



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ЦЕНТР ЗАЩИТЫ ПРАВ  
И ИНТЕРЕСОВ ДЕТЕЙ

# МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

## по организации деятельности служб медиации и примирения

Москва, 2024

*Методические рекомендации по организации деятельности служб медиации и примирения подготовлены ФГБУ «Центр защиты прав и интересов детей»*

**Методические рекомендации по организации деятельности служб медиации и примирения.** – М.: ФГБУ «Центр защиты прав и интересов детей», 2024. – 15 с.

Методические рекомендации направлены на формирование единого подхода к организации деятельности служб медиации и примирения в общеобразовательных организациях. Данные методические рекомендации адресованы руководителям и педагогическим работникам общеобразовательных организаций.

**СОДЕРЖАНИЕ**

	стр.
Введение	4
I. Основные понятия, используемые при организации деятельности служб медиации и примирения	6
II. Цель, задачи и принципы организации деятельности служб медиации и примирения в общеобразовательных организациях	8
III. Организационные формы деятельности служб медиации и примирения в общеобразовательных организациях	13

## **Введение**

Детство является важным этапом развития человека и подготовки его к полноценной жизни в обществе. Ресурсная образовательная среда определяется системой условий для успешного обучения, становления личности и защиты детей от факторов, негативно влияющих на их физическое, психологическое и духовное развитие.

Утвержденная Указом Президента Российской Федерации от 17 мая 2023 г. № 358 Стратегия комплексной безопасности детей в Российской Федерации на период до 2030 года (далее – Стратегия безопасности) определяет цели, основные направления и задачи государственной политики в сфере обеспечения безопасности детей.

Среди основных задач в сфере профилактики правонарушений, совершаемых несовершеннолетними и в отношении них, Стратегией безопасности определяются следующие: реализация восстановительных технологий при работе с детьми (в том числе совершившими общественно опасные деяния, но не достигшими возраста, с которого наступает уголовная ответственность), включая развитие служб медиации (примирения) в организациях, осуществляющих образовательную деятельность; профилактика агрессивного поведения детей и их травли.

Восстановительные и медиативные технологии успешно встраиваются в систему воспитания, психолого-педагогического сопровождения и профилактической работы в системе образования, содействуя мирному урегулированию конфликтов среди участников образовательных отношений и предотвращению деструктивного сценария их развития и направлена на формирование целостной жизнестойкой личности ребенка.

В настоящее время в субъектах Российской Федерации наблюдается тенденция к интеграции данных моделей как на уровне целей и задач, так и на уровне методов работы: специалисты служб примирения, и медиации активно осваивают как чисто медиативные, так и восстановительные технологии. Актуальной стала задача планомерного и системного развития служб медиации

и примирения на основе объединения восстановительного и медиативного подходов. Объединение методов, принципов и подходов обеих моделей дает больше возможностей участникам образовательных отношений в создании благоприятных условий для обучения и развития личности обучающихся.

Методические рекомендации по организации деятельности служб медиации и примирения разработаны во исполнение пункта 3 раздела I протокола заседания Правительственной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав от 7 июля 2023 г. № 2 (далее – методические рекомендации).

Применение настоящих методических рекомендаций будет способствовать развитию школьных служб медиации и примирения в субъектах Российской Федерации (пункт 37 плана мероприятий по реализации Стратегии комплексной безопасности детей в Российской Федерации на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2023 г. № 3233-р).

Они направлены на формирование единого подхода к организации деятельности в общеобразовательных организациях, а также на содействие развитию служб медиации и примирения в общеобразовательных организациях, повышению эффективности работы общеобразовательных организаций по профилактике деструктивного поведения обучающихся и последствий конфликтов и ситуаций с причинением вреда (в том числе травли) в образовательной среде.

Настоящие методические рекомендации адресованы руководителям и педагогическим работникам общеобразовательных организаций и могут быть использованы при организации службы медиации и примирения в общеобразовательных организациях.

## **I. Основные понятия, используемые при организации деятельности служб медиации и примирения**

Под службой медиации и примирения (далее – Служба) понимается объединение, созданное в общеобразовательной организации и включающее в состав педагогических работников, прошедших необходимую подготовку и обучение основам восстановительного подхода и медиативного метода, а также предполагающее участие обучающихся и их родителей (законных представителей) для оказания содействия в предотвращении и разрешении конфликтных ситуаций в образовательной среде.

В общеобразовательных организациях допустимо использование наименований Службы:

служба медиации;

служба примирения;

служба медиации и примирения;

служба медиации (примирения);

школьная служба медиации (далее – ШСМ);

школьная служба примирения (далее – ШСП).

ШСП – форма организации работы на основе восстановительного подхода;

ШСМ – форма организации работы на основе медиативного подхода.

В службах медиации акцент делается на медиативный метод урегулирования споров и конфликтов, освоение всеми участниками образовательного процесса способов конструктивной коммуникации. В службах примирения ситуации разрешаются за счет реализации ценностных принципов восстановительного подхода: восстановление отношений, заглаживание причиненного вреда, участие значимых членов сообщества. И службы примирения, и службы медиации вносят вклад в создание условий безопасного образовательного пространства.

Медиативные и восстановительные практики в настоящих методических рекомендациях не рассматриваются в качестве психологических, педагогических, юридических или правозащитных и могут применяться в следующих ситуациях:

конфликтная ситуация, возникшая между участниками образовательных отношений, в том числе ситуация травли (буллинга и моббинга);

совместная деятельность участников образовательных отношений, требующая согласования действий и решений;

сложная / проблемная коммуникация в классе / группе;

ситуации с причинением вреда, в том числе квалифицируемые как общественно опасные действия несовершеннолетних;

конфликты между несовершеннолетними и их родителями (законными представителями), негативно влияющие на образовательный процесс.

В настоящих методических рекомендациях используется следующая терминология:

восстановительное правосудие – новый подход к отправлению правосудия и пониманию справедливости, направленный прежде всего не на клеймение, наказание и изоляцию виновного от общества, а на осознание и заглаживание обидчиком причиненного жертве материального, эмоционально-психологического (морального) и иного вреда, исцеление жертвы в ходе восстановительного процесса, прекращение вражды и восстановление разрушенных отношений в сообществе, участие значимых людей в интеграции в общество правонарушителя и пострадавшего, причем участники ситуации сами являются субъектами ее исправления / решения;

восстановительный подход – использование в практической, профилактической деятельности и воспитательной работе участников образовательного процесса, в том числе при урегулировании конфликтов и после совершения правонарушений, умений и практик, направленных на всестороннее восстановление отношений, доверия, заглаживание материального и морального вреда и создание условий для реализации принципов восстановленного правосудия;

восстановительные программы – формы реализации восстановительного подхода, имеющие свою технологию и процедуру для работы с конфликтами, сложными школьными, семейными ситуациями и правонарушениями;

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

восстановительная медиация – это 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;

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;

конфликт – трудноразрешимое противоречие, связанное с противоборством и острыми эмоциональными переживаниями, часто с потерей способности к пониманию своей ситуации и ситуации оппонента, а также потерей способности договариваться. Буквально слово «конфликт» означает «столкновение». Конфликты, как правило, возникают между людьми в связи с решением тех или иных вопросов их жизнедеятельности, а также в условиях противоречий. Однако не всякое противоречие приводит к конфликтам. Это случается тогда, когда оно затрагивает интересы людей, социальный статус личности или группы, престиж, моральное достоинство.

## **II. Цель, задачи и принципы организации деятельности служб медиации и примирения в общеобразовательных организациях**

В целях реализации восстановительных технологий при работе с детьми (в том числе совершившими общественно опасные деяния, но не достигшими возраста, с которого наступает уголовная ответственность) в общеобразовательных организациях рекомендуется создать Службу, объединяющую различных участников

образовательных отношений (обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся, педагогических работников) для оказания содействия в рамках восстановительного и медиативного подходов в предотвращении и разрешении конфликтных ситуаций, в профилактической работе и мероприятиях, направленных на работу с последствиями конфликтов, с проявлениями агрессивного и деструктивного поведения детей и их травли.

Службы помогают участникам образовательных отношений в конфликтной / проблемной ситуации укрепить сотрудничество и ответственную позицию, вместе найти взаимоприемлемое решение и согласованно его реализовать.

Цель создания Службы в общеобразовательной организации: содействие в формировании благополучного, гуманного и безопасного пространства (среды) для полноценного развития и социализации детей и подростков, способствующего формированию правильных установок на преодоление конфликтных и кризисных ситуаций в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций, социально опасного положения, включая вступление их в конфликт с законом, на основе принципов восстановительного правосудия и медиативных технологий.

Задачи:

создание безопасной и доброжелательной среды в общеобразовательной организации;

укрепление ценностей сотрудничества и взаимопонимания у участников образовательных отношений;

освоение участниками образовательных отношений недирективных и уважительных способов взаимодействия из ответственной позиции;

снижение риска правонарушений и общественно опасных деяний несовершеннолетних;

урегулирование конфликтов между участниками образовательных отношений;

конструктивный воспитательный ответ на правонарушения и содействие заглаживанию обидчиком причиненного жертве вреда при совершении общественно опасных деяний несовершеннолетними;

снижение ориентированных на административное воздействие и наказание реакций на конфликты, нарушения дисциплины и правонарушения несовершеннолетних;

приоритетное использование медиативного и восстановительного способа разрешения конфликтов и криминальных ситуаций;

снижение деструктивного влияния возникающих конфликтов между участниками образовательных отношений;

повышение уровня социальной и конфликтной компетентности всех участников образовательных отношений;

информационно-просветительская деятельность с участниками образовательных отношений;

координация усилий родителей (законных представителей), близких родственников и иных лиц и общеобразовательной организации с целью предотвращения неблагополучных сценариев развития жизни обучающегося.

При интеграции медиативного и восстановительного подходов в работу общеобразовательных организаций важно учитывать основные принципы:

*добровольное* информированное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в его разрешении при содействии медиатора / ведущего восстановительных программ. Допускается направление участников ситуации на предварительную встречу, но итоговое решение об участии в общей встрече они принимают добровольно;

конфиденциальность сведений, полученных на встречах с медиатором / ведущим восстановительных программ и (или) обучающимся (юным медиатором / волонтером Службы), поэтому договоренности, решения и то, на что они дали свое согласие (договор, соглашение, план действий по решению конфликта и иные договоренности), достигнутые сторонами конфликта на этих встречах, могут быть раскрыты третьим лицам только по согласованию со сторонами конфликта,

за исключением информации о готовящемся правонарушении, либо представляющей угрозу безопасности и здоровью несовершеннолетних. В случае обращения в Службу иных лиц (не участников конфликта) копия итогового соглашения, достигнутого сторонами конфликта / участниками ситуации может быть им передана по согласованию со сторонами конфликта;

*нейтральное (равноудаленное) отношение медиатора / ведущего восстановительных программ ко всем участникам конфликта.* Медиатор / ведущий восстановительных программ не может советовать сторонам принимать то или иное решение по существу конфликта, он 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 случае понимания медиатором / ведущим восстановительных программ невозможности сохранения нейтральности из-за личностных взаимоотношений с кем-либо из участников они должны отказаться от продолжения встречи или передать ее другому медиатору / ведущему восстановительных программ;

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

*открытость* медиатора / ведущего восстановительных программ и *информированность* сторон о сути программы или встречи, ее процессе и возможных последствиях;

*взаимное уважение и сотрудничество*, которые предполагают уважительный стиль общения, недопустимость взаимных оценок и оскорблений на встречах всех участников встречи, включая медиатора / ведущего восстановительных программ и (или) обучающегося (юного медиатора / волонтера службы примирения);

*ответственное отношение сторон к принятию решения по урегулированию конфликта / проблемной ситуации, понимание последствий принятого решения и его исполнения, а ведущего – за организацию процесса и безопасность участников на встрече;*

*заглаживание вреда – при причинении вреда, в том числе при совершении общественно опасных деяний, ответственность обидчика состоит в его готовности услышать жертву, осознать причиненный жертве вред и возместить его настолько, насколько возможно – собственными усилиями и ресурсами, а при уже их нехватке – с помощью родителей и близких.*

Независимость Служб подразумевает самостоятельность Службы / медиатора / ведущего восстановительных программ в выборе форм деятельности и организации процесса восстановительной практики. Ведущие восстановительной программы / медиаторы не занимают чью-либо сторону, в том числе сторону администрации общеобразовательной организации, правоохранительных органов либо других организаций, и не работают в их интересах, но опираются на принципы медиации, восстановительного подхода и в равной степени поддерживают стороны и других участников.

Важным условием для создания Службы должно стать принятие руководством общеобразовательной организации следующих ценностей восстановительной и медиативной культуры:

использовать переговорные практики приоритетно («всем мирно собраться и мирно решить»);

доверять процессу переговоров: участники ситуации в первую очередь должны сами решать свои ситуации в ходе открытой коммуникации между собой;

каждый человек может измениться в ходе коммуникации, важно относиться без предубеждений;

важно уметь достигать своих целей, не причиняя вреда окружающим;

не поддерживать групповое давление, исключение, отвержение и наказание для решения педагогических ситуаций.

Для создания условий участникам образовательных отношений общеобразовательной организации необходимо умение управлять коммуникацией из неэкспертной и понимающей позиции, помогающей участникам самим рефлексировать произошедшее, самим найти новые решения, самим распределить ответственность и вклад в разрешение ситуации.

### **III. Организационные формы деятельности служб медиации и примирения в общеобразовательных организациях**

Для эффективного функционирования Службы рекомендуется определить ее организационную форму, а также ее позиции независимости в отношениях с администрацией общеобразовательной организации и соотношения с принципами работы администрации общеобразовательной организации, а также контролирующих органов.

Организация Службы возможна как:

1. направление деятельности – компетентная реализация медиативного и восстановительного подходов специалистами в рамках их профессиональной деятельности;
2. орган общеобразовательной организации (по аналогии с комиссией по урегулированию споров между участниками образовательных отношений или советом профилактики);
3. часть структурного подразделения общеобразовательной организации (например, структурный компонент социально-психологической службы);
4. самостоятельное структурное подразделение общеобразовательной организации.

В любом из этих вариантов Службу рекомендуется документально оформить и иметь собственную постоянную практику работы с конфликтными и иными проблемными социальными ситуациями в медиативном и (или) восстановительном подходе.

Службы в своей деятельности опираются на ценности и принципы медиации и восстановительного правосудия, используют набор техник, инструментов и способов реагирования на конфликты и общественно опасные деяния на концептуальной основе восстановительного и медиативного подходов. В рамках медиативного и восстановительного подходов конфликты и споры, возникающие в повседневном взаимодействии между участниками образовательных отношений, а также сложные коммуникативные ситуации могут разрешаться через восстановление способности людей самим сообща и ответственно разрешать свои ситуации без наказания, отвержения, коммуникативного давления, преимущественно силами сообщества, близких и уважаемых людей. Базовой единицей реализации медиативного и восстановительного подходов является личная встреча всех заинтересованных сторон для конструктивного решения проблемной ситуации, на которой стороны конфликта сами находят взаимоприемлемое решение. Проведение восстановительных и (или) медиативных программ для урегулирования конфликтов и улучшения отношений является основной деятельностью службы медиации и примирения образовательной организации.

Для анализа данной деятельности членам Службы рекомендуется вести журнал обращений для фиксации конфликтных случаев и результатов проведенной работы. При проведении медиации и (или) восстановительной программы по факту совершения несовершеннолетним общественно опасного деяния ведущему восстановительных программ /медиатору 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.

Ниже представлены основные формы работы с конфликтами и спорными ситуациями.

Ситуация	Формы работы
Конфликт между двумя обучающимися	Медиация (беседа / процедура) Программа примирения
Конфликт между обучающимся и сотрудником образовательной организации	Медиация (беседа / процедура) Программа примирения

Групповой конфликт между обучающимися (более двух участников)	Медиация (беседа / процедура) Круг сообщества
Многосторонний конфликт с участием большинства учеников класса, класс поделился на враждующие группировки	Круг сообщества
Многосторонний конфликт с участием большинства учеников класса и большая часть класса объединилась против одного (травля)	Круг сообщества
Конфликт между конкретными обучающимися, в том числе с участием их родителей (законных представителей), например: обучающиеся и родители (законные представители) изначально не хотят мириться, настроены жаловаться, враждовать и так далее	Медиация (беседа / процедура) Программа примирения
Развитие класса как команды. Профилактика возможных конфликтов. Формирование нового класса, слияние классов и т.п.	Профилактическая восстановительная программа
Конфликт между родителем и педагогом	Медиация (беседа / процедура)
Отсутствие партнерства школы и родителей	Профилактическая восстановительная программа
Конфликт на стадии эскалации с большим числом участников. В конфликт включились группы родителей, администрация образовательной организации, средства массовой информации, иногда уполномоченный по правам ребенка, правоохранительные органы, органы, осуществляющие частые жалобы в инстанции, обвинения (порой несоразмерные первоначальному конфликту)	Школьно-родительский совет Восстановительная медиация между лично конфронтирующими участниками
Конфликт в семье	Медиация (беседа / процедура)
Отсутствие взаимопонимания между родителями и ребёнком, ребенок совершает правонарушения, систематически пропускает по неуважительным причинам занятия, находится в социально опасном положении и пр.	Семейный совет (семейная конференция) Медиация ребенок-родитель
Совершение несовершеннолетним общественно опасного деяния, в том числе с возбуждением уголовного дела либо рассмотрением ситуации на заседании комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав. Несовершеннолетний, находящийся в трудной жизненной ситуации, в конфликте с законом	Медиация (беседа / процедура) Семейный совет (семейная конференция) Программа по заглаживанию вреда
Конфликт между двумя педагогами	Медиация (беседа / процедура) Программа примирения

Групповой конфликт между педагогами (более двух участников)	Медиация (беседа / процедура) Круг сообщества
Напряженные отношения в педагогической команде (объединение разных педагогических коллективов в единый комплекс, назначение нового руководителя образовательной организации и т.п.)	Круг сообщества

Координатором (куратором, руководителем) Службы может стать педагогический работник общеобразовательной организации, который прошел обучение по программам дополнительного профессионального образования (программы повышения квалификации и (или) программы профессиональной переподготовки) по направлениям медиации и (или) восстановительному подходу не менее 72 академических часов и организует работу Службы.

Специалистом Службы (ведущим восстановительных программ) может стать педагогический работник общеобразовательной организации и родитель (законный представитель) обучающегося. Для них рекомендуется обучение по программе повышения квалификации по медиативному и (или) восстановительному подходу не менее 36 академических часов.

Деятельность Службы позволит создать условия для повышения уровня социальной и психологической безопасности и комфорtnости общеобразовательной среды. В результате продвижения восстановительного и медиативного подходов в образовательном пространстве должно быть сформировано сообщество ведущих восстановительных программ (медиаторов), устойчиво развивающееся и активно участвующее в распространении своего опыта.

Администрации общеобразовательной организации рекомендуется поддерживать координатора (куратора / руководителя) и специалистов активно и профессионально действующей Службы.