

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от «02» 09 2025 г. г. Рязань

№ 1123

Об утверждении Положения о службе применения альтернативной процедуры урегулирования конфликтных ситуаций в образовательной организации

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 года № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», Указом Президента Российской Федерации от 17.05.2023 «О Стратегии комплексной безопасности детей в Российской Федерации на период до 2030», распоряжением Правительства Российской Федерации от 29.05.2015 № 996-р «Об утверждении Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года», методическими рекомендациями по организации деятельности служб медиации и примирения Министерства просвещения Российской Федерации от 2024 года, руководствуясь Положением о министерстве образования Рязанской области, утвержденным постановлением Правительства Рязанской области от 11.06.2008 № 99,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Положение о службе применения альтернативной процедуры урегулирования конфликтных ситуаций в образовательной организации (далее – Служба) согласно приложению.

2. Рекомендовать муниципальным органам управления образования Рязанской области:

2.1. Довести настоящий приказ до сведения руководителей подведомственных образовательных организаций для осуществления работы Служб.

2.2. Обеспечить контроль за организацией работы Служб в соответствии с настоящим приказом.

2.3. Осуществить загрузку утверждённых приказов по организации деятельности Служб в срок до 20.09.2025 по ссылке: <https://forms.yandex.ru/u/68b543d790fa7b247b3aa4f2/>

3. Отделу государственной поддержки детства, защиты прав и законных интересов детей (Шалахина А.А.) довести настоящий приказ до сведения

руководителей подведомственных образовательных организаций для осуществления работы и исполнения пункта 2.3 настоящего приказа.

4. ОГБУДО «Центр семьи и детства» (Змейков Ю.Б.) обеспечить сопровождение и методическую поддержку деятельности служб применения альтернативной процедуры урегулирования конфликтных ситуаций в образовательной организации.

5. ОГБУ ДПО «Рязанский институт развития образования» (Филоненко О.В.) обеспечить обучение кураторов (руководителей) служб применения альтернативной процедуры урегулирования конфликтных ситуаций в образовательной организации медиативным и восстановительным технологиям урегулирования конфликтов в срок до 01.01. 2026.

6. Приказ министерства образования Рязанской области от 19.06.2017 №698 «Об утверждении примерного положения о службе школьной медиации в Рязанской области» признать утратившим силу.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра образования Рязанской области Родину Л.В.

И.о. министра



О.С. Васина

Положение
о службе применения альтернативной процедуры урегулирования
конфликтных ситуаций в образовательной организации

I. Общие положения

1. Положение разработано в соответствии с Федеральным законом № 273-ФЗ от 29.12.2012 года «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом № 193-ФЗ от 27.07.2010 года «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17 мая 2023 № 358 «О Стратегии комплексной безопасности детей в Российской Федерации на период до 2030», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2023 № 3233-р, Распоряжением Правительства РФ от 29.05.2015 № 996-р «Об утверждении Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года», методическими рекомендациями по организации деятельности служб медиации и примирения Министерства просвещения Российской Федерации от 2024 года.

2. Настоящее Положение о службе применения альтернативной процедуры урегулирования конфликтных ситуаций в образовательной организации (далее – Служба) определяет цели и задачи, регламентирует порядок работы Службы, устанавливает порядок формирования данных служб и организацию деятельности в образовательной организации, а также определяет документы Службы.

II. Цель, задачи Службы

Цель Службы:

- формирование благополучного, гуманного и безопасного пространства для полноценного развития и социализации обучающихся, в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций.

Задачи Службы:

- создание безопасной и доброжелательной среды в образовательной организации;

- укрепление ценностей сотрудничества и взаимопонимания у участников образовательных отношений;
- освоение участниками образовательных отношений недирективных и уважительных способов взаимодействия из ответственной позиции;
- урегулирование конфликтов между участниками образовательных отношений;
- приоритетное использование медиативного и восстановительного способа разрешения конфликтов;
- снижение деструктивного влияния возникающих конфликтов между участниками образовательных отношений;
- информационно-просветительская деятельность с участниками образовательных отношений;
- содействие формированию ценностей примирения у педагогов, представителей администрации образовательной организации, обучающихся, законных представителей и ближайшего социального окружения несовершеннолетнего;
- поддержка деятельности существующих в образовательной организации форм управления и воспитания (родительские собрания, педагогические советы, методические объединения, классные часы и иные) на основе ценностей примирения.

III. Принципы, ценности деятельности Службы

Деятельность Службы основывается на следующих основополагающих принципах:

- добровольное информированное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в его разрешении при содействии медиатора / ведущего восстановительных программ;
- конфиденциальности сведений, полученных на встречах со специалистом Службы и/или обучающихся из «групп равных». Договоренности и решения, достигнутые сторонами конфликта на этих встречах, могут быть раскрыты третьим лицам только по согласованию со сторонами конфликта;
- принцип нейтральности, запрещающий Службе принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что Служба не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение;
- 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;

- 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);
- 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.

IV. Организация деятельности Службы

Служба организуется в составе штаба воспитательной работы образовательных организаций Рязанской области, оформляется документально и должна иметь собственную постоянную практику работы с конфликтными и иными проблемными социальными ситуациями в медиативном и (или) восстановительном подходе.

Специалистом Службы (ведущим восстановительных программ) может стать педагогический работник общеобразовательной организации и родитель (законный представитель) обучающегося, прошедший обучение медиативному и (или) восстановительному подходу.

Координирует работу (куратор, руководитель) Службы советник по воспитанию, который прошел обучение по направлениям медиации и восстановительному подходу и организует работу Службы.

В состав службы в обязательном порядке входят педагог-психолог образовательной организации, классные руководители.

Служба образовательной организации осуществляет:

- мероприятия по предотвращению возникновения конфликтов в образовательной организации, препятствованию их эскалации;
- внесение на рассмотрение администрации образовательной организации предложений по снижению конфликтности в образовательной организации;
- проведение среди педагогических работников, учащихся образовательной организации и их родителей просветительской работы о необходимости конструктивного разрешения споров или конфликтов;
- разрешение конфликтов между учащимися на основе информации, полученной от педагогов, учащихся, родителей, администрации образовательной организации, а также органов и учреждений системы профилактики безнадзорности, беспризорности и правонарушений несовершеннолетних муниципального образования Рязанской области;

- осуществление анализа эффективности деятельности Службы.

Медиаторы (ведущие восстановительных программ), входящие в состав членов Службы, вправе:

- предложить сторонам разрешить спор или конфликт с помощью процедуры медиации;
- отказаться от проведения процедуры медиации в случае личной заинтересованности в ее результате;
- самостоятельно принять решение об обращении к сторонам с предложением участвовать в процедуре медиации, заключении соглашения о применении процедуры медиации и (примирительного договора) в письменной или устной форме с учетом сложности спора или конфликта и участия в процедуре медиации представителей органов системы профилактики безнадзорности, беспризорности и правонарушений несовершеннолетних.

Медиатор (ведущий восстановительных программ), входящий в состав членов Службы, не вправе:

- быть представителем какой - либо из сторон;
- осуществлять деятельность медиатора, если при проведении процедуры медиации он лично (прямо или косвенно) заинтересован в ее результате, в том числе состоит с лицом, являющимся одной из сторон, в родственных отношениях;
- делать без согласия сторон публичные заявления по существу спора.

Требования к соглашению о проведении процедуры медиации:

- заключается между медиатором и сторонами (при необходимости - в письменной форме);
- содержит сведения о предмете спора, медиаторе, сторонах и сроках проведения процедуры медиации.

Требования к медиативному соглашению (примирительному договору):

- заключается между медиатором и сторонами (при необходимости - в письменной форме);
- содержит сведения о медиаторе, сторонах, предмете спора, проведенной процедуре медиации, согласованных сторонами обязательствах, условиях и сроках их выполнения, сроках контроля за выполнением обязательств;
- подлежит исполнению на добровольной основе.

V. Показатели эффективности деятельности Службы

Эффективность деятельности Службы определяется:

- повышением эффективности работы образовательных организаций по профилактике деструктивного поведения обучающихся и последствий конфликтов и ситуаций с причинением вреда (в том числе травли) в образовательной среде.

- снижением уровня агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений среди учащихся образовательной организации;
- сокращением количества правонарушений, совершаемых несовершеннолетними;
- формированием условий для предотвращения неблагоприятных траекторий развития каждого учащегося образовательной организации;
- повышением уровня социальной компетентности всех участников образовательного процесса.

Деятельность Службы позволит создать условия для повышения уровня социальной и психологической безопасности и комфортности образовательной 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.

VII. Заключительные положения

Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения.

Типовой план работы Службы, мониторинг деятельности Службы, журнал регистрации и реагирования на конфликтные ситуации, примирительный договор (соглашение) являются неотъемлемой частью Положения.

Контроль за исполнением настоящего Положения осуществляется министерством образования Рязанской области.

Журнал регистрации и реагирования на конфликтные ситуации

№ обраще ния	Дата обращения	Участники конфликтной ситуации (ФИО, возраст)	Содержание конфликта	Медиатор (ФИО, класс, должность)	Содержание работы	Результат

Мониторинг деятельности службы применения альтернативной процедуры урегулирования конфликтных ситуаций в образовательной организации

1. Просвещение и профилактика			
Количество проведенных мероприятий	Содержание работы	Целевая группа	Дата проведения
2. Посредничество			
Количество конфликтных ситуаций	Количество заявок на профилактическую работу (или выполнение примирительного договора)	Количество завершённых примирительных программ	С положительным результатом
3. Внутренняя работа			
Кол-во посредников взрослых	Количество посредников (учащихся)	Количество руководителей (кураторов) обучено медиативным и восстановительным технологиям урегулирования конфликтов	Количество обученных основам конфликтологии и навыкам посреднической деятельности новых участников (педагогов)
			Количество обученных конфликтологии и навыкам посреднической деятельности новых участников (учащиеся)

Примирительный договор (соглашение)

Участники медиации в лице:

Ф.И.О. первой стороны _____

Ф.И.О. второй стороны _____

провели личную встречу, на которой обсудили ситуацию, состоящую в следующем

пришли к выводам (договоренностям):

Для этого необходимо выполнить следующее:

Сроки выполнения:

Мы проинформированы, что копия данного договора может быть передана администрации образовательной организации и другим заинтересованным в решении ситуации лицам. При этом происходящее на встрече не подлежит разглашению.

Подписи:

Участники _____

Законный представитель _____

Посредник _____

Дата _____

Типовой план работы
службы применения альтернативной процедуры урегулирования
конфликтных ситуаций в образовательной организации

Миссия службы применения альтернативной процедуры урегулирования конфликтных ситуаций в образовательной организации (далее - Служба) - развивать и закрепить в образовательном пространстве как культурную традицию способность людей к взаимопониманию, транслировать ценности уважения и ненасильственного взаимодействия, формировать возможности конструктивного урегулирования конфликтов в образовательной среде.

Служба содействует решению важных задач:

- улучшению психологического климата в образовательной среде, созданию атмосферы доверия и уважения,
- распространению в образовательной среде ненасильственных форм взаимодействия, снижению уровня агрессивности,
- предупреждению деструктивных конфликтов, буллинга и кризисных ситуаций в образовательной среде,
- повышению конфликтологической компетентности всех участников образовательного процесса.

План работы включает 3 блока деятельности:

- 1) просвещение по вопросам безопасного взаимодействия в образовательной среде и профилактика деструктивных конфликтов, агрессии, буллинга;
- 2) посредничество в урегулировании межличностных конфликтов;
- 3) внутренняя работа Службы, включающая организацию деятельности службы, развитие компетентности её участников и возобновление состава отряда посредников.

№ п/п	Содержание работы	Форма работы	Целевая группа	Сроки	Ответственны й
1. Просвещение и профилактика					
1.1. Просвещение					
1.1.1	Информирование педагогического коллектива о Службе (цели, задачи, состав, план работы, возможности взаимодействия, механизм обращения)	выступление на педсовете, (совещании, МО классных руководителей и т.п.)	педагоги	сентябрь	руководитель Службы и педагоги-участники Службы
1.1.2	Размещение информации о деятельности Службы (цели, задачи, состав Службы, план работы, анонсы и итоги проведённых мероприятий и др.)	стенд Службы, страницы социальных сетях, сайты образовательной организации	дети родители педагоги	постоянно	участники Службы

1.1.3	Информирование родителей о деятельности Службы	выступления на родительских собраниях, встречах родительского комитета школы	родители	сентябрь-октябрь	педагоги-участники Службы
1.1.4	Информирование учащихся о деятельности учащихся-посредников	творческая презентация (на классных часах, линейке, в рамках Недели психологии и др.)	учащиеся	сентябрь-октябрь	педагоги и учащиеся - участники Службы
1.1.5	Обсуждение результатов, трудностей работы Службы	педсовет, заседание МО классных руководителей	педагоги	май	руководитель Службы

1.2. Профилактика

1.2.1	Участие в деятельности по оптимизации процесса адаптации и сплочению классного коллектива, развитию навыков конструктивного общения и урегулирования конфликтов	интерактивные профилактические занятия (игровые занятия, тематические классные часы, игры на переменах, просмотр и обсуждение мультфильмов и фильмов и т.п.)	учащиеся 1 и 5 классов, вновь скомплектованных классов, классов, в которые пришли «новенькие»	октябрь-ноябрь	педагоги и учащиеся - участники Службы, классные руководители
1.2.3	Организация мероприятий, направленных на формирование ценностей ненасильственного общения, укрепление доброжелательного отношения учащихся друг к другу	общешкольные мероприятия (акции, спектакли школьного театра, выставки, квесты, фестивали, конкурсы и т.д., в том числе в рамках Недели психологии)	учащиеся	1 раз в четверть раза (ежеквартально)	педагоги и учащиеся - участники Службы
1.2.4	Участие в семинарах по повышению конфликтологической и медиативной компетентности педагогов	семинары-практикумы, тренинги	педагоги	2 раза в год	руководитель Службы
1.2.5	Организация работы по повышению	интерактивные родительские собрания	родители учащихся 1 и 5 классов, а	ноябрь	педагоги-участники Службы,

	конфликтологической грамотности родителей		также вновь скомплектованных классов, классов, в которые пришли «новенькие»		классные руководители
1.3.Работа с конфликтами					
1.3.1	Сбор заявок на профилактическую работу (или выполнение примирительного договора)	Устное или письменное обращение (примирительный договор)	классные руководители и (кураторы) по мере необходимости	в течение года	руководитель Службы
1.3.2	Обсуждение содержания профилактической работы с классом	консилиум	классный руководитель, педагоги - участники Службы	в течение недели после обращения	руководитель Службы
1.3.3	Организация в классе деятельности по преодолению трудностей во взаимодействии, развитию навыков конструктивного общения, улучшению психологического климата в классе, а также по предупреждению деструктивных конфликтов и буллинга	интерактивные профилактические занятия (игровые занятия, тематические классные часы, игры на переменах, просмотр и обсуждение мультфильмов и фильмов и т.д.)	учащиеся классов, в которых много конфликтных ситуаций, есть риск буллинга	по согласованному графику	педагоги и учащиеся - участники Службы
1.3.4	Организация работы по повышению конфликтологической компетентности родителей	интерактивные родительские собрания	родители	по согласованному графику	педагоги-участники Службы, классный руководитель
1.3.5	Обсуждение итогов работы с «трудным» классом	консилиум	классный руководитель, педагоги - участники Службы	в течение недели после завершения работы	руководитель Службы
2. Посредничество					
2.1	Подготовка к посредничеству (выбор педагога, ответственного за ведение случая, и посредников, обсуждение особенностей случая,	оперативная встреча	участники Службы	в день обращения	руководитель Службы

	рисков, подготовка места посредничества)				
2.2	Предварительные встречи с каждой из сторон конфликта (по необходимости)	медиативная беседа	стороны конфликта	по согласованию со сторонами конфликта	педагог, ответственный за ведение случая, учащиеся-посредники
2.3	Примирительная встреча	медиативная беседа, заключение примирительного договора	стороны конфликта	по согласованию со сторонами конфликта	педагог, ответственный за ведение случая, учащиеся-посредники
2.4	Аналитическая встреча по итогам выполнения условий примирительного договора	обсуждение	стороны конфликта	согласно примирительному договору	педагог, ответственный за ведение случая, учащиеся-посредники
2.5	Подведение итогов посредничества	заседание Службы	участники Службы	после медиации и отсрочено	руководитель Службы

3. Внутренняя работа

3.1	Подготовка плана Службы	заседание	участники Службы	сентябрь	руководитель Службы
3.2	Получение информированного согласия родителей учащихся на участие в СМ в роли посредников	групповая или индивидуальные встречи	родители	сентябрь	руководитель Службы, классные руководители
3.3	Утверждение плана работы и Приказа о составе Службы	административное совещание	участники Службы	Сентябрь (ежегодно)	директор образовательной организации
3.4	Обсуждение вопросов организации и деятельности Службы (выбор актива и распределение обязанностей в отряде, подготовка профилактических и просветительских мероприятий, обсуждение случаев посредничества, решение оперативных вопросов)	заседания	участники Службы	2 раза в месяц	руководитель Службы, педагоги-участники Службы
3.5	Развитие компетентности участников Службы (разбор типичных конфликтных случаев, обсуждение технологии	тренинг, моделирование ситуаций, дискуссия	учащиеся, педагоги	1 раз в месяц	руководитель Службы

	посредничества, отработка коммуникативных навыков, а также навыков проведения профилактических занятий)				
3.6	Приглашение новых учащихся в отряд посредников	Информирование (объявления на медиаресурсах образовательной организации, творческие выступления на классных часах, индивидуальные беседы, спектакль и т.п.)	учащиеся 7-8 класса	ноябрь-декабрь	руководитель Службы, классные руководители 7-8 классов
3.7	Обучение основам конфликтологии и навыкам посреднической деятельности новых участников	тренинги	учащиеся 7-8 класса	январь-март	руководитель Службы
3.8	Подведение итогов деятельности Службы и подготовка отчёта	заседание Службы	участники Службы	декабрь май	руководитель Службы