

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Государственное бюджетное учреждение Свердловской области  
«Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Лад»»**



**НАСТОЛЬНАЯ КНИГА КУРАТОРА  
ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИМИРЕНИЯ (МЕДИАЦИИ)**

Екатеринбург  
2020

Составители:

Пестова И.В., директор ГБУ СО «ЦППМСП «Ладо».

Шемпелева Н.И., зам. директора ГБУ СО «ЦППМСП «Ладо».

Ибатуллина А.В., заведующий Отделом развития психологической службы в образовании и службы медиации ГБУ СО «ЦППМСП «Ладо».

Бочарникова А.Ю., методист, педагог-психолог Отдела развития психологической службы в образовании и службы медиации ГБУ СО «ЦППМСП «Ладо».

Сборник включает нормативные документы, методические рекомендации, формы отчётов, способствующие деятельности куратора и развитию школьных служб примирения в системе образования.

Настоящие рекомендации могут стать полезными для специалистов образовательных организаций, органов и организаций системы профилактики правонарушений несовершеннолетних, в том числе комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав, социальных служб, а также иных лиц, заинтересованных в развитии сети служб примирения (медиации).

## Содержание

Введение .....	5
Шаг 1. Глоссарий школьной службы примирения (медиации).....	8
Шаг 2. Нормативно-правовые основания деятельности школьной службы примирения (медиации).....	12
Шаг 3. Методические рекомендации по развитию сети служб медиации (примирения) в образовательных организациях и в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей .....	17
Шаг 4. Пакет документов, регламентирующих и сопровождающих деятельность школьной службы примирения .....	38
<i>Приказ «О создании школьной службы примирения» .....</i>	<i>43</i>
<i>Типовое Положение о деятельности школьной службы примирения.....</i>	<i>45</i>
<i>Должностная инструкция куратора школьной службы примирения.....</i>	<i>54</i>
<i>Порядок работы ведущего восстановительных программ .....</i>	<i>57</i>
<i>План деятельности школьной службы примирения .....</i>	<i>65</i>
<i>Форма протокола заседания школьной службы примирения .....</i>	<i>66</i>
<i>Форма журнала регистрации случаев (конфликтов) .....</i>	<i>67</i>
<i>Форма регистрационной карточки .....</i>	<i>68</i>
<i>Форма примирительного Договора.....</i>	<i>70</i>
<i>Форма отчета-самоанализа ведущего восстановительной программы .....</i>	<i>72</i>
<i>Форма отчета по восстановительной программе .....</i>	<i>74</i>
<i>Форма годового отчёта деятельности школьной службы примирения .....</i>	<i>78</i>
Шаг 5. Восстановительные программы .....	79

Шаг 6. Волонтеры Школьной службы примирения (медиации).....	83
Шаг 7. Рекомендации по оформлению уголка школьной службы примирения.....	90
Заключение.....	97
Список использованных источников и литературы.....	100

## Введение

Как ведут себя люди в конфликтной ситуации? Обычно действуют по привычке, по тем шаблонам, которые есть в их жизненном опыте. Взрослые и дети оказываются в конфликте с самими собой, окружающими – родными, друзьями, незнакомыми достаточно часто. Это всегда напряженная ситуация для обеих сторон. Необходимо понять, что в любом конфликте – суть и причина одна – это противоречие интересов, не более того. Конечно же важна форма, в которой люди пытаются отстаивать свои интересы. Именно ей всегда уделяется наибольшее внимание. В силу разных характеров, темпераментов и мнений споры присущи любому человеку, в этом нет ничего страшного, но, если инициатора конфликта не остановить, он и дальше будет совершать деструктивные действия. Разрешать столкновения интересов особенно важно научить детей. Но если в школе и своём окружении ребенок видит только примеры насилия, угрозы наказания, манипуляции, то ему просто неоткуда взять иные образцы поведения, иные ценности, иные подходы к решению проблемы. А если при этом у него ещё отсутствует коммуникация и от сильных негативных переживаний представления о произошедшем сжимаются и вытесняются из сознания, то нахождение новых и конструктивных реакций маловероятно.

Ребенок, совершивший проступок, являющийся участником конфликта, оказывается в проблемной ситуации и пытается найти из неё выход привычным или принятым у друзей способом: попытаться обмануть взрослых, отмолчаться, пригрозить потерпевшему. Зачастую эти способы не срабатывают или приводят к нежелательным последствиям, да и мы – взрослые – ждем от него совершенно иного поведения. А если при этом он признаёт наличие у него проблемной ситуации? Значит есть шанс найти выход

из положения, начать обсуждать другие способы решения, другие принципы и ценности.

Помочь участникам конфликта разобраться в сложной и как, казалось бы, неразрешимой ситуации смогут специалисты Школьной службы примирения (ШСП). Это оформленная детско-взрослая команда, которая реализует в образовательной организации восстановительный подход к разрешению конфликтов. Для этого служба примирения использует процедуру, в результате которой участники конфликта принимают на себя ответственность за поиск выхода, садятся за стол переговоров и сами вырабатывают взаимовыгодное решение. Но поскольку им часто мешают обиды, гнев и другие эмоции, а также предубеждения по отношению к другой стороне, то нужен нейтральный посредник, который подготавливает стороны к встрече и помогает состояться взаимопониманию и конструктивному диалогу. В команде есть помощники – волонтеры (дети и взрослые), и, конечно, руководитель – куратор, который планирует и координирует деятельность службы.

В соответствии с нормативными документами служба примирения имеет свои принципы, методы, технологию и приемы, при этом соприкасается с деятельностью других специалистов, включаясь в общую систему школы и образовательного процесса. Ее деятельность не является психологической, социально-педагогической, правозащитной, административной или дисциплинирующей, это не «Совет профилактики» и не «Комиссия по урегулированию споров».

Материалы этого сборника помогут организовать и сопровождать деятельность Школьной службы примирения (медиации) в образовательной организации. Мы составили алгоритм, инструкцию к применению, воспользовавшись, которой специалисты смогут организовать работу для диалога в сложных ситуациях, поддержки ответственного поведения и

взаимного понимания участников образовательных отношений (даже тех, кого захватили сильные эмоции и вражда). Всего лишь семь шагов, чтобы в вашей образовательной организации появилась служба, в которой дети и взрослые смогли научиться выстраивать конструктивное взаимодействие.

## Шаг 1. Глоссарий школьной службы примирения (медиации)

*Служба примирения (медиации) строится на ценностях восстановительного подхода, который направлен на создание безопасных и комфортных взаимоотношений, основанных на взаимопонимании, взаимной ответственности и поддержке, чувстве справедливости, а также способствует развитию активного сообщества в пространстве школы. Необходимым условием развития целостной системы по поддержке восстановительной культуры в образовательной организации является формирование единообразного понимания и употребления основных понятий. Поэтому первым делом ознакомьтесь с глоссарием, обсудите эти термины с единомышленниками, желающими стать частью службы примирения (медиации) в вашей школе.*

**Ведущий восстановительных программ (далее - ведущий)** – лицо, организующее содействие конфликтующим сторонам, участвующим на добровольной основе в процессе поиска взаимоприемлемого и жизнеспособного решения, которое удовлетворит в последствии их интересы и потребности.

**Волонтер/член службы примирения (медиации)** – подросток или взрослый, прошедший специальную подготовку и способный руководить процессом разрешения конфликта посредством процесса восстановительных программ.

**Восстановительная программа/медиация** – процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций.



**Восстановительное правосудие** – новый подход к отправлению правосудия, направленный, прежде всего, не на наказание виновного путем изоляции его от общества, а на восстановление материального, эмоционально-психологического (морального) и иного ущерба, нанесенного жертве, сообществу и обществу, на осознание и заглаживание вины, восстановление отношений, содействие реабилитации и ресоциализации правонарушителя.

**Восстановительный подход** – использование в практической деятельности, в частности в профилактической и коррекционной работе с детьми и подростками, в том числе при разрешении споров и конфликтов и после совершения правонарушений, умений и навыков, направленных на всестороннее восстановление отношений, доверия, материального и морального ущерба и др.

**Восстановительные технологии** – работа, направленная на установление доброжелательных, понимающих, доверительных, эффективных и гармоничных отношений.

**Координатор школьной службы примирения (медиации)** – специалист (как правило, заместитель директора по учебно-воспитательной работе, социальный педагог, школьный психолог или один из учителей), осуществляющий координацию действий по созданию и организации работы школьной службы примирения (медиации).

**Конфликт** – столкновение, обнаружение несоответствия и/или разнонаправленности во взглядах, представлениях о будущем, ценностях и пр., которые чаще всего выражаются в конфликтных интеракциях – обмене противодействиями, сопровождающимися попытки преобразовать реальность. Конфликтные интеракции приводят к нарушению у людей умения слушать и слышать, способности договариваться, что вынуждает использовать неконструктивные способы отстаивания интересов.

**Медиация** – способ разрешения споров мирным путем на основе выработки сторонами спора взаимоприемлемого решения при содействии

нейтрального и независимого лица – медиатора; а также – процесс, в рамках которого участники с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают конфликт.

**Медиативный подход** – подход, основанный на принципах медиации, предполагающий владение навыками позитивного осознанного общения, создающими основу для предотвращения и (или) эффективного разрешения споров и конфликтов в повседневных условиях без проведения медиации как полноценной процедуры.

**Медиативные технологии** – способ разрешения разногласий и предупреждения конфликтов в повседневной жизни с целью сохранения/восстановления отношений с другой стороной и выработки взаимоприемлемого и взаимовыгодного, отражающего интересы обеих сторон, решения.

**Медиация ровесников** – программа, в которой одни подростки, прошедшие специальную подготовку – тренинг и получившие необходимые навыки, выступают в качестве медиаторов в конфликтах между другими ребятами.

**Переговоры** – процесс, в котором принимают участие как минимум два человека, направленный на обсуждение идей и возможных решений спора или конфликта на базе консенсуса.

**Предварительная встреча со сторонами конфликта** – общение ведущего восстановительной программы / медиатора с участниками конфликта (по отдельности с каждой стороной) для анализа ситуации и формированию готовности участника к конструктивному обсуждению.

**Разрешение конфликтов** – процесс, при котором люди находят решение спора или конфликта, адекватно учитывающее интересы сторон и в определённой степени удовлетворяющее обе противостоящие стороны.

**Спор** – столкновение мнений в процессе доказательства и опровержения, в ходе которого одна из сторон (или обе) стремится убедить другую в справедливости своей позиции.

**Фасилитация** – искусство руководить собеседниками в процессе какой-либо встречи, дискуссии или коллективного принятия решений для достижения благоприятного исхода (в частности, в ситуациях постановки целей, принятия решений или подписания соглашения).

**Школьная служба примирения (медиации)** – служба, созданная в образовательной организации и состоящая из работников образовательной организации, учащихся и их родителей, прошедших необходимую подготовку и обучение основам метода восстановительных программ и медиативного подхода. (далее – ШСП).

**Ювенальная юстиция** – правовая основа системы учреждений и организаций, осуществляющих правосудие по делам о правонарушениях, совершаемых несовершеннолетними.

## **Шаг 2. Нормативно-правовые основания деятельности школьной службы примирения (медиации)**

*Для того, чтобы проследить законные основания создания школьной службы примирения (медиации) в вашей образовательной организации, вторым шагом мы рекомендуем рассмотреть нормативно-правовую базу создания и функционирования школьных служб примирения и применения восстановительных технологий в образовании Российской Федерации.*

*Информация представлена обобщенно, включает ответы на актуальные вопросы администрации школы и кураторов школьных служб примирения (медиации).*

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» определяет, что государственная политика и правовое регулирование отношений в сфере образования основываются, в частности, на принципе свободного развития личности, воспитании взаимоуважения, ответственности и т.д. При создании школьной службы примирения (медиации) правомерно ориентироваться на ст. 27 п.2 указанного закона, определяющую, что «Образовательная организация может иметь в своей структуре различные структурные подразделения, обеспечивающие осуществление образовательной деятельности (...) психологические и социально-педагогические службы, обеспечивающие социальную адаптацию и реабилитацию нуждающихся в ней обучающихся, и иные предусмотренные локальными нормативными актами образовательной организации структурные подразделения».

В этом же законе в статье 45 «Защита прав обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся» указывается, что в организации, осуществляющей образовательную деятельность,

создаётся «Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений» (далее - Комиссия). Школьная служба примирения (медиации) и «Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений» должны быть разными структурными подразделениями образовательной организации (далее ОО), но по некоторым типам конфликтов они могут взаимодействовать, сотрудничать и дополнять друг друга с учётом различия их целей, методов работы и зон компетенции, что должно быть зафиксировано локальными актами ОО. Так, например, конфликтный случай, который попал на рассмотрение в Комиссию может быть передан в школьную службу примирения (медиации), где будет проведена работа в рамках восстановительной программы и уже после урегулирования конфликта вернется в Комиссию на утверждение.

Надо отметить, что создание и развитие сети служб примирения (медиации) в целях реализации восстановительного правосудия, организация школьных служб примирения (медиации), нацеленных на разрешение конфликтов в образовательных организациях, профилактику правонарушений детей и подростков, улучшение отношений в образовательной организации поддерживается на федеральном уровне рядом законов РФ.

Распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 № 1662-р (ред. от 28.09.2018) «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года» (вместе с «Концепцией долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года»), в которой одним из приоритетных направлений развития социальных институтов и социальной политики государства определяется «формирование и развитие механизмов восстановительного правосудия, (...) реализация технологий восстановительного правосудия и проведения примирительных процедур».

Приказ Министерства образования и науки РФ от 17 декабря 2010 г. № 1897 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования», который ориентирован на «становление личностных характеристик выпускника («портрет выпускника основной школы»): «Личностные результаты должны отражать готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нём взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения; (...) Метапредметные результаты должны отражать умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты».

Указ Президента Российской Федерации от 01 июня 2012 г. № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы». Здесь говорится, что среди мер, которые должны быть предприняты очень важно – организация школьных служб примирения, нацеленных на разрешение конфликтов в образовательной организации, профилактику правонарушений среди детей и подростков, улучшение отношений в ОО.

Распоряжение Правительства РФ от 30 июля 2014 г. № 1430-р «Об утверждении Концепции развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в РФ». Данный документ определяет основные цели, задачи и направления действий по созданию сети служб медиации, организации их работы, подготовке кадров, внедрению с их помощью медиативной и восстановительной практики в работу с детьми и подростками, вовлечению всех государственных и общественных институтов, участвующих в воспитании и формировании личности – от семьи до высшей школы, включая органы и организации, привлекаемые в случаях, когда имеет

место правонарушение, а также меры, направленные на повышение эффективности государственного управления в сфере обеспечения защиты прав и интересов детей.

Письмо Министерства Просвещения Российской Федерации от 28 апреля 2020 г. № ДГ-375/07 «О направлении методических рекомендаций». В соответствии с пунктом 13 Межведомственного плана 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 которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации, до 2025 года, утвержденного Правительственной комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав 25 сентября 2019 г. (далее – поручение), Минпросвещения России подготовлены и согласованы с Минюстом России методические рекомендации по развитию сети служб медиации (примирения) в образовательных организациях и в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. С учетом дальнейшего развития сети служб медиации (примирения), указанные методические рекомендации будут актуализированы в 2022 году.

«Стандарты восстановительной медиации» 2009 года, утвержденные Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации. Этот документ носит рекомендательный характер и является основой для работы медиаторов ШСП. При разработке стандартов учтен опыт работы по проведению программ восстановительного правосудия в различных регионах России в течение нескольких лет.

***Важно знать:***

- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» не регулирует медиацию в школе (если медиатор в школе не будет работать со спорами, возникающими из гражданских, в том числе трудовых и семейных правоотношений). Согласно пункту 2, «настоящим Федеральным законом регулируются отношения, связанные с применением процедуры медиации к спорам, возникающим из гражданских правоотношений, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности, а также спорам, возникающим из трудовых правоотношений и семейных правоотношений».

- Если дело передано в судебные органы (виновнику более 18 лет) или ТКДН (несовершеннолетний ребенок), то приостановить процесс невозможно. Но в Уголовном кодексе Российской Федерации есть статья 76, которая указывает, что лицо, впервые совершившее преступление небольшой или средней тяжести может быть освобождено от уголовной ответственности, если оно примирилось с потерпевшим и загладило причиненный потерпевшему вред. Это означает, что суд будет в любом случае, но, если у судьи будет основание, например, Примирительный договор, судья может прекратить уголовное дело. Это означает, что у подростка не будет судимости.

- При составлении внутренних документов в рамках деятельности ШСП важно учитывать требования Федерального закона РФ от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» и поэтому необходимо запрашивать у родителей (законных представителей) разрешение/согласие на сбор персональных данных, их систематизацию, обработку и т.д. Если информация выносится куда-то во вне, обязательно должны быть изменены персональные данные.



### **Шаг 3. Методические рекомендации по развитию сети служб медиации (примирения) в образовательных организациях и в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей**

*Третий шаг предполагает ознакомление с самыми актуальными методическими рекомендациями по данной теме, охватывающими детальное понимание особенностей школьных служб примирения и служб школьной медиации, их нормативно-правовое обеспечение, особенности используемых техник и программ, обоснованность выбора последних, исходя из особенностей конфликта и его участников и др.*

*Методические рекомендации представлены в авторской редакции. По отдельным вопросам имеются ссылки на конкретные документы в электронном виде, что расширяет информационное поле. В рекомендациях представлен ответ на один из востребованных вопросов администрации школы – «Сколько часов повышения квалификации минимально необходимо для специалиста организации, чтобы он смог реализовывать функции куратора школьной службы примирения (медиации)?». Данный текст позволяет проанализировать информацию и сделать выбор между необходимостью и важностью создания в вашей образовательной организации – школьной службой примирения и службой школьной медиации.*

#### **1. Общие положения.**

Методические рекомендации по развитию сети служб медиации (примирения) в образовательных организациях и в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, рекомендуется использовать для формирования медиативных и восстановительных практик в дошкольных, общеобразовательных и профессиональных образовательных организациях, а

также организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Данные методические рекомендации разработаны для использования в деятельности органов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, а также организациями, заинтересованными во внедрении медиативной и восстановительной практик в работу с несовершеннолетними и их семьями.

В настоящих методических рекомендациях используется терминология, содержащаяся в 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 которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации, до 2020 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2014 г. № 1430-р <1>: :

<1>

*Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 июля 2014 г. № 1430-р "Об утверждении Концепции развития до 2020 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, № 32, ст. 4557; 2018, № 37, ст. 5780).*

восстановительное правосудие - новый подход к отправлению правосудия, направленный прежде всего не на наказание виновного путем изоляции его от общества, а на восстановление материального, эмоционально-психологического (морального) и иного ущерба, нанесенного жертве, сообществу и обществу, на осознание и заглаживание вины, восстановление отношений, содействие реабилитации и ресоциализации правонарушителя;

восстановительный подход - использование в практической деятельности, в частности в профилактической и коррекционной работе с детьми и подростками, в том числе при разрешении споров и конфликтов и после совершения правонарушений, умений и навыков, направленных на всестороннее восстановление отношений, доверия, материального и морального ущерба;

медиация - способ разрешения споров мирным путем на основе выработки сторонами спора взаимоприемлемого решения при содействии нейтрального и независимого лица - медиатора;

медиативный подход - подход, основанный на принципах медиации, предполагающий владение навыками позитивного осознанного общения, создающими основу для предотвращения и (или) эффективного разрешения споров и конфликтов в повседневных условиях без проведения медиации как полноценной процедуры.

Медиативные и восстановительные практики в образовании способствуют формированию культуры диалога, способности людей понимать друг друга и договариваться при решении сложных ситуаций. Часто встречающиеся такие реакции в конфликте как: коммуникативное давление (оскорбление, угрозы, манипуляция, обесценивание и иные), отвержение (травля, изгнание из класса, отчисление из образовательной организации) и наказание или угроза наказанием - деструктивно влияют на атмосферу в образовательной организации и социализацию детей и подростков.

Для решения указанных проблемных ситуаций рекомендуется использовать медиативные и восстановительные практики, которые не являются психологическими, педагогическими, юридическими или правозащитными.

Медиативные и восстановительные практики могут использоваться для профилактики и снижения рисков возникновения конфликтных ситуаций и противоправных действий в образовательной среде. В медиативных и

восстановительных практиках могут участвовать все участники образовательных отношений.

В настоящих методических рекомендациях предлагаются две модели реализации процедур для урегулирования конфликтных и проблемных ситуаций: медиативная и восстановительная, которые направлены на мирное урегулирование сложных ситуаций, ответственное принятие решений по урегулированию ситуаций, сотрудничество, взаимопонимание. Процедуры реализации медиативной и восстановительной моделей предполагают участие независимого третьего лица, задача которого состоит в организации конструктивного диалога.

Указанным моделям в настоящих методических рекомендациях соответствуют два типа служб, которые могут быть созданы в образовательных организациях:

- 1) медиативной модели - службы школьной медиации;
- 2) восстановительной модели - школьные службы примирения;
- 3) ситуации, в которых рекомендуется использовать медиативные и восстановительные практики;
- 4) конфликтная ситуация, возникшая между участниками образовательных отношений;
- 5) совместная деятельность участников образовательных отношений, требующая согласования действий и решений;
- 6) сложная/проблемная коммуникация в классе/группе;
- 7) ситуации с причинением вреда, квалифицируемые как общественно опасные деяния несовершеннолетних;
- 8) конфликты между родителями и детьми, влияющие на образовательный процесс.

## **2. Функционирование и развитие служб медиации в образовательных организациях**

В целях реализации медиативного подхода рекомендуется создавать Службы школьной медиации (далее - СШМ), объединяющие различных участников образовательных отношений (сотрудников образовательной организации или организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обучающихся, их родителей (законных представителей) и иных), направленные на оказание содействия в предотвращении и разрешении конфликтных ситуаций, в профилактической работе и мероприятиях, направленных на работу с последствиями конфликтов, асоциальных проявлений, правонарушений.

СШМ рекомендуется создавать приказом образовательной организации или организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. В целях организации работы СШМ утверждается:

1) положение о СШМ, которое согласовывается с советом образовательной организации или организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (совет обучающихся, совет родителей - если таковые имеются);

2) план работы СШМ;

3) журнал учета обращений в СШМ.

Для функционирования СШМ рекомендуется включить в работу координатора СШМ, одного или нескольких специалистов СШМ, а также обучающихся из "групп равных". "Группы равных" - это группа обучающихся, которая объединена для обучения медиативному подходу с целью приобретения навыков поведения в ситуациях стресса и конфликта, предупреждения конфликтов среди сверстников. Участие в "группе равных" - это способ, позволяющий приобретать опыт участия в принятии решений, проявления активной жизненной позиции, уважительного и чуткого отношения к потребностям окружающих. Организация такого обучения возможна в рамках внеурочной деятельности, на классных часах или любыми другими удобными способами, предусмотренными или отвечающими целям и содержанию основной

обучающей программы образовательной организации или организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, либо отдельным ее пунктам и программам (например, "Программа воспитания и социализации обучающихся").

Специалистом СШМ может стать сотрудник образовательной организации или организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей и родитель (законный представитель) обучающегося. Для них рекомендуется повышение квалификации по программе "Школьный медиатор" <2> 72 академических часа. Рекомендуются следующие базовые темы программы:

<2>

<http://fedim.ru/wp-content/uploads/2020/02/Tipovaya-Programma-podgotovki-shkolnogo-mediatora-72-ch.pdf>.

- понятие конфликта;
- способы разрешения конфликтов и споров;
- стратегии поведения в конфликте;
- восприятие и коммуникация;
- принципы и понятийный аппарат медиативного подхода;
- ценности и понятийный аппарат восстановительного подхода;
- техники и инструменты, используемые в работе СШМ (техники и инструменты, используемые в медиации, медиативная беседа, восстановительная беседа, круги сообществ, семейная конференция).

Специалист СШМ образовательной организации или организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, помогает в разрешении возникающих споров, разногласий, конфликтов при помощи техник и инструментов, используемых в работе СШМ. Одновременно специалист СШМ проводит обучение в "группах равных" и занимается информационно-просветительской деятельностью со всеми участниками образовательных

отношений (в рамках внеурочной деятельности, на классных часах, родительских собраниях, коллегиальных совещаниях).

Координатором СШМ может стать сотрудник образовательной организации или организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, который прошел обучение и является специалистом СШМ. Рекомендуется проводить ежегодную ротацию роли координатора СШМ между специалистами СШМ. Координатор СШМ осуществляет координацию действий по плану работы СШМ в образовательной организации и организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

### **Цели СШМ:**

1) принятие участниками образовательных отношений позиции активного участия и соизмеримости с собственными возможностями вклада по отношению к развитию благоприятной среды для духовно-нравственного развития, воспитания и социализации обучающихся;

2) создание условий для участников образовательных отношений, при которых становится возможным самостоятельно восстановить нарушенные отношения, доверие, загладить причиненный ущерб (психологический (моральный), материальный);

3) развитие участниками образовательных отношений знаний, умений и навыков конструктивного поведения в конфликте, которые базируются на таких общечеловеческих ценностях как признание уникальности личности, взаимное принятие, уважение права каждого на удовлетворение собственных потребностей и защиту своих интересов не в ущерб чужим.

### **Задачи СШМ:**

1) формирование группы, состоящей из участников образовательных отношений, готовых использовать техники и инструменты, применяемые в работе СШМ при разрешении конфликтных ситуаций, возникающих между участниками образовательных отношений;

2) информационно-просветительская деятельность с участниками образовательных отношений;

3) снижение деструктивного влияния возникающих конфликтов между участниками образовательных отношений;

4) содействие профилактике агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений среди обучающихся, профилактика преступности среди несовершеннолетних;

5) координация усилий родителей (законных представителей, близких родственников и иных лиц) и образовательной организации, организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с целью предотвращения неблагоприятных сценариев развития жизни обучающегося;

б) повышение уровня социальной и конфликтной компетентности всех участников образовательных отношений;

7) интеграция медиативных принципов в систему образовательных отношений.

Деятельность СШМ осуществляется с учетом:

- добровольного согласия сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в его разрешении при содействии специалиста(-ов) СШМ и/или обучающегося(-ихся) из "группы равных". Допускается направление сторон(-ы) конфликта и их законных(-ого) представителей(-я) на предварительную встречу со специалистом СШМ, после которой стороны(-а) могут принять самостоятельное решение о дальнейшем участии или неучастии в последующих встречах. Участники(-к) конфликта могут прекратить свое участие, если посчитают(-ет), что продолжение участия в этих встречах нецелесообразно;

- конфиденциальности сведений, полученных на встречах со специалистом(-ми) СШМ и/или обучающимся(-имися) из "группы равных". Договоренности и решения, достигнутые сторонами конфликта на этих встречах, могут быть раскрыты третьим лицам только по согласованию со сторонами конфликта;



- нейтрального отношения СШМ ко всем участникам конфликта (в том числе руководящего состава организации). В случае понимания специалистом(-ми) и/или обучающимся(-имися) невозможности сохранения нейтральности из-за личностных взаимоотношений с кем-либо из участников, он(-и) должен(-ы) отказаться от продолжения встречи или передать ее другому специалисту(-ам) СШМ и/или обучающемуся(-имея) из "группы равных";

- равноправного участия сторон конфликта в его разрешении, предоставление равных возможностей высказываться и быть выслушанным, предлагать темы для обсуждения и вносить предложения по решению конфликта. Участники в равной степени ответственны за исполнение принятых ими совместно на взаимоприемлемых условиях решений по конфликту;

- взаимного уважения и сотрудничества, которые предполагают уважительный стиль общения, недопустимость взаимных оценок и оскорблений на встречах всех участников встречи, включая специалиста(-ов) СШМ и/или обучающегося(-ихся) из "группы равных";

- ответственного отношения к принятию решения по урегулированию конфликта, пониманию последствий принятого решения и его исполнению.

(Рекомендуемые техники и инструменты, используемые в работе СШМ, приведены в приложении <3> к методическим рекомендациям по развитию сети служб медиации/примирения в образовательных организациях, организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (стр. 19).

<3>

*Приложение к методическим рекомендациям в таблице "Рекомендуемые техники и инструменты, используемые в работе СШМ".*

Особенности организации СШМ.

СШМ может формироваться в соответствии с теми потребностями и возможностями, какие присутствуют в той или иной образовательной организации, организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения

родителей. СШМ не является ни юридическим лицом, ни структурным подразделением образовательной организации (если не созрели предпосылки для иного).

При функционировании СШМ рекомендуется учитывать следующие особенности участия обучающихся:

- мнение родителей (законных представителей) об участии своих детей в "группе равных", в индивидуальных и совместных встречах со специалистом(-ми) СШМ;

- возможные трудности обучающегося в проявлении открытости в своих высказываниях в присутствии взрослых (в том числе родителей (законных представителей)), как по объективным, так и по субъективным причинам, что будет влиять на результативность самой встречи как для самого обучающегося, так и в целом на разрешение ситуации;

- быстрота возникновения конфликтных ситуаций между участниками образовательных отношений и необходимость оперативно оказать содействие в их разрешении.

Специалисту СШМ рекомендуется проявлять внимание к потребностям обучающегося, его отношению к участию родителей (законных представителей) при индивидуальных и совместных встречах с участием специалиста(-ов) СШМ и/или обучающегося(-ихся) из "группы равных", а также готовность к различным реакциям как со стороны родителей (законных представителей) так и со стороны самих обучающихся.

Для эффективного функционирования СШМ рекомендуется осознанное понимание представителями администрации образовательной организации, организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, контролирующих организаций, органов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних (комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органы опеки и попечительства, подразделения по делам

несовершеннолетних органов внутренних дел и другие) важности независимой позиции СШМ.

С целью оказания поддержки СШМ в ее функционировании или ее развитии рекомендуется осуществлять взаимодействие между службами медиации из других образовательных организаций и/или организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также с региональными службами медиации (если таковые созданы).

### **3. Функционирование и развитие служб примирения в образовательных организациях**

В целях реализации восстановительного подхода рекомендуется создавать Школьные службы примирения (далее - ШСП) - это оформленное объединение ведущих восстановительных программ (взрослых и школьников-волонтеров), которое проводит восстановительные программы в образовательной организации, а также осуществляет иную деятельность в рамках восстановительного подхода в целях профилактики эскалации конфликтов, сложных ситуаций, деструктивного поведения и правонарушений несовершеннолетних в образовательной организации. ШСП помогают участникам образовательных отношений в конфликтной/проблемной ситуации укрепить сотрудничество и ответственную позицию, вместе найти решение и согласованно его реализовать.

ШСП рекомендуется создавать приказом образовательной организации или организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

В целях организации работы ШСП утверждается положение о ШСП, которое важно согласовать с советом образовательной организации или организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (совет обучающихся, совет родителей - если таковые имеются).

В ШСП могут входить:

1) один или несколько обученных взрослых - ведущих восстановительных программ, один из которых назначается куратором (руководителем) ШСП;

2) как правило, команда школьников-волонтеров ШСП, проводящих восстановительные программы между сверстниками.

В деятельности службы могут принимать участие представители родительского сообщества.

Школьников-волонтеров ШСП обучают на тренингах.

Для создания ШСП предлагается:

1) выбрать одного или нескольких человек, заинтересованных в работе ШСП;  
2) провести их обучение у практикующих ведущих восстановительных программ в сфере образовательных отношений;

3) разработать механизмы передачи информации о конфликтах и правонарушениях в службу примирения;

4) разработать формы учета результатов проведения восстановительной программы (журнал поступления заявок и форму фиксации результата восстановительной программы).

При проведении восстановительной программы по случаю совершенного несовершеннолетним общественно опасного деяния, ведущему восстановительных программ важно понимать юридические последствия проведенной программы и информировать участников о способах учета результатов данной работы в комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, правоохранительных органах или суде.

Куратору (руководителю) ШСП и ведущим восстановительных программ рекомендуется:

1) повышение квалификации по программе "Школьные службы примирения" <4> 72 академических часа у специалистов по восстановительному правосудию, имеющих собственную практику проведения восстановительных программ в образовательных организациях;

<4>

2) участвовать в семинарах, курсах повышения квалификации, конференциях по восстановительным практикам.

### **Цели ШСП:**

1) содействие возмещению ущерба при совершении общественно опасных деяний несовершеннолетними;

2) разрешение конфликтных ситуаций;

3) профилактика правонарушений и безнадзорности несовершеннолетних;

4) нормализация взаимоотношений участников образовательных отношений на основе восстановительного подхода.

ШСП опираются на восстановительный подход, включающий теоретическую основу и набор способов реагирования на конфликты и общественно опасные деяния. В рамках восстановительного подхода могут разрешаться и сложные коммуникативные ситуации, направленные на восстановление способности людей самим сообщать и ответственно разрешать свои ситуации без наказания, отвержения, коммуникативного давления, преимущественно силами сообщества, близких и уважаемых людей. Базовой единицей реализации восстановительного подхода является личная встреча всех заинтересованных сторон для конструктивного решения проблемной ситуации.

### **Задачи ШСП:**

1) организация деятельности на основе принципов проведения восстановительных программ;

2) снижение административных и ориентированных на наказание реакций на конфликты, нарушения дисциплины и правонарушения несовершеннолетних;

3) обеспечение доступности деятельности ШСП для всех участников образовательных отношений и приоритетное использование восстановительного способа разрешения конфликтов и криминальных ситуаций;

4) содействие формированию ценностей примирения у педагогов, представителей администрации образовательной организации, обучающихся, законных представителей и ближайшего социального окружения несовершеннолетнего;

5) поддержка деятельности существующих в образовательной организации форм управления и воспитания (родительские собрания, педагогические советы, методические объединения, классные часы и иные) на основе ценностей примирения.

Восстановительный подход реализуется в восстановительных программах (восстановительная медиация, семейная конференция, круг сообщества). Ведущий восстановительных программ - специалист и/или школьник-волонтер, обученный проведению восстановительных программ. Позиция ведущего восстановительных программ является нейтральной по отношению к участникам ситуации. Он в равной степени поддерживает усилия сторон, направленные на урегулирование конфликтной ситуации и/или восстановительное реагирование на общественно опасное деяние несовершеннолетнего. Ведущий восстановительных программ в коммуникации занимает понимающую (а не экспертную) позицию, не консультирует, не советует, и не оценивает. Он готовит стороны конфликта к совместной встрече и создает наилучшие условия для реализации в ней ценностей примирения. В результате, стороны начинают понимать друг друга, находят приемлемое для всех участников решение и принимают ответственность за его реализацию без внешнего принуждения.

#### **Ценности примирения:**

1) принятие самими участниками конфликтной ситуации на себя ответственности по ее урегулированию, исключаящей 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 вред, 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).

Деятельность ШСП осуществляется с учетом:

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 люди 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;

заглаживание вреда - при совершении общественно опасных деяний ответственность состоит, в том числе, в заглаживании причиненного вреда.

### **Основные восстановительные программы.**

В качестве восстановительной программы рекомендуется использовать восстановительную медиацию, в которой помимо ведущих обычно участвуют от 2 до 6 человек. Для работы с группами (класс, родительское собрание) больше подходят технологии Семейный совет и Круги сообществ <5>. Ниже представлены основные программы и типичные ситуации, в которых они применяются.

<5>

<http://sprc.ru/wp-content/uploads/2018/11/Sbornik-2018-web.pdf>;

<http://sprc.ru/wp-content/uploads/2012/11/Круги-сообществ.pdf>.

С ситуациями, отмеченными в таблице звездочками (\*), рекомендуется работать специалистам ШСП в сотрудничестве с территориальными службами примирения.

<b>Ситуация</b>	<b>Восстановительная программа</b>
Конфликт между обучающимися, в том числе с участием их родителей (законных представителей). Пример: обучающиеся и их родители (законные представители) изначально не хотят мириться, настроены жаловаться, враждовать и так далее.	Восстановительная медиация
Конфликт между родителем обучающегося и педагогом. *	Восстановительная медиация
Многосторонний конфликт с участием большинства учеников класса. Конфликт среди группы родителей обучающихся класса.	Круг сообщества



Ситуация	Восстановительная программа
Класс "поделился" на враждующие группировки или большая часть класса объединилась против одного (травля). *	
Отсутствие партнерства школы и родителей. Развитие класса как команды. Профилактика возможных конфликтов. Формирование нового класса, слияние классов и т.д. *	Профилактические восстановительные программы
Конфликт между педагогами. *	Восстановительная медиация
Конфликт на стадии эскалации с большим числом участников. В конфликт включились группы родителей обучающихся, представители администрации образовательной организации, средств массовой информации, иногда уполномоченный по правам ребенка в субъекте Российской Федерации, правоохранительные органы. *	Школьно-родительский совет
Конфликт в семье. *	Восстановительная медиация
Отсутствие взаимопонимания между родителями и ребенком, ребенок совершает правонарушения, систематически пропускает по неуважительным причинам занятия в образовательной организации, находится в социально опасном положении и т.д. *	Семейный совет (семейная конференция)
Совершение несовершеннолетним общественно опасного деяния, в том числе с возбуждением уголовного дела либо при отказе в его возбуждении, с последующим рассмотрением ситуации на заседании комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав. Несовершеннолетний, находящийся в трудной жизненной ситуации, в конфликте с законом. *	Восстановительная медиация. Семейный совет (семейная конференция)
Напряженные отношения в "педагогической команде" (объединение разных педагогических коллективов в единый образовательный комплекс, назначение нового директора образовательной организации и т.п.). *	Круг сообщества

Кроме того, может применяться комплекс восстановительных программ. Восстановительный подход помогает в управлении дисциплиной в классе, при потере управления классом с помощью проведения Круга сообщества.

ШСМ также может: организовывать мероприятия по снижению конфликтности учеников, повышать квалификацию педагогов и специалистов в рамках восстановительного подхода, создавать пространство для конструктивного партнерства родителей обучающихся и педагогов (классных руководителей), поддерживать атмосферу сотрудничества в образовательной организации, укреплять связи в сообществе.

Примерные этапы примирительной программы:

- 1) получение информации о происшествии или запроса;
- 2) проведение индивидуальной/предварительной встречи (или серии встреч) с каждой из сторон;
- 3) проведение общей совместной встречи всех заинтересованных участников для обсуждения ситуации, поиска выходов и разработки согласованного решения, соглашений или плана;
- 4) обратная связь от участников по выполнению принятых ими решений.

Взаимодействие служб примирения образовательных организаций и территориальных служб примирения может способствовать профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на территории субъектов Российской Федерации. Оценка качества проведения восстановительных программ на соответствие деятельности ведущего концепции и ценностям восстановительного подхода осуществляется внутри профессионального сообщества.

#### **4. Функционирование и развитие сети служб медиации/примирения**

Службы медиации и службы примирения, как и их участники, могут образовывать сообщества, ассоциации, объединения, которые будут входить в сеть служб медиации/примирения (далее - Сеть). Цель функционирования и

развития Сети, заключается в обеспечении взаимодействия между службами медиации/примирения (далее - Сетевое взаимодействие). Сетевое взаимодействие направлено на обеспечение содержательной и организационной поддержки развитию служб.

В целях Сетевого взаимодействия представляется целесообразным:

включить работу школьных служб медиации/примирения в региональные грантовые программы (при их наличии);

обеспечить обучение специалистов по программам повышения квалификации в сфере восстановительного подхода и медиации в системе образования с обязательным привлечением к проведению обучения специалистов, имеющих восстановительную и/или медиативную практику в сфере образования;

поддержать обучение основам восстановительного подхода и медиации заинтересованных обучающихся;

включить темы школьных служб медиации/примирения в конкурсы профессионального мастерства педагогических работников;

осуществлять мониторинг основных показателей проведения восстановительных программ и медиации;

поддерживать профессиональное сообщество специалистов медиативных и восстановительных практик в сфере образования, проводить регулярные региональные конференции, семинары и другие мероприятия;

рассмотреть возможность включения работы по проведению восстановительных программ и медиации в существующие в субъекте Российской Федерации формы отчетности работы специалистов образовательной сферы.

Приложение

к «Методическим рекомендациям  
по развитию сети служб медиации (примирения)  
в образовательных организациях и в организациях  
для детей-сирот и детей,  
оставшихся без попечения родителей»

Таблица

«Рекомендуемые техники и инструменты, используемые в работе СШМ»

Индивидуальные, раздельные встречи (консультации, подготовка к совместным встречам) с участниками образовательных отношений	Совместные встречи с участниками образовательных отношений			Обучение в "группах равных"
	Отдельные участники образовательных отношений (например: между обучающимся и обучающимся, педагогом и обучающимся, родителем обучающегося (законным представителем) и классным руководителем, заместителем руководителя по воспитательной работе и специалистом образовательной организации и иными)	Семьи, близких родственников, заинтересованных лиц из социального окружения обучающегося	Групп участников образовательных отношений (группы: родителей, одноклассников, коллег и иных)	
1	2			3
техника активного слушания (петля понимания, резюмирование, обобщение, рефрейминг); техника работы с интересами; техника работы с чувствами; техника задавания вопросов; медиативная беседа;	техника активного слушания; техника задавания вопросов; техника работы с интересами; техника работы с чувствами; медиативная беседа; восстановительная беседа	техника активного слушания; техника задавания вопросов; техника работы с интересами; техника работы с чувствами; семейная конференция	техника активного слушания; техника задавания вопросов; техника работы с интересами; техника работы с чувствами; круги сообществ	техника активного слушания; техника задавания вопросов; техника работы с интересами; техника работы с чувствами круги сообществ

восстановительная беседа				
-----------------------------	--	--	--	--

#### **Шаг 4. Пакет документов, регламентирующих и сопровождающих деятельность школьной службы примирения**

*Школьная служба примирения (медиации) — это прежде всего добровольное объединение взрослых и детей, которое направлено на решение возникших в школе конфликтных ситуаций или споров с использованием восстановительных технологий, а также на просвещение школы о восстановительной культуре. Конечно, данное объединение должно быть оформлено, что будет способствовать пониманию участниками рамок своей работы и границ ответственности.*

*Четвертым шагом предлагаем вам спланировать документационный оборот вашей службы, ознакомившись с предложенными формами документов и взяв их за основу.*

*При этом важно, чтобы не число отчетных бумаг, а содержание работы и помощь школе - определяли эффективность и продуктивность службы.*

В соответствии со статьями 28, 30 Федерального закона № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» образовательная организация принимает локальные нормативные акты в пределах своей компетенции в соответствии с законодательством Российской Федерации в порядке, установленном её Уставом.

Примерный порядок (рекомендации) создания школьной службы примирения (по материалам Коновалова А.Ю.<sup>1</sup>)

---

<sup>1</sup>При разработке использованы материалы Ирины Маловичко, президента ВРБОО «Клуб ЮНЕСКО «Достоинство ребенка», г. Волгоград.

<b>Этап</b>	<b>Содержание деятельности (может реализовываться одновременно)</b>	<b>Исполнители</b>	<b>Итоговый документ</b>
1	Решение о создании Школьной службы примирения	Руководитель, сотрудник ОО	Протокол собрания пед. коллектива
	Согласование с администрацией школы		
2	Подписание приказа о создании службы и назначении куратора  Утверждение Положения о Школьной службе примирения в соответствии со стандартами восстановительной медиации	Руководитель, куратор	Приказ, утвержденное положение
	Включение в должностную инструкцию сотрудника – куратора службы обязанностей по организации работы и дальнейшей преемственности службы	Руководитель	Обновленная должностная инструкция
	Анализ информации о конфликтах и способах реагирования на конфликты (число конфликтов, число административных вмешательств, отношение педагогов к конфликтам)	Куратор	Мониторинг конфликтности в школе <sup>2</sup>
3	Отбор волонтеров (детей и взрослых) для участия в службе примирения  Планирование и организация обучения волонтеров	Куратор	Список  Свидетельства о прохождении обучения
4	Создание детско-взрослой Школьной службы примирения команды медиаторов  Создание клуба волонтеров и планирование встреч	Куратор	Список медиаторов, план занятий ШСП

<sup>2</sup>С учетом соблюдения конфиденциальности полученных данных.

Этап	Содержание деятельности (может реализовываться одновременно)	Исполнители	Итоговый документ
5	Обсуждение и формулирование командой службы примирения ценностей восстановительной медиации, которые служба собирается нести в свою школу	Куратор	Список ценностей Документ для внутреннего использования в ШСП
6	Информационные сообщения (презентации) для получения одобрения и поддержки педагогического коллектива (классных руководителей)	Куратор	Протокол собрания педколлектива
	Информационные сообщения (презентации) для получения одобрения и поддержки родителей	Куратор	Протокол родительского собрания
	Информационные сообщения (презентации) для получения одобрения и поддержки учеников	Куратор, волонтеры	Протокол классного собрания
	Выпуск информационного стенда, плаката или статьи в школьной газете о создании ШСП, на сайте школы	Куратор, волонтеры	Оформленная информация
7	Определение способов получения информации о конфликтах	Руководитель, администрация, куратор	Оформленная информация
	Доработка и принятие документов (на основе типовых), регламентирующих работу службы	Руководитель, куратор	Утвержденные документы



Этап	Содержание деятельности (может реализовываться одновременно)	Исполнители	Итоговый документ
	(примирительный договор, заявка, регистрационная карточка и пр.)		
8	Работа службы по разрешению поступающих конфликтных ситуаций в соответствии с порядком работы.	Куратор, ведущие, волонтеры	Заполнение утвержденной документации
9	Проведение супервизий по проведенным программам, оценка соответствия проведенных программ стандартам восстановительной медиации и порядку работы медиатора.	Куратор, ведущие, волонтеры	Свидетельство о прохождении супервизии
10	Обсуждение с администрацией и педагогами результатов работы службы, путей ее улучшения и влияния деятельности на ОО	Куратор	Протокол собрания педколлектива
11	Обобщение и анализ опыта. Заполнение мониторинга работы службы и «срезов» количества конфликтов и способов реагирования на конфликты в школе. Итоговая оценка эффективности деятельности Школьной службы примирения	Куратор	Отчеты медиаторов, таблица мониторинга, отчет куратора
12	Изучение куратором литературы по восстановительной медиации и восстановительному правосудию	Куратор	Реферат или статья по теме
	Повышение квалификации специалистов службы примирения	Куратор, ведущие, волонтеры	Сертификат

<b>Этап</b>	<b>Содержание деятельности (может реализовываться одновременно)</b>	<b>Исполнители</b>	<b>Итоговый документ</b>
	Связь с территориальной службой примирения (взаимопомощь и обмен опытом, участие в совместных мероприятиях)	Куратор	Протоколы заседаний
13	Включение элементов восстановительных практик в различные воспитательные формы и мероприятия	Руководитель, администрация, куратор	Описания результатов
14	Обучение новых волонтеров, ведущих восстановительной коммуникации и восстановительным практикам	Куратор	План обучения

## Приказ «О создании школьной службы примирения»

В Методических рекомендациях по развитию сети служб медиации (примирения) в образовательных организациях и в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей п.3 «Функционирование и развитие служб примирения в образовательных организациях» прописаны цели и задачи создания школьной службы примирения, которые необходимо использовать при составлении приказа «О создании школьной службы примирения» или «Об организации работы школьной службы примирения». Деятельность службы примирения направлена на:

- Обучение школьников и педагогов конструктивным способам общения, способности принимать согласованные решения и сотрудничать – прежде всего, через опыт решения реальных конфликтных ситуаций.
- Первичную профилактику, когда явного конфликта нет, но есть риск его возникновения в дальнейшем (например, проведения Кругов сообщества с детьми при слиянии двух классов в один, с родителями первоклассников, с детьми и их родителями при переходе в среднюю школу и так далее).
- Первичную профилактику (конфликта еще нет, но участниками чувствуется напряженность, например, по результатам исследования межэтнической напряженности или по запросу классного руководителя/родителей).
- Урегулирование конфликтов между школьниками (учащимися), а также учащимися и педагогами.
- Урегулирование конфликтов между педагогами и родителями.
- Согласование позиций и интересов детей, родителей и педагогов по отношению к образовательному процессу, большей включенности родителей и ответственному поведению детей.

- Вторичную профилактику и работу с ситуациями драк, краж, порчи имущества и т. п. (в том числе по делам, переданным в КДНиЗП).
- Сложным многосторонним конфликтам между всеми участниками образовательного процесса (когда в конфликт так или иначе включены дети, родители, педагоги, администрация, органы управления образованием, СМИ и так далее) – с привлечением территориальных и городских служб примирения.

Таким образом, активная служба примирения реализует и профилактические задачи, развивая в школе культуру совместного, ответственного и мирного взаимодействия.

Руководитель образовательной организации может издать приказ, объединяющий в себе несколько пунктов, которые необходимо учесть: создание школьной службы примирения; назначение куратора, утверждение: состава службы, положения, плана, а также форм документации, сопровождающей деятельность ШСП (журнал регистрации, регистрационная карточка и т.д); назначение ответственного за своевременное и систематическое обновление информации о деятельности школьной службы примирения на сайте школы, а может издавать их по мере развития службы примирения.

Создание школьной службы примирения рекомендуется в целях профилактики эскалации конфликтов, сложных ситуаций, деструктивного поведения и правонарушений несовершеннолетних в образовательной организации.

## **Типовое Положение о деятельности школьной службы примирения**

### **1. Общие положения.**

1.1. Служба примирения является структурным подразделением образовательного учреждения, которое объединяет учащихся (воспитанников), педагогов и других участников образовательного процесса, заинтересованных в разрешении конфликтов и развитии практики восстановительной медиации в образовательном учреждении.

1.2. Служба примирения является альтернативой другим способам реагирования на споры, конфликты, противоправное поведения или правонарушения несовершеннолетних. Результаты работы службы примирения и достигнутое соглашение конфликтующих сторон должны учитываться в случае вынесения административного решения по конфликту или правонарушению.

1.3. Служба примирения является приоритетным способом реагирования, то есть сторонам конфликта предлагается в первую очередь обратиться в службу примирения, а при их отказе или невозможности решить конфликт путем переговоров и медиации образовательное учреждение может применить другие способы решения конфликта и/или меры воздействия.

1.4. Допускается создание службы примирения только из педагогов и/или специалистов образовательного учреждения. В работе службы могут участвовать специалисты социального и психологического центра (службы), работающей во взаимодействии с образовательным учреждением, где создана школьная служба примирения.

1.5. Служба примирения осуществляет свою деятельность на основании Федерального закона №273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации», распоряжения Правительства РФ от 17.11.2008 № 1662-р (ред. от

28.09.2018) «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года», Указа Президента Российской Федерации от 1 июня 2012 г. № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы», распоряжения Правительства РФ от 30 июля 2014 г. № 1430-р «Об утверждении Концепции развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в РФ», Письма Министерства Просвещения Российской Федерации от 28 апреля 2020 г. № ДГ-375/07 «О направлении методических рекомендаций», ФГОС основного (полного) образования и «Стандартами восстановительной медиации» от 2009 года и данного Положения

## **2. Цели и задачи службы примирения**

2.1. Целями службы примирения являются:

2.1.1. Распространение среди участников образовательного процесса цивилизованных форм разрешения споров и конфликтов (восстановительная медиация, переговоры и другие способы).

2.1.2. Помощь участникам образовательного процесса в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе принципов и технологии восстановительной медиации.

2.1.3. Реагирование на конфликты, проступки, противоправное поведение и правонарушения несовершеннолетних на основе принципов и технологии восстановительной медиации.

2.2. Задачами службы примирения являются:

2.2.1. Проведение программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций (восстановительная медиация, «Круг сообщества», «Школьная восстановительная конференция», «Семейная восстановительная конференция») для участников споров, конфликтов и противоправных

ситуаций.

2.2.2. Обучение учащихся (воспитанников) и других участников образовательного процесса цивилизованным методам урегулирования конфликтов и осознания ответственности.

2.2.3. Организация просветительных мероприятий и информирование участников образовательного процесса о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации.

### **3. Принципы деятельности службы примирения**

3.1. Деятельность службы примирения основана на следующих принципах:

3.1.1. Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие учащихся (воспитанников) в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе. Допускается направление сторон конфликта и их законных представителей на предварительную встречу с медиатором, после которой стороны могут участвовать или не участвовать в программе восстановительного разрешения конфликта и криминальной ситуации.

3.1.2. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы примирения не разглашать полученные в процессе медиации сведения за исключением примирительного договора (по согласованию с участниками встречи и подписанный ими). Также исключение составляет ставшая известной медиатору информация о готовящемся преступлении.

3.1.3. Принцип нейтральности, запрещающий службе примирения принимать сторону какого-либо участника конфликта (в том числе администрации). Нейтральность предполагает, что служба примирения не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение. Если медиатор понимает, что не может сохранять нейтральность

из-за личностных взаимоотношений с кем-либо из участников, он должен отказаться от медиации или передать ее другому медиатору.

#### **4. Порядок формирования службы примирения**

4.1. В состав службы примирения могут входить обучающиеся (воспитанники) 7-11 классов, прошедшие обучение проведению восстановительной медиации. Обучающиеся младших классов могут участвовать в работе службы в качестве ко-медиаторов (вторых медиаторов).

4.2. Руководителем (куратором) службы может быть социальный педагог, психолог или иной работник образовательной организации, прошедший обучение проведению восстановительной медиации, на которого возлагаются обязанности по руководству службой примирения приказом директора ОО.

4.3. Родители дают согласие на работу своего ребенка в качестве ведущих примирительных встреч (медиаторов).

4.4. Вопросы членства в службе примирения, требований к обучающимся (воспитанникам), входящим в состав службы, и иные вопросы, не регламентированные настоящим Положением, могут определяться уставом службы, принимаемым службой примирения самостоятельно.

#### **5. Порядок работы службы примирения**

5.1. Служба примирения может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от педагогов, учащихся, администрации образовательной организации, членов службы примирения, родителей.

5.2. Служба примирения принимает решение о возможности или невозможности примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно, в том числе на основании предварительных встреч со сторонами конфликта. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица образовательной организации.



5.3. Программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций (восстановительная медиация, «Круг сообщества», «Школьная восстановительная конференция», «Семейная восстановительная конференция») проводится только в случае согласия конфликтующих сторон на участие. При несогласии сторон, им могут быть предложены психологическая помощь или другие существующие в образовательном учреждении формы работы. Если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как правонарушение или преступление, для проведения программы также необходимо согласие родителей или их участие во встрече.

5.4. Медиация может проводиться взрослым медиатором по делам, рассматриваемым в КДНиЗП или суде. Медиация (или другая восстановительная программа) не отменяет рассмотрения дела в КДНиЗП или суде, но ее результаты и достигнутая договоренность может учитываться при вынесении решения по делу.

5.5. В случае если примирительная программа планируется, когда дело находится на этапе дознания, следствия или в суде, то о ее проведении ставится в известность администрация образовательной организации и родители.

5.6. Переговоры с родителями и должностными лицами проводит руководитель (куратор) службы примирения.

5.7. Медиатор вправе отказаться от проведения медиации или любой другой восстановительной программы на основании своих профессиональных стандартов, либо в случае недостаточной квалификации, или невозможности обеспечить безопасность процесса. В этом случае образовательная организация может использовать иные педагогические технологии.

5.8. В сложных ситуациях (как правило, если в ситуации есть материальный ущерб, среди участников есть взрослые или родители, а также в случае криминальной ситуации) куратор службы примирения принимает участие в проводимой программе.

5.7. В случае если конфликтующие стороны не достигли возраста 10 лет, примирительная программа проводится с согласия классного руководителя.

5.8. Служба примирения самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.

5.9. В случае если в ходе примирительной программы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты могут фиксироваться в письменном примирительном договоре или устном соглашении.

5.10. При необходимости служба примирения передает копию примирительного договора администрации образовательной организации.

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

5.12. При необходимости служба примирения информирует участников примирительной программы о возможностях других специалистов (социального педагога, психолога, специалистов учреждений социальной сферы, социально-психологических центров).

5.13. Деятельность службы примирения фиксируется в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами службы;

5.14. Руководитель (куратор) службы примирения обеспечивает мониторинг проведенных программ, проведение супервизий со школьниками-медиаторами на соответствие их деятельности принципам восстановительной медиации. Данные мониторинга передаются в Ассоциацию восстановительной медиации для обобщения и публикации статистических данных (без упоминания имен и фамилий участников программ).

5.15. Медиация и другие восстановительные практики не являются психологической процедурой, и потому не требуют обязательного согласия со

стороны родителей. Однако куратор старается по возможности информировать и привлекать родителей в медиацию (а по указанным в пунктах 5.3 и 5.4 категориям дел участие родителей или согласие на проведение медиации в их отсутствие является обязательным).

5.16. Служба примирения рекомендует участникам конфликта на время проведения процедуры медиации воздержаться от обращений в вышестоящие инстанции, средства массовой информации или судебные органы.

5.17. По согласованию с администрацией образовательной организации и руководителем службы примирения, медиаторы могут проводить медиацию по конфликтам между педагогами и администрацией, конфликтам родителей и их детей, а также по семейным конфликтам и спорам. Если споры возникли из гражданских правоотношений, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности, а также из трудовых правоотношений и семейных правоотношений, деятельность медиатора и его квалификация регулируется 193-ФЗ РФ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

5.18. При необходимости, служба примирения получает у сторон разрешение на обработку их персональных данных в соответствии с законом «О персональных данных» 152-ФЗ.

## **6. Организация деятельности службы примирения**

6.1. Службе примирения администрация образовательной организации предоставляет помещение для сборов и проведения примирительных программ, а также возможность использовать иные ресурсы ОО (оборудование, оргтехнику, канцелярские принадлежности, средства информации и другие).

6.2. Оплата работы куратора (руководителя) службы примирения может осуществляться из средств фонда оплаты труда образовательной организации или из иных источников.

6.3. Поддержка и сопровождение школьной службы примирения может

осуществляться социально-психологическими центрами или общественными организациями, имеющими обученных и практикующих медиаторов, по договору на возмездной или безвозмездной основе.

6.4. Должностные лица образовательной организации оказывают службе примирения содействие в распространении информации о деятельности службы среди педагогов и учащихся (воспитанников).

6.5. Служба примирения в рамках своей компетенции взаимодействует с психологом, социальным педагогом и другими специалистами образовательной организации.

6.6. Администрация образовательной организации содействует службе примирения в организации взаимодействия с педагогами образовательного учреждения, а также социальными службами и другими организациями. Администрация поддерживает обращения педагогов и учащихся (воспитанников) в службу примирения, а также содействует освоению ими навыков восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

6.7. В случае если стороны согласились на примирительную встречу (участие в восстановительной медиации, «Круге сообщества» или «Семейной» или «Школьной восстановительной конференции»), то применение административных санкций в отношении данных участников конфликта приостанавливаются. Решение о необходимости возобновления административных действий принимается после получения информации о результатах работы службы примирения и достигнутых договоренностях сторон.

6.8. Администрация образовательной организации поддерживает участие руководителя (куратора) и медиаторов службы примирения в собраниях ассоциации (сообщества) медиаторов, супервизиях и в повышении их квалификации.

6.9. Не реже, чем один раз в четверть проводятся совещания между

администрацией и службой примирения по улучшению работы службы и ее взаимодействия с педагогами с целью предоставления возможности участия в примирительных встречах большему числу желающих.

6.10. В случае если примирительная программа проводилась по факту, по которому возбуждено уголовное дело, администрация образовательной организации может ходатайствовать о приобщении к материалам дела примирительного договора, а также иных документов в качестве материалов, характеризующих личность обвиняемого, подтверждающих добровольное возмещение имущественного ущерба и иные действия, направленные на заглаживание вреда, причиненного потерпевшему.

6.11. Служба примирения может вносить на рассмотрение администрации предложения по снижению конфликтности в образовательной организации.

## **7. Заключительные положения**

7.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

7.2. Изменения в настоящее положение вносятся директором образовательной организации по предложению службы примирения, управляющего совета или органов самоуправления.

7.3. Вносимые изменения не должны противоречить «Стандартам восстановительной медиации».

## Должностная инструкция куратора школьной службы примирения

### I. Общие положения.

1.1. Педагог-куратор ШСП назначается по приказу директора школы из состава педагогического коллектива школы (учитель, социальный педагог, вожатый или др.), который добровольно выразил согласие взять на себя эту ответственность.

1.2. Задача куратора - организовать работу службы примирения и обеспечить получение службой примирения информации о конфликтах и криминальных ситуациях.

1.3. Куратором должен быть назначен человек:

- заинтересованный в развитии восстановительных практик в школе и разделяющий их ценности;

- готовый освоить деятельность медиатора, проводить медиации и другие восстановительные программы;

- имеющий доступ к информации о конфликтных ситуациях;

- пользующийся авторитетом у учителей и учеников;

- способный отстаивать своё мнение перед администрацией;

- способный организовать группу школьников-медиаторов;

- готовый продолжительное время (не меньше года, а в среднем порядка трёх лет) заниматься данной деятельностью.

1.4. Куратор ШСП работает в тесном взаимодействии с педагогическим коллективом школы, и в первую очередь с заместителем директора по воспитательной работе и социальным педагогом школы.

1.5. Контролирует работу педагога-куратора ШСП заместитель директора по воспитательной работе школы.

1.6. Куратор ШСП в обязательном порядке проходит обучение в качестве медиатора.

## **II. Обязанности:**

2.1. Куратор ШСП организует кампанию по привлечению детей-волонтеров к работе ШСП и их дальнейшее равноправное участие во всех просветительских, организационно-методических, практических, аналитических и других мероприятиях.

2.2. Куратор ШСП проводит обучение детей-волонтеров.

2.3. Куратор ШСП совместно с руководством школы организует участие детей-волонтеров в тематических межшкольных семинарах и конференциях, помогает детям-волонтерам представить их опыт работы и познакомится с опытом детей-волонтеров из других ШСП.

2.4. Куратор ШСП документирует процесс и результаты рассмотрения конфликтных ситуаций, поступивших в ШСП из любых источников, оформляет итоговые результаты. Итоговые результаты работы ШСП куратор представляет руководству школы, в координационный орган, а также по запросу в другие заинтересованные органы и структуры.

2.5. Куратор службы обеспечивает мониторинг проведенных программ, проведение супервизий с медиаторами на соответствие их деятельности принципам восстановительной медиации.

## **III. Права:**

3.1. Отвечать за защиту прав детей.

3.2. Организовать деятельность ребят на достижение цели службы.

3.3. Приобщать детей и подростков к общечеловеческим нормам, формированию толерантности.

## **IV. Ответственность:**

4.1. Куратор отвечает за ведение документации, написание отчетов.

4.2. Отвечает за общее руководство службой, планирует развитие и продвижение службы, организует порядок и контроль реализации программ, ведет мониторинг и анализ реализации программ в учреждении.

**V. Взаимоотношения:**

5.1. Выстраивает взаимодействие с заинтересованными учреждениями и ведомствами.



## Порядок работы ведущего восстановительных программ

### Этап 1. Подготовительный

#### Задачи работы ведущего (медиатора):

1. Получив информацию о случае, определить, подходит ли он по критериям для работы с использованием восстановительных программ.

Критерии, по которым случай может быть принят в работу:

- стороны конфликта (криминальной ситуации) известны;
- в случаях, где есть обидчик и пострадавший, обидчик признает свою вину (или, как минимум, свое участие) в содеянном.

2. Если дело разбирается в официальных органах (милиция, суд или КДНиЗП), выяснить, на какой стадии разбирательства находится дело и каковы юридические последствия успешного проведения программы.

3. Связаться со сторонами по телефону и договориться о проведении индивидуальной встречи. Если участниками конфликта являются несовершеннолетние (обидчик и/или пострадавший) и данный случай рассматривается компетентными органами, медиатор обязательно связывается с законными представителями несовершеннолетнего.

Ведущему (медиатору) нередко приходится преодолевать стену подозрительности, непонимания, эмоционального напряжения, которая возникла из-за конфликта или криминальной ситуации, а также нередко из-за действий представителей государственных органов и учреждений, и предложить участникам конфликта восстановительный способ разрешения ситуации. В ходе проведения программы восстановительной медиации на протяжении всей работы медиатору необходимо также удерживать **сквозные задачи**. Их реализация помогает сторонам переключиться на будущее и построить конструктивный выход из сложившейся ситуации. Эти задачи таковы:

- достижение и удержание контакта со сторонами;
- создание условий для конструктивного выражения эмоций;

- создание безопасной атмосферы во время работы;
- создание условий для взаимопонимания.

## **Этап 2. Встреча со стороной**

### ***1 фаза. Создание основы для диалога со стороной***

***Задача:*** представить себя и программу.

Различные роли сторон в ситуации противоправного деяния и, соответственно, принципиальные различия ее последствий для правонарушителя и жертвы диктуют специфику предварительных встреч ведущего с каждым из них. В то же время должна быть выполнена одна из наиболее важных задач ведущего по отношению к сторонам – безопасная атмосфера во время работы. Встречаясь со сторонами, медиатор должен позаботиться об этом и четко уяснить для себя, как он будет представляться, то есть:

- кто он и его роль в деле;
- роль и функции организации, которую он представляет;
- его взаимоотношения со сторонами.

### ***Вариант представления:***

Добрый день! Меня зовут (представиться). Я пришел по поводу ситуации (...). Информацию о ней нам передал (называете человека или организацию). Я – ведущий программ восстановительной медиации (медиатор) (...) (называете организацию или службу), я не представляю ни одну из сторон, то есть я не адвокат и не советчик. Наша организация (служба) помогает участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта без применения насилия. Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примете решение, будете ли вы в ней участвовать. Наш разговор конфиденциален, то есть я не буду разглашать никакую информацию кроме вашего решения участвовать или не участвовать в наших программах.

Исключение составляет ситуация, если мне станет известно о готовящемся преступлении, в этом случае я обязан сообщить в компетентные органы.

## ***2 фаза. Понимание ситуации***

**Задача:** помочь обозначить различные аспекты конфликтной ситуации, важные с точки зрения участников и принципов восстановительной медиации.

### ***Возможные действия медиатора:***

#### **1. Обсуждение ситуации**

- помочь человеку (вопросами, переформулированием, уточнением и пр.) рассказать о том, что произошло (до ситуации, сейчас, после, о других участниках, о потерпевшем, о друзьях, о своих состояниях и чувствах, об отношении к произошедшему и его последствиям).

- внимательно слушать и улавливать, что беспокоит человека.
- в случае необходимости помочь пережить сильные чувства;
- обсудить ценности относительно различных способов реагирования на ситуацию, рассказать о ценностях восстановительной медиации.

#### **2. Обсуждение последствий**

обсудить, к каким последствиям привела ситуация (или еще может привести), что человеку в этом не нравится. Если о последствиях уже упоминалось при обсуждении ситуации, резюмировать для того, чтобы перейти к поиску вариантов выхода.

## ***3 фаза. Поиск вариантов выхода***

**Задача:** поддержать принятие стороной ответственности за восстановительный выход из ситуации.

### ***Обсуждаемые вопросы:***

- какие выходы возможны из создавшейся ситуации и к каким последствиям эти выходы могут привести;

- пытались ли сами разрешить ситуацию, встретиться со второй стороной;
- варианты заглаживания вреда;
- в случае возмещения ущерба родителями и других трат родителей (например, на адвоката) обсудить, в чем будет конкретный вклад несовершеннолетнего в заглаживании вреда, в частности, как он будет возмещать траты родителей;

- если в ситуации участвовали несовершеннолетние, обсудить планы несовершеннолетних на будущее, поддержку этих планов со стороны родителей и ближайшего социального окружения;

- рассказать о встрече со второй стороной (если она была) или о возможности такой встречи;

- обсудить встречу с другой стороной как возможный вариант действия, направленного на выход из ситуации. Подчеркнуть, что главными на встрече являются стороны, а медиатор обеспечивает конструктивность и безопасность;

- предложить сформулировать перечень вопросов, которые сторона хочет обсуждать на встрече (сформировать повестку дня);

- проинформировать о юридических последствиях заключения примирительного соглашения;

- если сторона не согласна на встречу, можно выяснить причины такого несогласия. Можно предложить форму челночной медиации, а также другие программы восстановительного правосудия: «Круг сообщества» или «Семейная конференция». В случае категорического несогласия на любые формы общения можно предложить не решать вопрос окончательно и оставить памятку и свои координаты;

- независимо от согласия на встречу обсудить, требуется ли помощь каких-то специалистов;

- если сторона согласна на встречу сторон, приступить к 4 фазе.

#### ***4 фаза. Подготовка к встрече***

**Задача:** прояснить суть предстоящей процедуры и поддержать принятие стороной своей роли на встрече.

***Возможные действия ведущего:***

- рассказать о формате примирительной встречи (обсуждаемых вопросах, правилах, роли сторон, медиатора, законных представителей, возможности участия других лиц).

- сформировать на основе предыдущих этапов повестку дня встречи. При обсуждении правил встречи спросить, готовы ли участники их соблюдать; предложить внести дополнения;

- если со второй стороной еще не было индивидуальной встречи, пояснить ее право отказаться от участия в программе;

- пояснить свою роль медиатора на совместной встрече (ответственность за безопасность, координирование действий, поддержка диалога). Подчеркнуть ответственность сторон за принятие решения;

- обсудить перечень участников будущей встречи, предпочтительное время и место встречи;

- поблагодарить за беседу, оставить контактный телефон и памятку о программе.

**Правила встречи**

1. Не перебивать - у каждого есть возможность быть выслушанным до конца.
2. Не оскорблять, чтобы все чувствовали себя в безопасности.
3. Конфиденциальность – не рассказывать окружающим, что происходило на встрече (только результат или подписанный договор).

4. Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, перенести продолжение встречи на другой день.

5. Медиатор может поговорить с кем-то из участников наедине, а также участник с медиатором.

### **Этап 3. Встреча сторон**

#### ***1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами.***

##### ***Возможные действия ведущего:***

1. Заранее подготовить место для встречи сторон.
2. поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли, если необходимо – познакомить участников друг с другом.
3. Объявить цели встречи, огласить правила, обозначить позицию медиатора.
4. Объявить основные пункты повестки дня.

#### ***2 фаза. Организация диалога между сторонами***

***Задача:*** организовать взаимопонимание в процессе диалога.

##### ***Возможные действия ведущего:***

1. Предложить сторонам рассказать свою версию случившегося и его последствия.
2. Предложить сторонам высказать свое отношение к услышанному.
3. Поддержать диалог между сторонами по поводу ситуации и ее последствий. В ходе встречи необходимо трансформировать негативные высказывания так, чтобы это помогало конструктивному диалогу, и усиливать позитивные идеи и шаги по отношению друг к другу.

#### ***3 фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон.***

##### ***Задачи:***

1. Поддержать понимание и признание последствий криминальной ситуации.
2. Поддержать извинения и прощение.
3. Инициировать поиск вариантов решений и анализ предложений.
4. Обсудить и зафиксировать взаимоприемлемые варианты разрешения ситуации.

5. Обсудить и принять механизм реализации решений.

#### ***4 фаза. Обсуждение будущего***

**Задача:** поддержать проектирование будущего участников.

##### ***Вопросы для обсуждения:***

- что будешь делать, если попадешь в похожую ситуацию;
- что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось;
- какую профессию (специальность) хочешь получить, и кто может поддержать тебя в этом;
- чем будешь заниматься в свободное время, есть ли желание заниматься в каком-либо кружке, секции, клубе и кто может помочь этому осуществиться.

#### ***5 фаза. Заключение соглашения***

**Задача:** зафиксировать достигнутые результаты и договоренности.

##### ***Возможные действия ведущего:***

- фиксировать решения и четкий план их реализации;
- обсудить, что делать, если план не будет выполнен;
- зафиксировать устное соглашение или письменный договор.

#### ***6 фаза. Рефлексия встречи***

- обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное?
- спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи.

После встречи, по возможности, организовать чаепитие с рассказом сторон друг другу о себе (кто что любит, чем занимается, в чем чувствует свою успешность).

### **Этап 4. Аналитическая беседа**

Может проходить через 2-3 недели

***Задачи:***

1. Провести рефлекссию результатов медиации.
2. Выяснить, выполнено ли достигнутое соглашение.
3. Обсудить ценности восстановительного способа разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

***Вопросы для обсуждения с подростком и его родителями:***

- как развиваются ваши отношения и как выполняется договор?
- что важного для себя вы поняли в результате встречи?
- рассказали ли про медиацию друзьям, знакомым, как они к этому отнеслись?
- бывают ли у них ситуации, где нужен медиатор, посоветовали бы обратиться к медиаторам?



## План деятельности школьной службы примирения

**Планирование** – это вид деятельности, связанный с постановкой целей, задач и действий в перспективе. Это одна из основных функций менеджмента. Планирование в самом общем виде подразумевает выполнение следующих этапов:

- Постановка целей и задач.
- Составление программы действий.
- Выявление необходимых ресурсов и их источников.

В план входят следующие разделы:

**Нормативно-правовое обеспечение деятельности:** анализ работы школьной службы примирения за предыдущий учебный год; планирование работы на следующий учебный год; изучение федеральных нормативных правовых документов, оформление документации.

**Организационно-методическая деятельность:** участие членов ШСП в обучающих мероприятиях, рабочие заседания актива ШСП; обновление состава (при необходимости) службы примирения, обучающие занятия для волонтеров – членов ШСП; работа с обращениями.

**Просветительская деятельность:** информирование участников образовательных отношений (учителей, учащихся, родителей) о задачах и работе ШСП; размещение информации о деятельности службы примирения на сайте школы; создание буклетов/листовок/инфографики о деятельности ШСП.

**Мониторинг:** система сбора/регистрации, хранения и анализа информации, необходимой для получения данных по деятельности службы примирения.

**Межведомственное взаимодействие:** социальное взаимодействие с органами власти, государственными и негосударственными учреждениями, организациями и службами.

## **Форма протокола заседания школьной службы примирения**

Протокол заседания – это документ, содержащий последовательную запись обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях участников/членов школьной службы примирения. Он не относится к строго обязательным документам, но в некоторых случаях бывает действительно необходим.

Протокол имеет порядковый номер и дату. Обязательно прописывается: повестка заседания, присутствующие, выступающие, если проходит голосование, то этот факт также фиксируется и по итогам встречи формируется решение. Подписывается протокол куратором и секретарем службы примирения.

## Форма журнала регистрации случаев (конфликтов)

№ п/п	Дата, участники конфликта	Суть конфликта, кто передал, есть ли перспектива передачи в п/о органы	Участники встречи				Какая проведена программа (или что удалось провести и почему не завершилось)	Итог восстановительной программы					
			Сторона, возраст	Сторона, возраст	Ведущие восстановительных программ	Другие участники		В чем ответственность «обидчика»	В чем поддержка «жертвы»	Как изменились их отношения	Поддержка со стороны окружения	В чем суть договора	Реакция образовательной организации
1													
2													
:													

## Форма регистрационной карточки

Дата ситуации		Дата передачи дела куратору	
Источник информации о ситуации (ФИО, должность, контактные данные)			
Собираются ли стороны или администрация обращаться в правоохранительные органы?			<input type="checkbox"/>
<b>Информация о сторонах</b> (ФИО, возраст, адрес, телефон, школа/должность (место работы), класс)			
<b>Сторона конфликта</b>		<b>Сторона конфликта</b>	
Представитель/родитель (адрес, телефон)		Представитель/родитель (адрес, телефон)	
Дата ситуации			
<b>Описание ситуации</b>			
Дополнительная информация для ведущего			
ФИО ведущего восстановительной программы			
ФИО остальных участников программы			

Какая программа проводилась			
Число участников (взрослых)		Число участников (подростков)	
Дата проведения программы		Не проведена (причина)	
<b>Результат</b>			
<b>Комментарии</b>			
Дата сдачи отчета			

## Форма примирительного Договора

Участники восстановительной программы (круга сообщества, школьной конференции, семейной конференции) в лице:

---

---

провели личную встречу, на которой обсудили ситуацию, состоящую в том, что

---

---

и пришли к следующим выводам (договоренностям):

---

---

Проверить выполнение условий договора и уведомлять ведущего восстановительной программы об их успешном завершении будет

---

---

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

---

---

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

---

---

1. Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана администрации и другим заинтересованным в решении лицам. Осаждавшееся на примирительной встрече ведущий никому сообщать не будет.

2. Если это соглашение не будет выполнено, а у нас останутся проблемы, мы согласны вернуться на восстановительную программу.

Фамилии, имена и подписи участников встречи

---

---

---

Дата

## Форма отчета-самоанализа ведущего восстановительной программы

Номер программы, фамилии и имена ведущих восстановительных программ (взрослые или школьники), класс, дата события, дата восстановительной программы, дата написания отчета. Краткое описание ситуации (что произошло, в чем причиненный вред и т. д.)

- Фамилия и имя участников, класс и возраст, перспективы передачи в правоохранительные органы, повторность правонарушения (если правонарушение).

- Кто передал случай в службу примирения?
- Краткое описание случая
- Какая программа проведена (круг сообщества, школьная конференция, др.)?
- Состоят ли участники на внутришкольном учете? Учете в ПДН? В КДНиЗП?
- Совершали ли ранее подобные действия?
- Участвовали ранее в восстановительной программе?

Краткое описание проведенной программы

- Кто принял участие в проводимой программе (имена и фамилии или число участвующих в программе школьников, число участвующих взрослых)?

- Избавились ли стороны от негативных переживаний и предубеждений, чтобы они могли обсуждать произошедшую ситуацию? За счет чего это удалось сделать?

- В чем проявились негативные последствия конфликтной ситуации для участников?
- Что оказалось важным для сторон и почему они согласились на совместную встречу?
- Какие вопросы и темы они вынесли на встречу?
- Состоялся ли диалог между сторонами? Участники конфликта сами нашли выход из ситуации?

- Произошло ли исцеление пострадавшего и в чем это выразилось? Какую поддержку получила пострадавшая сторона конфликта?

- Принял ли на себя обидчик ответственность по заглаживанию причиненного пострадавшему вреда и в чем это выразилось?

- Нормализовались ли отношения между участниками?
- Каким образом привлекались другие заинтересованные люди (друзья, родители и т. п.) и в чем была их роль?

- В чем суть договора?
- На чем основана уверенность, что подобное больше не повторится?

Если программа не завершилась



- Кто отказался и причина отказа?
  - Была ли проведена какая-либо работа со стороной, которая согласилась на участие (если да, то какая)?
    - Если была встреча сторон, то был ли составлен протокол программы и что в нем указано?
    - Предлагались ли другие формы: челночная программа, письма другой стороне, психологическая помощь и пр.?
    - Каковы административные последствия данного конфликта?
- Итоги программы через 2–3 недели
- Был ли выполнен договор?
  - Обращались ли участники в правоохранительные органы или вышестоящие организации?
    - Какова дальнейшая реакция образовательной организации на ситуацию?
    - Каковы отношения участников после программы?

## Форма отчета по восстановительной программе

### 1. 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 дела в службу примирения и/или медиатору, порядковый номер отчета.
3. Фабула случая – краткое название и описание ситуации (ФИО участников необходимо 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 медиаторов, работающих с данным случаем (указать взрослые медиаторы и/или «медиаторы-ровесники»);  
Количество взрослых участников программы.  
Количество несовершеннолетних участников.
9. Какая восстановительная программа была проведена («Восстановительная медиация», «Круг сообщества», «Школьная конференция» и т.д.)? Если было проведено несколько программ, то сколько и какие?
10. Была ли программа завершена успешно (договор, устное соглашение, иное)? Кратко – 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).

## 2. 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 ( <u>если есть</u> )	

**Таблица 2. Реализация принципов работы медиатора (специалиста службы примирения по восстановительным программам)**

Удалось ли соблюсти принципы проведения программ	Да	Нет	Частично
Обеспечение конфиденциальности процесса медиации.			
Нейтральность медиатора (равная поддержка сторон и их стремления в разрешении конфликта).			
Информирование сторон о сути медиации, 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)

---

---

---

### 3. «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?

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

---

---

**3) Подробное описание проведенной восстановительной программы и работы ведущего (составляется по желанию):**

---

---

---

---

## Форма годового отчёта деятельности школьной службы примирения

(форма мониторинга)

Количество ведущих восстановительных программ		Количество поступивших случаев	Количество завершённых программ					Общее количество участников программ	
Взрослых	Подростков		Восстановительная программа примирения	Школьная восстановительная конференция	Круг сообщества	Семейная конференция	Всего	Взрослых	Подростков

## Шаг 5. Восстановительные программы

*Центральное место в деятельности школьной службы примирения (медиации) занимают процедуры проведения восстановительных программ. Пятым шагом мы предлагаем ознакомиться с вариантами этих способов разрешения конфликтных ситуаций, выбрать наиболее подходящий для заявленных ситуаций, подробно изучить процедуру из списка дополнительной литературы и реализовать запланированное.*

*В основу своих действий куратору службы важно закладывать принципы: конфиденциальность; нейтральность ведущего (медиатора); информирование сторон об особенностях восстановительной программы, ее результатах; добровольность участия; обеспечение безопасности на встрече.*

**Восстановительные программы** – это эффективный способ разрешения конфликтных и криминальных ситуаций путем организации примирительных встреч, взаимоуважительного диалога между конфликтными сторонами с участием ведущего, медиатора. Целью программы является разрешение конфликта, возмещение принесенного ущерба, восстановление (налаживание) конструктивных взаимоотношений.

Ситуации, в которых ВОЗМОЖНО использование восстановительных программ:

- Случаи, близкие к криминальным.
- Конфликты детей внутри класса и между группами детей.
- Конфликты между учителем и учащимся.
- Случаи, когда конфликт детей приводит к конфликту родителей.
- Случаи отвержения детей в классе.
- Конфликты в семье, между родителем и подростком.

**Участники программы: ведущий, жертва, обидчик.**

**Ведущий** – это специалист школьной службы примирения, прошедший обучение, получивший сертификат о повышении квалификации (не менее 72 часов).

**Жертва** – пострадавший, понесший ущерб.

**Обидчик** – явный причинивший вред, ущерб.

Кто является в действительности «жертвой», кто «обидчиком», возможно определить только при выяснении всех обстоятельств ситуации.

### **Различия традиционной системы правосудия и восстановительного подхода**

<b>Традиционная система правосудия</b>	<b>Восстановительное правосудие</b>
Центр внимания – установление виновности (вынесения наказания)	Центр внимания – решение проблем
Главные действующие лица– государство и правонарушитель	Главные действующие лица– пострадавший (жертва), правонарушитель (обидчик)
Процесс – состязательный характер между обвинителем и обвиняемым	Процесс – диалогическая модель
В центре внимания – правонарушитель, пострадавший игнорируется	В центре внимания – потребности пострадавшего
Акцент на прошлое	Акцент на будущее
Норма – страдания и наказание правонарушителя	Норма – осознание ответственности за содеянное, возмещение морального вреда
Ущерб преступника уравнивается вынесенным ему наказанием	Ущерб преступника возмещается самим преступником
Правонарушитель не несет ответственности за принятое решение в отношении его	Правонарушитель несет ответственность за принятое им решение



<b>Традиционная система правосудия</b>	<b>Восстановительное правосудие</b>
Решение суда поощряет безответственность правонарушителя	Поощряется ответственное поведение правонарушителя
Предполагается исход, при котором один выигрывает, другой проигрывает	Обеспечивается возможность решения, при котором обе стороны оказываются в выигрыше

В Методических рекомендациях по развитию сети служб медиации (примирения) в образовательных организациях и в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей представлена информация по основным восстановительным программам.

Программы примирения позволяют: создать условия для достижения взаимопонимания; осуществить действия, способствующие исцелению жертвы; создать условия для ответственного поведения правонарушителя.

### **Восстановительные программы**

- **«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 школьниками и/или родителями класса чувствуется невысказанная напряженность).

- **«Программа примирения»** – урегулирование конфликтов между школьниками (учащимися).

- **«Восстановительная медиация»** – урегулирование конфликтов между педагогами и родителями, а также учащимися и педагогами.

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

- **«Семейный совет»** – согласование позиций и интересов детей, родителей и педагогов по отношению к образовательному процессу, большей включенности родителей и ответственному поведению детей – *обычно с привлечением специалистов территориальной службы примирения.*

- **«Программа по заглаживанию вреда»** – вторичная профилактика и работа с ситуациями драк, краж, порчи имущества и т. п. (в том числе по делам, переданным в КДНиЗП и суда) – *обычно с привлечением специалистов территориальной службы примирения.*

- **«Школьно-родительский совет» (в формате Круга)** – сложные многосторонние конфликты между всеми участниками образовательного процесса (когда в конфликт так или иначе включены дети, родители, педагоги, администрация, органы управления образованием, СМИ и так далее) – *с привлечением специалистов территориальной службы примирения.*

- **Восстановительный подход к управлению дисциплиной в классе** – для педагогов и классных руководителей (программа в разработке).

- **Восстановительный подход к управлению и развитию образовательной организации** для администрации и управленческо-педагогической команды ОО – *с привлечением специалистов территориальной службы примирения.*

## **Шаг 6. Волонтеры Школьной службы примирения (медиации)**

*Включение в деятельность Школьной службы примирения (медиации) волонтеров обусловлено тем, что современные условия деятельности школьных служб примирения (медиации) требуют не только разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в среде подростков, но и ведения профилактической работы по созданию комфортной школьной среды, по обучению участников образовательного процесса конструктивным способам взаимодействия.*

*Шестой шаг куратора школьной службы примирения (медиации) представляет собой изучение особенностей работы с волонтерами и внедрение данной системы в деятельность службы.*

В действующую школьную службу примирения входят как взрослые ведущие восстановительных программ, так и школьники (медиаторы-ровесники). В некоторых случаях школьная служба примирения может состоять из одних взрослых специалистов. Такая модель зачастую используется на начальном этапе становления службы, либо в образовательных организациях, реализующие адаптированные основные общеобразовательные программы. Однако, участие детей необходимо для освоения ими навыков конструктивной коммуникации, проникновения идей восстановительной культуры в жизнь детского сообщества, преодоления насилия в отношениях между детьми, повышения безопасности и психологического комфорта детской школьной среды и пр.

С точки зрения практической целесообразности участие детей необходимо для получения доступа к неизвестным для взрослых конфликтным ситуациям и использования преимуществ работы детей-волонтеров в своей подростковой среде.

Руководит работой волонтеров куратор ШСП. Он несет свою увлеченность и уверенность в важности восстановительных практик команде школьников-медиаторов, а те передают эту уверенность одноклассникам и участникам конфликтов, предлагая процедуру медиации. Поэтому от частоты и яркости встреч куратора с группой волонтеров-медиаторов зависит распространение проекта восстановительной культуры в школе.

Как правило, куратором ШСП является представитель педагогического коллектива школы. У него есть много обязанностей по поддержанию работоспособности ШСП, и часть из них связана с вовлечением и поддержанием участия детей-волонтеров в работе службы, например:

- набор детей-волонтеров и создание команды школьников в службе примирения;
- обучение и повышение квалификации волонтеров в области восстановительной медиации, подготовка детей-медиаторов на место учащихся, окончивших школу;
- поддержка проведения медиации и других восстановительных программ юными медиаторами;
- проведение анализа работы юных медиаторов на соответствие стандартам восстановительной медиации (супервизий) и др.

По мнению кураторов, работа с волонтерами ШСП составляет самую существенную часть затрат их душевных и физических сил (до 80%) и требует большого внимания куратора в части управления ею (планирования, организации, мотивации и контроля). Однако преимущества участия детей в восстановительной работе так велики в социальном, воспитательном, психологическом и гражданском аспекте, что полностью оправдывают затраченные усилия и вложенные ресурсы.

Дети-волонтеры участвуют практически во всех аспектах деятельности ШСП. Им необходим примерный перечень функций:

- организуют и проводят восстановительные и профилактические программы (медиации, круги, конференции и др. - вместе со взрослым медиатором или самостоятельно) – основная функция;
- собирают и передают в службу информацию о случаях конфликтов среди детей, участвуют в выборе программ и в подготовке к работе по случаю;
- распространяют информацию о целях, задачах и результатах деятельности ШСП среди учащихся школы и других участников образовательного процесса;
- помогают в наборе и подготовке новых волонтеров, передают им свой опыт и знания; участвуют в конкурсах мастерства юных медиаторов;
- участвуют в аналитической, научно-исследовательской и творческой деятельности по тематике, связанной с восстановительным правосудием;
- представляют работу службы на школьных и внешкольных мероприятиях (районных, городских и др.);
- участвуют в документировании, количественном и качественном анализе программ и оценке эффективности деятельности ШСП в целом

Для выполнения функциональных обязанностей необходимо иметь достаточное количество волонтеров. Опыт показывает, что оптимальной (с точки зрения управления одним куратором) является рабочая группа волонтеров из 6-10 человек возрастом 13-15 лет (7-9 класс). Для дела хорошо, если группа будет разнообразной, состоящей из мальчиков и девочек, лидеров, «забияк» и «тихонь». Не надо бояться брать «трудных» детей в школьную службу примирения. У школьников могут быть проблемы с поведением, с обучением, но при этом они могут иметь многие качества, необходимые для хорошего медиатора. На самом деле хорошее поведение и хорошие успехи в обучении не гарантируют, что ученик станет хорошим медиатором, и наоборот.

Средняя «продолжительность жизни» группы волонтеров одного набора составляет 3 года. Поэтому в развитых, опытных ШСП для сохранения

устойчивости службы в условиях непрерывной смены состава волонтеров куратор одновременно поддерживает связь не с одной, а с тремя группами или составами волонтеров. Кроме основного состава волонтеров ШСП (6-10 учеников 7-9 классов) имеется еще два состава волонтеров: «выпускники» и «подготовишки». В этом случае общая численность волонтеров может приближаться к 25-30 чел. «Выпускники» – это волонтеры ШСП из основной группы, которые теперь уже учатся в выпускных классах (10 - 11 класс) и, в силу занятости, не могут постоянно участвовать в работе службы. Если куратор сохраняют с ними связь, «выпускники» время от времени соглашаются участвовать в проведении наиболее сложных программ или как-то иначе помогают службе (например, помогают «подготовишкам» в освоении базовых знаний и навыков по разрешению конфликтов в соответствии с подходом «равный – равному»). Обычно таких волонтеров-выпускников остается 2-3 человека. «Подготовишки» - это ученики 5-6 классов, будущие волонтеры, которые уже выразили свое желание войти в состав основной группы, но еще не включены в программу подготовки волонтеров. Обычно таких детей бывает немало (10 и более детей), при этом состав этой группы быстро меняется, легко распадается, поэтому, как правило, до включения в основную группу добираются около 5-6 «подготовишек».

Одним из ключевых условий для формирования и сплочения волонтеров в одну сильную команду является регулярность встреч волонтеров и насыщенность этих встреч интересными и полезными занятиями. Если волонтеров собирают нерегулярно, от случая к случаю, процесс формирования команды не происходит, новые навыки не закрепляются и не переходят в практику, интерес детей затухает, и волонтеры уходят из службы, выбирая себе другие более интересные занятия.

Для таких встреч больше всего подходит клубное пространство, поэтому в школе целесообразно создать Клуб волонтеров ШСП. Для этого необходимо на уровне администрации школы утвердить «Положение о клубе волонтеров ШСП», закрепить определенное помещение за клубом, утвердить график работы. Обычно

встречи клуба проводятся еженедельно (в крайнем случае, не реже одного раза в две недели) в один и тот же день и в одно время (по выбору детей и согласованию с куратором).

Клуб – это неформальное пространство, где волонтеры могут встречаться, обсуждать текущие вопросы, обмениваться информацией о конфликтах, распределять случаи, проводить супервизию примирительных программ, просто общаться. Клуб волонтеров с неформальным общением интересен подросткам, если там происходит что-то интересное, там «кипит жизнь», ведь дети приходят в службу примирения для интересного общения, что свойственно их возрасту. Поэтому вместе с основными целями работы клуба - созданием условий для дальнейшего развития ШСП и обучением волонтеров техникам медиации, в нем параллельно решаются и другие задачи: развитие детской активности, лидерских качеств волонтеров, сплочение детского коллектива и др.

Членами клуба могут быть все волонтеры ШСП. Руководителем клуба является куратор ШСП. Для вступления в клуб достаточно личного желания и заявления (устного или письменного). С волонтером целесообразно заключить устный или письменный договор о волонтерской деятельности.

Удобнее всего работу с детьми проводить в кабинете, закрепленном за Клубом волонтеров ШСП. Когда есть возможность на стенах вывесить наглядный материал, который был использован или наработан на предыдущих занятиях, лучше сохраняется эмоциональный след и включение в новую информацию у волонтеров проходит гораздо быстрее. Также это целесообразно для поддержания традиций.

Содержание занятий в клубе планирует куратор вместе с волонтерами в зависимости от уровня подготовленности волонтеров и других условий, в которых приходится работать ШСП. Чтобы детям было интересно, важно каждый раз ставить перед детьми новые творческие задачи (подготовиться к форуму, разработать сценарий, подготовить сценку и пр.). На клубных встречах может

проходить обсуждение психологической обстановки в школе и возможности расширения применения восстановительных практик.

Целесообразно включать (по мере возможности) в каждое занятия клуба следующие блоки:

- разминка и игры на снятие напряжения и сплочение;
- новости, объявления, актуальные задания;
- элементы обучения: упражнения на развитие коммуникативных и других навыков медиатора, включая разбор ситуаций в технике ролевых игр;
- обсуждение (рефлексия, супервизия) проведенных волонтерами восстановительных программ;
- творческая работа, включая выпуск информационного бюллетеня о работе Клуба и школьной службы примирения в целом.
- свободное общение, иногда совместное празднование важных событий.

Однако существует опасность, что клуб медиаторов может превратиться в затянувшийся тренинг или место, существующее исключительно для решения личных проблем участников. Следует помнить, что основная задача деятельности службы состоит в работе по разрешению конфликтов и изменению взаимоотношений внутри школьного сообщества.

Важно поощрять и содействовать развитию самоорганизации и самоуправления в команде волонтеров. Для этого стоит периодически проводить открытые обсуждения организационных вопросов и других моментов жизни клуба волонтеров с максимальным вниманием к мнению детей.

Целесообразно на общем заседании клуба избирать президента (координатора) клуба и несколько его помощников, отвечающих за отдельные аспекты работы клуба (обзвон в случаях отмены или перенесения даты и времени клубной встречи, подготовку творческих заданий и др.).

Основными нормативными документами, регламентирующими работу волонтеров в ШСП, являются:



1. Устав образовательной организации (где отражено право школы на создание кружков и других формирований дополнительного образования, и право учащихся на создание детских общественных объединений и клубов);

2. Положение о школьной службе примирения<sup>5</sup>;

3. Положение о клубе волонтеров школьной службы примирения<sup>6</sup>;

4. Приказ директора о создании службы и клуба, включающий утверждение кандидатуры куратора.

Кроме того, возможно иметь и другие свободно разработанные формы, презентующие и организующие работу волонтеров:

- информацию о службе и клубе (например, стенд);
- план и распорядок работы клуба волонтеров ШСП;
- кодекс волонтера, правила мирной жизни и др.;
- списочный состав команды волонтеров ШСП;
- журнал посещений волонтерами клубных встреч;
- журнал учета активности юных медиаторов;
- личная книжка волонтера;
- журнал учета поощрений волонтеров и др.

Школьная служба примирения (и клуб волонтеров) может вырабатывать и утверждать на школьном уровне любые необходимые ей документы: соглашения, методики, стандарты, формы учета, отчетности, награждений и др.

## Шаг 7. Рекомендации по оформлению уголка школьной службы примирения

*В современном обществе все больше внимания уделяется информационным процессам и интерактивным технологиям. Сегодня информация в виде различных сигналов и знаков, как один из основных способов познания и отражения внешнего мира. Наглядная информация, в виде стендов и уголков, универсальна и имеет огромные возможности. Наиболее важным в информационно-просветительской работе является оформление наглядных материалов. Это могут быть информационные стенды, буклеты, листовки, памятки и т.д. Наглядный формат не предусматривает непосредственного контакта специалиста и читателей, но его форма и способ передачи имеет не меньшее значение, чем содержание.*

При размещении уголка службы (один или несколько стендов) в общеобразовательной организации очень важен выбор места, предполагающего доступность информации для всех участников образовательных отношений. Для педагогического коллектива, родителей и обучающихся разных ступеней обучения стенды могут быть территориально разобщены. Для родительской общественности целесообразно располагать стенды в фойе первого этажа, что позволит обеспечить доступность информации для большего количества родителей. Необходимо предусмотреть, чтобы информация, предназначенная только специалистам, педагогам или родителям, была недоступной детям. Размещение постоянной экспозиции уголка допускается как в учебных помещениях общего назначения, так и в специализированном кабинете школьной службы примирения.

Педагог, ответственный за оформление уголка может разработать концепцию и план-график стендовых экспозиций. При разработке концепции необходимо определить роль уголка службы примирения в образовательной

организации; сформулировать требования к постоянной и временной экспозиции; спланировать содержание стенда; определить порядок расположения материалов; учитывать требования психологов при выборе цветовой гаммы; способы информирования.

**Концепция** (от лат. conceptio – понимание, система) – определённый способ понимания, основная точка зрения, идея. Концепция определяет стратегию действий.

Концепция включает:

1. **Актуальность** – освещение важности, значимости информационно-профилактической деятельности для общеобразовательной организации, включающая проблематику.

2. **Цель** – конечный результат, на который преднамеренно направлен процесс профилактической деятельности общеобразовательной организации.

3. **Задачи** определяют «как» и через «что» будет достигнута цель, формулируются в глагольной форме, очень конкретно.

4. **Описание** – основные элементы, принципы и разделы содержания, обоснование расположения уголка службы примирения в пространстве школы, периодичность смены экспозиции.

5. **Планируемый результат** – описание конкретных результатов, которые планируется получить в процессе функционирования уголка.

При разработке **плана-графика** стендовых экспозиций на учебный год необходимо учитывать периодичность смены информации (помесячно, один раз в четверть). Экспозиция уголка должна быть сменной и обновляться не реже одного раза в четверть и отвечать потребностям образовательной организации.

### **Рекомендации по содержанию информации на стенде уголка**

Содержание наглядной части уголка (текст, рисунки, плакаты) должно подбираться с учетом возрастных особенностей и целевых групп и исключать возможность формирования интереса к рискованному поведению. Информация

должна носить позитивный характер и быть ориентирована на формирование в школьном сообществе способности к взаимопониманию, к мирному разрешению споров и конфликтных ситуаций.

В уголке школьной службы примирения возможно размещение тематических материалов, посвященных решению конкретных проблем, связанных с конфликтологией, общением и т.д. Стенд уголка профилактики может иметь название, эмблему, девиз.

Размещенный текст должен быть хорошо виден на расстоянии одного-двух метров. При выборе цветовой гаммы необходимо обращать внимание на особенности сочетания цветовой гаммы.

*Информация, рекомендуемая для размещения в уголке школьной службы примирения:*

- документы, регламентирующие деятельность службы примирения (приказы, план деятельности (месяц, четверть, год));
- результаты тематических опросов родителей, педагогов и детей;
- информация об участии в конкурсных мероприятиях;
- информация о том, где оказывают квалифицированную психологическую, юридическую помощь подростку и родителям, находящимся в сложных жизненных ситуациях;
- информация о тактике поведения родителей в сложных ситуациях;
- информация о встречах для родителей (темы, сроки, краткое содержание лекции в рамках родительского лектория/клуба);
- позитивный опыт по формированию восстановительной культуры и ответственного поведения (мероприятия, праздники, школьные традиции).

Особую практическую направленность имеют психолого-педагогические рекомендации:

- о методах формирования ответственного, уверенного, бесконфликтного поведения;

- о сохранении доверительных отношений в семье, советы психологов по разрешению и предупреждению конфликтов с подростком;
- родителям - о вопросах воспитания, общения и др.

Тематическую информацию целесообразно менять ежемесячно для сохранения интереса у родителей и обучающихся.

### **Рекомендации к оформлению листов-вкладышей, размещенных на стенде**

#### Обязательные элементы:

1. **Заголовок** – крупный, доминирует над всем остальным текстом, чтобы привлекать к себе первый – и, нередко, единственный – взгляд читателя. Для акцентирования вторичной информации возможно использование подзаголовков. Центральный заголовок должен быть кратким и выразительным, тогда как подзаголовок может быть более распространенным по содержанию.

2. **Основной текст** – по возможности, лаконичный, краткий, по принципу «чем проще, тем лучше». Излагая информацию понятными терминами.

3. **Графика** – созвучна заголовку, служит для привлечения интереса и мотивирования дальнейшего знакомства с темой.

#### Важно, чтобы информация листов-вкладышей была:

- направлена на позитивную профилактику;
- ориентирована на потребности конкретной целевой аудитории;
- ясной (доступной возрасту);
- краткой;
- информативной.

Оформление листов-вкладышей в едином стиле, если их несколько.

## **Рекомендации психологов по размещению и оформлению информации на стенде**

В психологии восприятия и влияния есть данные о том, что расположенная в разных местах информация оказывает разное воздействие на смотрящего или читающего человека.

*Рекомендации по расположению информации в уголке профилактики.*

1. Информация, расположенная в левом нижнем углу стенда, бессознательно связывается с прошлым. Поэтому здесь допустимо размещение информации о конфликтах/ссорах/спорах, о последствиях, вызывающих тревогу, беспокойство и даже страх.

2. *Правый верхний угол* связан с проекцией будущего. Здесь рекомендовано размещать только позитивную информацию, побуждающую к изменениям установок, поведения, мотивирующую на приобретение новых знаний и умений. Что необходимо разместить в этом месте? Например, описание тренингов с возможными позитивными изменениями для детей или родителей; позитивный опыт; приглашения принять участие в каких-либо мероприятиях с перечислением того, что участники узнают, испытают, приобретут в результате; рекомендации по бесконфликтному общению, укреплению доверительных отношений в семье и т.д.

3. *Центр стенда* – это проекция настоящего. Здесь лучше располагать эмоционально-нейтральную информацию, носящую скорее справочный характер: планы мероприятий, описания профилактических программ для детей, внедряемых в школе, адреса, телефоны служб, прошедшие профилактические события и т.д.

Желательно привлекать учащихся к созданию и оформлению профилактических материалов для стендов. Для оформления стендов

целесообразно привлекать учеников, создавая им условия для творчества и сотрудничества.

Использование свободного пространства (пространства между параграфами) повышает понимание текста на 20%.

*Рекомендации к цветовой гамме материалов уголка профилактики.*

В зоне прошлого допускается черный, серый, коричневый цвет. В зоне будущего применение этих цветов нежелательно. Лучше использовать яркие, сочные, радостные цвета.

Лучше всего читается темный шрифт на светлом фоне.

Набор цветов шрифта, которых необходимо избегать:

- ✓ розовый и красный – раздражает читающего (красный, возможно использовать только в темном варианте на белом фоне);
- ✓ жёлтый, оранжевый – сильно напрягают зрение при чтении;
- ✓ салатовый, ядовито-желтый, ядовито-красный и малиновый, все «кислотные» цвета – создают неудобства при чтении, напрягают зрение.

Информацию профилактической направленности можно размещать не только на стенде уголка профилактики, но и использовать для этого специально организованное пространство. Идея размещать на одной из стен полезные высказывания известных людей была в свое время реализована во многих школах. В каждой школе есть места, мимо которых много раз в день проходят или пробегают все. Даже неосознанное многократное прочитывание высказываний окажет положительное воздействие, «вбив нужное в сознание». Такой же прием используется в рекламе.

Как сделать стены школы «говорящими»? Прежде всего, группа волонтеров или организована общешкольная группа ребят (по 2-3 человека из каждого класса), которая занималась бы их оформлением. Составлять план и график экспозиций нужно таким образом, чтобы каждый выпуск был не реже одного раза

в месяц. Важен выбор места. Лучше всего, если это будет большая стена на первом или втором этаже.

При оформлении нужно учесть два условия.

1. Текст хорошо виден на расстоянии одного-двух метров (размещен на фоне контрастном цвету букв).

2. Экспозиция отличается креативностью, яркостью и побуждает читателей к размышлениям.

Позитивные высказывания целесообразно расположить на ярком цветовом фоне, так как яркие цвета отражают состояние интереса, радости, внимания, хорошего настроения. Негативные – на темном или блеклом фоне (сером, коричневом).

Высказывания и тексты можно оживить детскими рисунками.

*Формы организации работы с «говорящими стенами».*

1. Подборка цитат и афоризмов с высказываниями выдающихся людей, пословиц, поговорок профилактической направленности.

2. Итоги опросов на актуальную тему по профилактике.

3. Результаты дискуссии, дебатов, конференций, проведённых в школе, с использованием фотоматериалов.

4. Конкурсные работы (рисунки, плакаты, листовки, буклеты и др.).

5. Фотовыставки.

6. «Говорящие стены» максимально полезны при проведении профилактических акций.



## Заключение

Общение – это искусство, и люди на протяжении всей жизни могут совершенствовать свои способности в нем. Среди нас нет уникальных людей, не имеющих опыт бесконфликтного общения. В силу различных индивидуальных особенностей, отстаивая свои позиции, мы попадаем в ловушку конфликтных ситуаций. Каждому приходилось переживать ссоры, и мы помним, как это было неприятно, какое беспокойство вызывала такая ситуация.

Любой конфликт – видимая часть процесса, который зарождается непроизвольно в глубинных структурах психики человека. Способность контролировать своё эмоциональное состояние – важное качество личности, но конфликтоустойчивость, умение адекватно реагировать на разные ситуации, не провоцировать самому нежелательные конфликты, во многом связано с той информацией, которая имеется у человека из личного опыта взаимодействия с окружающими.

Объективная причина возникновения конфликтов в школе связана, прежде всего, с конфликтогенной природой самого педагогического процесса, движущими силами которого являются противоречия. Педагогический процесс – динамический, развивающийся и открытый процесс, основанный на взаимодействии большого количества людей, наделенных различными взглядами, представлениями, относящихся к разным возрастным категориям. Этим обусловлена неизбежность возникновения конфликтных ситуаций. Если их нельзя избежать, значит, ими необходимо управлять, научиться их позитивно использовать, превращать в источник развития образовательной системы.

Школьная служба примирения – одна из технологий этой системы, активно развивающаяся во всех регионах России. Целью такой службы является возможность формировать и развивать в школьном сообществе способности к взаимопониманию, к мирному разрешению споров и конфликтных ситуаций, и

закрепление этого как культурной традиции. В ее основе лежит уважение к личности, добровольное участие и волеизъявление, свобода выработки и принятия решений, основывающихся на возможности защиты и удовлетворения интересов сторон, при условии предоставления равных прав всем сторонам спора. Важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации.

В отличие от ранее применявшихся методов социальной работы с подростками, восстановительные программы представляют собой четко выстроенный алгоритм действий и изначально определяют позицию ведущего программы в работе с правонарушителем. Это позволяет действовать более организованно и точно знать, что примирение – процесс, ориентированный на развитие личности.

Проведение программ примирения требует больших сил и времени, так как работа ведется с несколькими сторонами конфликта и предполагает серию встреч. При этом, соблюдая принцип добровольности, необходимо давать участникам время решить: согласны ли они участвовать в программе.

Восстановительные процедуры вовлекают людей в такие формы взаимодействия, которые дают возможность самостоятельно находить выход из ситуаций. В программах примирения это достигается организацией встреч «лицом к лицу» между сторонами конфликта, где медиатор создает условия для внимания к нуждам сторон.

Отсутствие напряженных, оценочных отношений и взаимоуважение способствует тому, что актуализируется собственная потенциальная конструктивность договаривающихся сторон. Стороны становятся способными самостоятельно понять, в чем заключаются ошибки и сложности их поведения, в чем их вклад в создавшуюся конфликтную ситуацию. При этом, благодаря отсутствию критики и осуждения со стороны, они «сохраняют лицо», не чувствуют угрозы для самоуважения.

При активной деятельности школьной службы примирения ценности восстановительной культуры со временем передаются более широкому кругу участников образовательного процесса (родителям, школьникам, педагогам). Они постепенно принимают идеи, которые несет на себе служба. Они готовы, по мере возможности, применять в своей жизни элементы восстановительных практик.

Данный сборник «Настольная книга куратора школьной службы примирения (медиации)» объединяет в себе нормативно-правовые обоснования, методические рекомендации по проведению восстановительных программ, по работе с волонтерами и оформлению информационного уголка. Полезным является подборка пакета документов, регламентирующих деятельность и сопровождающих деятельность школьной службы примирения (медиации). В целом реализация данных рекомендаций в системе образования способствует расширению продуктивного и конструктивного взаимодействия специалистов как внутри образовательной организации, так и при межведомственном взаимодействии, поскольку создает единое понимание работы кураторов школьных служб примирения (медиации). Надеемся, что благодаря пошаговому алгоритму, специалисты смогут легко организовать и эффективно сопровождать деятельность школьной службы примирения (медиации).

## Список использованных источников и литературы

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ред. от 07.03.2018). URL: Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru/>

Распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 № 1662-р (ред. от 28.09.2018) «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года». URL: Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru/>

Приказ Министерства образования и науки РФ от 17 декабря 2010 г. № 1897 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования». URL: Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru/>

Указ Президента Российской Федерации от 01 июня 2012 г. № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы». URL: Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru/>

Распоряжение Правительства РФ от 30 июля 2014 г. № 1430-р «Об утверждении Концепции развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в РФ». URL: Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru/>

Письмо Министерства Просвещения Российской Федерации от 28 апреля 2020 г. № ДГ-375/07 «О направлении методических рекомендаций». URL: Центр российского образования <https://rusedu.center/>

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 которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации, до 2025 года, утвержденный Правительственной комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав 25 сентября 2019 г. URL: Комитет по вопросам законности, правопорядка и безопасности <https://zakon.gov.spb.ru/>

Распоряжение Правительства РФ от 30 июля 2014 г. N 1430-р «Об утверждении Концепции развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в РФ» (с изменениями и дополнениями от 1 сентября 2018 г. N 1837-Р) URL: Информационно-правовое обеспечение <https://base.garant.ru/>

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 декабря 2010 г. N 1897 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования». URL: Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru/>

Распоряжение Правительства РФ от 22 марта 2017 г. № 520-р «Концепция развития системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на период до 2020 года. URL: Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru/>

Распоряжение Правительства РФ от 29 мая 2015 г. N 996-р «Стратегия развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года». URL: Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru/>

Школьные службы примирения/ А.Ю. Коновалов. URL: [www.школьные-службы-примирения.рф](http://www.школьные-службы-примирения.рф)

Стандарты восстановительной медиации // Вестник восстановительной юстиции. М. Вып. 7: Концепция и практика восстановительной медиации, 2010. С. 139-145

Межведомственное взаимодействие по развитию медиативных технологий и восстановительного подхода в системе профилактики правонарушений несовершеннолетних: методические рекомендации / авт. Сост. М.В. Ожиганова, И.В. Пестова, М.В. Ширяева; ГБУ СО «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Лад», ФГАОУ ВО «Рос. гос. проф.-пед. ун-т». – Екатеринбург, 2018. – 101 с.

Максимова Л.А., Тенихина А.С., Ермолаева Т.И. Формирование конфликтологической компетентности педагогов школьной службы примирения // Педагогическое образование в России, № 7, 2018 С. 58-64

Шалева Л.П. Об организации работы школьной службы примирения. Как организовать эффективную работу школьной службы примирения? // Муниципальное образование: инновации и эксперимент, № 4, 2011 С. 57-66

Машарова Т.В., Созонова М.В. реализация восстановительного подхода в практике деятельности образовательных учреждений Кировской области // Педагогика. Психология. Социальная работа. Ювенология. Социокинетика, № 3, 2013 С. 11-15

Коновалов А.Ю. Школьные службы примирения // Народное образование, № 7, 2011 С. 236-242.

Лукьянова Л.Н. Причины возникновения конфликтов в образовательных учреждениях и пути их решения // Научно-методические разработки. URL: Научная электронная библиотека «Киберленинка» <https://cyberleninka.ru/>

Маловичко И.С., Погорелова О.П. Дети-волонтеры в школьной службе примирения: методы и формы привлечения, организации, обучения, мотивации и поддержки (из опыта волгоградской области). Методическое пособие. URL: Научная электронная библиотека «Киберленинка» <https://cyberleninka.ru/>