителей;
- «Обращения» – форма учета обращений участников образовательного процесса в ШСП.

6.8. Доступ в личный кабинет ШСП имеют: заместитель директора по воспитанию и социализации, куратор ШСП, взрослый-волонтер, классный руководитель. Доступ к профилю образовательной организации имеют только заместитель директора по воспитанию и социализации и куратор ШСП. Классные руководители и взрослый-волонтер имеют доступ к предназначенным для них тематическим разделам форума и обучению. Разделы форума и темы для обсуждения распределены по уровням доступа с целью учета интересов участников обсуждений. Доступ к разделам предоставляет администратор сайта <https://forum.gppc.ru/> по факту регистрации представителя образовательной организации в соответствии с его позицией (заместитель директора по воспитанию и социализации, куратор ШСП, взрослый-волонтер, классный руководитель).

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

7. Основные восстановительные программы, реализуемые ШСП

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

7.2. 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 травли (буллинга);
- при конфликтах между родителями (законными представителями) 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».

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

- конфликта между обучающимися, в том числе с вовлечением их родителей (законных представителей);
- конфликта между родителем (законным представителем) обучающегося и педагогом;
- конфликта между педагогическими работниками;
- конфликта между ребенком и родителем (законным представителем).

7.4. Для работы ШСП также предлагаются педагогические методики, направленные на активное целенаправленное формирование психологически безопасной и комфортной образовательной среды:

7.4.1. «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 образовательной организацией и родителями (законными представителями);
- для развития класса как коллектива;
- для профилактики возможных конфликтов;
- при формировании нового класса, при объединении классов и т.д.

7.4.2. «Малые восстановительные практики» – приемы, применяемые в восстановительном подходе, направленные на укрепление взаимоотношений, сотрудничество и ответственное поведение участников взаимодействия. Например:

- «поддерживающие высказывания» – высказывания, указывающие на положительные намерения и положительные личные качества участников конфликта;
- «восстановительные высказывания» – безоценочные высказывания, стимулирующие участников программы к анализу ситуации и поиску социально-одобряемых решений;
- «восстановительные вопросы» – вопросы, способствующие снижению эмоционального напряжения между участниками конфликта;
- метод «структурированной беседы классного руководителя с педагогом-предметником и родителем (законным представителем) по проблеме учащегося» и другие.

7.5. При реализации предлагаемых программ и практик важным является соблюдение следующих 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 к разрешению конфликта. Если ведущий чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому ведущему (медиатору). Ведущий нейтрален к сторонам, но не нейтрален к факту причинения вреда, то есть контролирует, что на встрече стороны должны обсудить возможные способы разрешения конфликта.

- Конфиденциальность в восстановительных программах. Ведущий программ и ШСП сохраняют конфиденциальность информации о персональных данных участников и ходе восстановительной программы.

- Ответственность сторон и ведущего. Ведущий восстановительных программ отвечает за безопасность участников на совместной встрече в восстановительной программе. Ответственность за результат программ примирения несут участвующие в ней стороны конфликта.

8. Алгоритм вступления в Проект

8.1. Для вступления в Проект организация подает заявку на интернет-ресурсе ГСП <https://forum.gppc.ru/>.

8.2. К заявке прилагается копия приказа образовательной организации о назначении куратора ШСП и команды педагогических работников (не менее трех человек). Форма заявки расположена на сайте <https://forum.gppc.ru/>.

8.3. Оператор принимает и незамедлительно регистрирует заявку образовательной организации.

8.4. На основании поданной заявки оператор в течение 5 рабочих дней создает личный кабинет для образовательной организации.

8.5. Куратор и члены команды проходят обучение в личном кабинете на интернет-ресурсе ГСП (<https://forum.gppc.ru/>). Обучение включает в себя изучение теоретического материала и проведение дистанционного тренинга по восстановительному подходу к разрешению конфликтных ситуаций и профилактике конфликтов. Обучение членов команд ШСП и учащих-волонтеров проводят специалисты Городской службы примирения.

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: не менее 36 часов.

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

9. Алгоритм работы ШСП

9.1. Куратор службы примирения получает информацию о конфликтных ситуациях и других нарушениях несовершеннолетних, требующих вмешательства со стороны ШСП, от педагогов, обучающихся, администрации школы, родителей (законных представителей). Способ передачи информации образовательная организация определяет самостоятельно. Куратор ШСП заносит в регистрационную карту информацию о ситуации, определяет сроки и этапы проведения восстановительной программы.

9.2. Если действия несовершеннолетних квалифицированы правоохранительными органами как правонарушение, для проведения программы куратор ШСП информирует родителей (законных представителей) берет у них согласие на участие во встрече (восстановительной программе).

При необходимости ШСП получает у сторон согласие на обработку их персональных данных.

9.3. Куратор службы примирения и/или волонтеры службы примирения проводят предварительную встречу со всеми участниками восстановительной программы, в ходе которой рассказывают о восстановительных принципах, о своей нейтральной позиции, обсуждают с участниками конфликта видение ситуации и готовность включаться в ее разрешение, получают согласие на проведение восстановительной программы и составляют список вопросов совместной встречи.

9.4. 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.

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

9.6. Куратор ШСП информирует администрацию образовательной организации о результатах проведенной встречи в порядке, установленном локальным актом о ШСП.

10. Статус ШСП

10.1. Статус является объективной оценкой эффективности ШСП и обеспечивает возможность автоматизированного анализа их работы в базе интернет-ресурса ГСП <https://forum.gppc.ru/>.

10.2. Статус «вновь организованной ШСП» предполагает выполнение следующих требований:

- образовательной организацией утверждено Положение о ШСП, издан приказ о создании ШСП и назначении куратора ШСП;
- куратор ШСП 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;
- восстановительные программы еще не проводятся.

10.3. Статус «начальный уровень» предполагает выполнение следующих требований:

- куратор и все волонтеры ШСП прошли обучение;
- сведения о конфликтах поступают в ШСП;
- проведены первые программы примирения (медиации) – от 1 до 3;
- реализация программ отражена в первичных формах документов;
- специалистами Городской службы примирения проведены контрольные мероприятия по программам примирения.

10.4. Статус «активно действующая» предполагает выполнение следующих требований:

- программы примирения проводятся систематически от 4-х и более программ в год;
- опыт работы документируется в первичных формах;
- куратор и команда ШСП делятся опытом работы, организуют и принимают участие в мероприятиях информационно-просветительского характера Городской службы примирения (фестивалях, конференциях, форумах и др.);
- налажен процесс обновления команды ШСП;
- куратор и волонтеры анализируют работу ШСП, участвуют в мониторингах деятельности ШСП, составляют отчеты;
- команда ШСП входят в сообщество специалистов и волонтеров восстановительных практик;
- не менее 50% классных руководителей обучены малым восстановительным практикам и активно их применяют;
- не менее 60% участников, прошедших через восстановительную программу, дают положительную обратную связь на сайте образовательной организации.

10.5. Статус «профессионально работающая» предполагает выполнение следующих требований:

- 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 несовершеннолетних (за исключением уголовно-наказуемых), находящиеся на учете в Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав (далее – КДНиЗП);
- учащиеся-волонтеры ШСП участвуют в проведении восстановительных программ и в деятельности ШСП;
- куратор ШСП включен в работу совета профилактики образовательной организации, взаимодействует с КДНиЗП и другими органами системы профилактики правонарушений несовершеннолетних, представляя результаты проведения восстановительных программ с обучающимися;
- куратор обобщает и передает свой опыт коллегам, помогает кураторам вновь создаваемых ШСП;
- куратор ШСП включен во взаимодействие с сообществом ведущих восстановительных практик как координатор, преподаватель и эксперт;
- все классные руководители обучены малым восстановительным практикам и активно их применяют;
- не менее 80% участников, прошедших через восстановительную программу, дают положительную обратную связь на сайте образовательной организации;
- проводится анализ психологической безопасности образовательной среды в образовательной организации.

10.6. По результатам деятельности ШСП оператор Проекта – Городская служба примирения ежегодно до 1 сентября определяет опорные образовательные организации из числа «активно действующих» и «профессионально работающих» ШСП, готовых быть стажировочной площадкой для профессионального взаимодействия (методической помощи, обмена опытом, совместного разбора случаев) со вновь созданными ШСП, обеспечения наставничества для кураторов и членов команд ШСП в границах своего Межрайонного совета директоров.

11. Межведомственное взаимодействие

В рамках проекта осуществляется взаимодействие учреждениями ДТСЗН, уполномоченными на проведение медиации, на основании отдельно заключаемого межведомственного соглашения о порядке взаимодействия.

12. Информационное сопровождение проекта

Актуальная информация по реализации проекта размещается на ресурсах <https://gppc.ru/> и <https://forum.gppc.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

13. Финансирование проекта

Финансирование Проекта осуществляется за счет средств Департамента образования и науки города Москвы в рамках государственной работы «Проведение психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников».