

Пермский государственный национальный  
исследовательский университет  
Департамент образования Администрации города Перми  
Ассоциация медиаторов Пермского края

**ШКОЛА**

# **ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ**

Учебно-методические материалы по реализации  
проекта «Школа добровольных отношений»  
в образовательных организациях города Перми

Пермь  
2023

**Пермский государственный национальный  
исследовательский университет  
Департамент образования Администрации города Перми  
Ассоциация медиаторов Пермского края**

**ШКОЛА  
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ**

учебно-методические материалы по реализации проекта  
«Школа доброжелательных отношений» в образовательных  
организациях города Перми

Пермь  
2023

**УДК 37.01**  
**ББК 74.2**  
**Ш 67**

**Школа доброжелательных отношений:** учебно-методические материалы по реализации проекта «Школа доброжелательных отношений» в образовательных организациях г.Перми / коллектив авторов под общ. ред. Т.И. Марголиной, сост. А.Л. Хавкина; МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» г. Пермь – Пермь, 2023. – 192 с.

Авторы: Т.И. Марголина (разделы 1, 3, 4, 6, 9, 10), Л.А. Метлякова (раздел 5), В.А. Леденцова (раздел 8), Л.А. Соболева (разделы 2, 10), А.Л. Хавкина (разделы 6, 7, 11), Ю.А. Яковлева (раздел 4).

Содержание сборника подготовлено коллективом авторов Пермского края, являющихся ведущими преподавателями ВУЗов и медиаторами - практиками по разработке, внедрению социальных программ и проектов, в том числе, примирительных процедур, медиации в социальной сфере региона.

В сборнике представлены методические материалы и рекомендации по реализации проекта «Школа доброжелательных отношений» в образовательных организациях.

Издание адресовано представителям администрации, специалистам и педагогам образовательных организаций, органов управления образованием, студентам, аспирантам и преподавателям ВУЗов.

Печатается в рамках реализации муниципальной программы «Доступное и качественное образование», утвержденной постановлением администрации города Перми от 19.10.2021 № 91

**ISBN 978-5-4367-0280-3**

© МБУ «ЦППМСП» г. Перми, 2023

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| Введение .....  | 5  |
| 1. Актуальность создания доброжелательной среды в образовательных организациях .....  | 10 |
| 2. Анализ исторической ретроспективы и современных практик создания моделей доброжелательных отношений в городах и образовательных организациях ..... | 30 |
| 3. Морально-правовые основы Концепции школы доброжелательных отношений .....  | 40 |
| 4. Анализ конфликтогенных факторов, создающих напряжение в образовательных организациях.....  | 49 |
| 5. Система мониторинга уровня конфликтности и психологической безопасности в образовательных организациях .....                                       | 64 |
| 6. Роль администрации и психолого-педагогической службы (ППС) как координаторов управления конфликтами в образовательной организации ....             | 86 |
| 7. Восстановительный подход в деятельности школьной инфраструктуры предупреждения и   |    |

|  |     |
|--|-----|
| разрешения конфликтов (психолого-педагогической службы, школьной службы примирения (ШСП), комиссий по урегулированию конфликтов) .....       | 93  |
| 8. Информационное пространство школы и пришкольной территории, как один из системообразующих факторов доброжелательной среды .....           | 119 |
| 9. Необходимые изменения нормативных документов на уровне школы и городской системы образования .....  | 127 |
| 10. Возможные программы (тематика) обучения субъектов образовательного процесса в школе, муниципальных органов управления образованием ..... | 133 |
| 11. Практики реализации проектов «Школа доброжелательных отношений» .....  | 138 |
| Библиографический список .....   | 147 |
| Приложение.....  | 160 |
| Команда проекта.....   | 186 |

## ВВЕДЕНИЕ

С 2022г. в образовательном пространстве г.Перми реализуется проект «Школа доброжелательных отношений», в ходе которого ведется работа по созданию моделей комфортной образовательной среды и психологической безопасности в школе.

По мнению большинства экспертов, вопросы внутренней психологической безопасности школы очень важны для детей, учителей и родителей. Негативные проявления, в том числе агрессивное поведение детей, может быть связано с тем, что школьные конфликты не получили своевременного разрешения и, как результат, у школьников накапливаются чувства обиды, недоверия и злости.

Предполагается, что создание доброжелательной атмосферы в школе для всех ее участников позволит снизить негативные проявления и конфликтность в детских коллективах и взрослых сообществах.

Концепция «Школа доброжелательных отношений» направлена на воспитание базовых

ценностей общения, понимания, открытости и доверия в отношениях субъектов образовательного процесса, формирование позитивных моделей поведения учащихся и конструктивных способов разрешения споров, предупреждение буллинга, унижения человеческого достоинства учащихся, учителей и родителей.

В 2022 году в проект по созданию доброжелательной среды вошли 10 школ г. Перми. Ими стали: МАОУ «Школа-интернат №4 для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья», средние общеобразовательные школы: «ЭнергоПолис», «Приоритет», №37, №45, №14, «Школа Агробизнестехнологий», «Открытая школа», МАОУ «Лицей №8» г.Перми и МАОУ «Гимназия №31» г.Перми.

Экспертами проекта (ведущими преподавателями ВУЗов, медиаторами, конфликтологами) была разработана концепция «Школа доброжелательных отношений».

Проект «Школа доброжелательных отношений» стартовал с обучения административных команд и педагогов школ - участниц.

Принципиальным условием вхождения в проект было проведение самими школами анализа имеющихся проблем общения, выявление конфликтогенов, создающих напряжение в коллективах и влияющих на возникновение конфликтов. Были проведены семинары для проектных команд школ с защитой проектных идей создания в школе психологически безопасной среды общения и примирительных технологий разрешения споров, а также семинары для административных команд школ по управлению проектом «Школа доброжелательных отношений» с последующей защитой планов реализации проектов.

Каждая из школ – участниц проекта разработала, представила свою программу по созданию доброжелательной среды, прошла экспертизу и приступила к реализации своего проекта при методическом сопровождении экспертов.



В проекте 2023 года данные школы стали наставниками для новых участников проекта, делясь опытом работы, демонстрируя лучшие практики по созданию доброжелательной среды.

Участниками проекта 2023 года стали: МАДОУ «Детский сад № 120» г. Перми, МБОУ «Школа № 154» для обучающихся с ОВЗ» г.Перми, МАОУ «Адаптивная школа-интернат «Ступени» г. Перми, МАОУ «Школа № 18 для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья» г.Перми, МАОУ «Гимназия № 8» г. Перми, МАОУ «Предметно-языковая школа «Дуплекс», а также средние общеобразовательные школы №1, 3, 42, 63, 64, 87.

Заключительным мероприятием каждого проектного года является городской форум «Школа доброжелательных отношений», представляющий собой демонстрацию опыта работы, результатов деятельности, обсуждение проблемных вопросов и перспектив, встречу единомышленников, а также неповторимую особую атмосферу доброжелательных отношений.

Представленный сборник материалов позволяет увидеть методологические и методические подходы к разработке проектов создания доброжелательной среды в школах и детских садах, практики деятельности образовательных организаций по созданию психологически комфортной и безопасной атмосферы.

## **1. Актуальность создания доброжелательной среды в образовательных организациях**

В настоящее время, в связи протекающими социальными процессами в российском обществе, последствиями пандемии коронавируса, и, как результат, повышением напряженности, тревожности и конфликтности населения, закрытием традиционных каналов общения родительского сообщества и педагогов, назрела необходимость углубленной работы по созданию безопасной психологической среды в образовательных организациях, по изменению форматов общения субъектов образовательного пространства, основанных на принципах гуманности, ценности каждого человека, терпеливости и доброжелательности.

В Перми - 179 образовательных организаций среднего образования и 160 дошкольных, в которых занимаются более 150 тысяч детей<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> <https://www.gorodperm.ru/> (дата обращения 05.12. 2023)

*Атмосфера школы (климат)* – один из главных терминов менеджмента образовательных учреждений. Определяется атмосфера через чувства (позитивные или негативные) всех участников образовательного процесса – детей и взрослых – по поводу окружающей обстановки, того, насколько она психологически комфортная, безопасная, поддерживающая.

Школьная атмосфера рассматривается в двух аспектах:

- как формирующая у ребенка чувство принадлежности к этой школе, связанности с нею, гордости за школу и за свой коллектив,
- как воспитывающая чувство собственной ценности и важности, уверенности в своих способностях.

Первый аспект связан с тем, насколько школа способствует добровольному включению ребенка в школьную жизнь: ребенок участвует в самых разных проектах и мероприятиях, он сам предлагает идеи, вместе с другими реализует их, поэтому он рад быть членом большой школьной команды. Второй аспект –

участие и внимание школы к личности ребёнка, его индивидуальным особенностям, поддержки его успехов, как академических, так и социальных, внимание и помощь в трудных ситуациях, выстраивание его перспектив на будущее<sup>2</sup>.

Атмосфера, психологический климат в школе зависит не только от всех субъектов образовательного процесса, но и от внешних факторов влияния.

Появление и распространение коронавирусной инфекции в мире, в России и в Пермском крае потребовало гибких решений и динамичных трансформаций во всех сферах жизни, не только в сфере здравоохранения, но в широком смысле, в социальной сфере и в системе образования.

Общий тренд - увеличение нагрузки на социальную сферу и социальные расходы. В целом, прогноз по росту бедности и незанятости, рост запроса на социальную поддержку как предупреждение и

---

<sup>2</sup> <http://www.psychologia.edu.ru/azbuka-bullinga/pages/horoshee-v-shkole.html>  
(дата обращения 05.12.2023)

компенсацию потерь населения, актуализация прежней социальной повестки, бюджетные ограничения с потребностью в адресном планировании и контроле распределения средств и др. Специалисты и управленческие кадры социальной сферы оказались фактически «на передовой» не только по причине необходимости оказания помощи гражданам, оказавшимся в ситуации болезни, но и преодоления ее последствий, последствий ограничительных мер, преодоления усиливающейся напряженности в социальных взаимодействиях.

Кардинальные преобразования коснулись и образовательной сферы, когда школьники и студенты перешли на дистанционный формат обучения, в связи с этим, резко сократилась возможность коммуникаций и взрослого, и детского населения, сфера общения перешла в онлайн – технологии, прекратилась система непосредственного, «живого» общения школьников, учителей и родителей. В связи с переходом образовательных организаций на новый формат обучения всем пришлось столкнуться с множеством

трудностей, основными из которых для учителей являлось отсутствие опыта и практики массового внедрения технологий удаленного доступа к получению образовательных услуг, для родителей – необходимость прямого участия в учебной деятельности своих детей, многие из них фактически выполняли функции учителей или консультантов по предметам, для детей - отсутствием общения с одноклассниками, потерей навыков коммуникаций.

В период пандемии и вынужденной самоизоляции, дистанционная форма обучения показала и свои преимущества, прежде всего в старших классах школ и в вузах - удобный график, при котором ученик занимается в удобное ему время, управление качеством учебного процесса, внедрение инновационных технологий и модульная система занятий. Современные технологии и специально разработанные программы давали возможность учащимся не только продолжить учебу, но не прекращать общение со всеми участниками образовательного процесса. Многие преподаватели и

ученики открыли для себя потенциал использования глобальной сети, безграничные возможности для повышения своего уровня образования и освоения современных информационных технологий, что усилило познавательную активность старшеклассников и студентов.

Однако, помимо преимуществ удаленной системы, существует множество недостатков и проблем различного характера, включая, в первую очередь, психологические, педагогические и гуманитарные ограничения. Очевидно, что система дистанционного образования занимает прочную нишу в системе образования. Однако, ряд ученых полагают, что существует угроза в формализации процесса обучения в дистанционном режиме, для минимизации этого они считают необходимым поддерживать личный и эмоциональный контакт между учителем и учеником. Урок, проводимый в традиционной форме, способствует формированию эмоциональной и личной



связи между учеником и учителем, при дистанционном обучении данная связь отсутствует.<sup>3</sup>

Дети и подростки воспринимают окружающую среду эмоциональнее, чем взрослые люди с уже устоявшейся и сформировавшейся психикой. Например, в ходе исследований был выявлен перечень основных проблем, возникающих у детей подросткового возраста в связи с дистанционным форматом обучения:

- отсутствие общения (по данным статистики, сегодня онлайн-общение школьников на 80% заменяет реальное общение, но новый формат общения создаёт большие проблемы в формировании навыков реального социального взаимодействия);
- запреты и ограничения, которые особенно трудно принимаются в подростковом возрасте. Табу оказывают давление и становятся

---

<sup>2</sup> Оборин М.С. Влияние пандемии COVID-19 на образовательный процесс // Сервис в России и за рубежом. 2020. Т.14. №5. С. 153-163. DOI: 10.24411/1995-042X-2020-10514.

настоящим грузом для психики ребёнка, формируют протестные, в том числе, агрессивные модели поведения;

- родительский контроль (подростковый возраст предполагает некоторые разногласия в отношениях между детьми и их родителями. Взрослые не всегда вовремя понимают (или не могут принять) факт взросления их «маленьких» детей, у них присутствует естественный страх и желание продолжать опеку, несмотря на выраженные протесты. Подростки, в попытках доказать свою самостоятельность, не всегда поступает сдержанно — образуются конфликты, обиды, протесты. Во время обучения в школе подростки имеют возможность «отдохнуть» от родительской опеки, почувствовать себя более свободными. Находясь под присмотром взрослых круглосуточно, и не имея передышки,

дети реагируют вполне ожидаемо — раздражительностью, а иногда даже агрессией<sup>4</sup>.

Период пандемии для подростков, как и для всех нас, закончился, но прошлая реальность не могла не оставить свой след. Вернувшись в школу, подросткам приходится заново вливаться в коллектив, выстраивать доверительные отношения. Кому-то из подростков это удастся легко, другие испытывают трудности.

Учащиеся начальной школы переживали свои возрастные сложности, некоторые из них (первоклассники, учащиеся вторых классов) пришли в школу из дистанционного формата обучения, не зная, что такое классный коллектив, навыки общения с одноклассниками у них отсутствовали или коммуникативные навыки пришлось восстанавливать заново.

Виртуальное общение создавало видимость дружеского настроения в коллективе. Теперь же

---

<sup>4</sup> Оборин М.С. Влияние пандемии COVID-19 на образовательный процесс // Сервис в России и за рубежом. 2020. Т.14. №5. С. 153-163. DOI: 10.24411/1995-042X-2020-10514.

предстояла задача вывести виртуальное общение в реальное, что гораздо сложнее.

Многим подросткам сложно адаптироваться после пандемии заново, поэтому задача взрослых (в том числе учителей) — помочь. По мнению психологов, наиболее действенный способ для подростка - установить позитивный эмоциональный фон и поспособствовать психологической стабильности - получить поддержку от близких и тех людей, которые являются авторитетом.<sup>5</sup>

Однако, на практике взрослым – педагогам и родителям, самим приходится переживать период адаптации и испытывать сложности несколько иного характера.

Так, по мнению Е.В. Белоноговой, дистанционный формат потребовал и от родителей, и от педагогов, и от детей новых компетенций:

---

<sup>4</sup>(<http://www.psychologia.edu.ru/azbuka-bullinga/pages/horoshee-v-shkole.html>)  
(дата обращения 05.12.2023)

- родители столкнулись с необходимостью участвовать в организации образовательного процесса своих детей (зона их некомпетентности);
- родители столкнулась с психологическими и компетентностными дефицитами своих детей;
- родители столкнулись с проблемой собственных педагогических и психологических дефицитов;
- родители и дети столкнулись с проблемами в общении друг с другом;
- все участники процесса столкнулись с ограничениями в социуме, связанными с пандемией, что вызывало тревогу, стресс, депрессию, агрессию, панику, неврозы.

Требования безопасности пребывания детей в школах фактически прекратили доступ в школы родителей, что разрушило ранее существующие каналы обмена информацией родителей с учителями, классными руководителями, руководством школ, а новые форматы общения, например в чатах, на образовательных платформах ещё только осваиваются.

В процессе образования во все времена ценилась роль педагога, который выстраивает отношения в коллективе. В каждом учебном заведении создается свой микроклимат, собственная атмосфера. В условиях пандемии это явление утратило свое влияние. Можно ли надеяться на возобновление прежнего формата и реабилитацию ценностей?

Цифровые технологии предлагают юным пользователям множество источников, содержащих экспертные знания. Этот факт заставляет учителей беспокоиться о роли собственного авторитета среди подростков. Важным условием сохранения взаимопонимания, выстраивания благоприятного климата в коллективе и обогащения образовательной среды нам видится конструктивная доброжелательная коммуникация.

Авторы программы по развитию педагогов «Я Учитель» (образовательный проект «Яндекса») в ходе проведенного осенью 2020 года опроса среди 100 тыс. человек, включая 38 тыс. педагогов, выяснили, что они сталкиваются с выгоранием.

Исследователи обнаружили, что симптомы выгорания есть у 75% учителей, причем у 38% из них они ярко выражены. Стаж не влиял на состояние опрошенных: на выгорание жаловались как молодые, как и опытные специалисты. В частности, последние могут испытывать дискомфорт из-за перехода на электронный документооборот, который отнимает много сил и времени. Среди других причин выгорания - неудовлетворенность условиями труда, нехватка интересных задач, невозможность продвигаться по карьерной лестнице. Возросла нагрузка на учителей: им приходилось перестраивать учебный процесс и очень много общаться с родителями по телефону, в чатах и т.д.<sup>5</sup>

Таким образом, современная ситуация школьной среды, осложнённая периодом пандемии, изменившимися форматами обучения и общения, связанными с дистантом и электронными, сетевыми каналами коммуникаций, несёт в себе риски разобщённости детей, родителей и учителей, повышения социальной напряжённости, агрессивности

и конфликтности в отношениях, снижения уровня психологической безопасности участников образовательного процесса.

Всё это требует повышенного внимания к психологическому состоянию учащихся и педагогов, к проблемам коммуникаций участников образовательного процесса, повышения психологической и конфликтологической компетентности педагогов, обучения детей и родителей основам конструктивного общения и умениям разрешать конфликты через примирения, создания системы управления вопросами внутренней психологической безопасности, системы управления конфликтами учащихся, родителей и педагогов, принятия воспитательных программ по культуре коммуникаций, предупреждения и разрешения конфликтов на основе гуманитарных морально-правовых норм и конструктивных традиций общения.

Отсутствие в образовательной организации атмосферы внутренней психологической безопасности, доброжелательного доверительного общения между



субъектами образовательного процесса, низкой культуры конструктивного разрешения споров и восстановления отношений, неразрешённые внутренние психологические и школьные конфликты, недействующие институты примирения в школе, отсутствие системы управления конфликтами в школах и отрасли в целом, - в будущем могут стать причинами криминальных поступков, деструктивных проявлений социальных отношений в образовательной среде, агрессивному поведению учащихся в отношении себя или других.

Авторский коллектив Концепции «Школа доброжелательных отношений» рекомендует проектирование и внедрение институциональных моделей создания благоприятной психологической атмосферы в школах и в дошкольных образовательных организациях (ДОУ), дружественной, доброжелательной среды общения.

Создание благоприятной психологической среды в классе и в школе для всех детей и родителей – необходимое условие и для предупреждения

противоправных действий и острых конфликтов, а также для развития культуры общения детей. Автоматически такая атмосфера в школе не устанавливается. Необходимы программные подходы по развитию культуры общения, основанные на базовых ценностях – справедливости, равенства и недискриминации, доброжелательности, терпеливости и милосердия, примирения в спорах, уважения человеческого достоинства как права человека быть самим собой и признания равно такого же права у другого человека – одноклассника, учителя, родителя. По сути, это утверждение в школах конституционных, правозащитных ценностей общения в нашей стране<sup>6</sup>.

Цели устойчивого развития до 2030 г. Организации Объединённых Наций определили базовые ценности мира на Земле: «...Нам видится мир, в котором обеспечиваются всеобщее уважение к правам человека и человеческому достоинству, верховенство права, справедливость, равенство и

---

<sup>5</sup>«Конституция Российской Федерации»// Собрание законодательства РФ. гл.2.ст.17.3,ст. 19.2.)

недискриминация, ...мы обязуемся пропагандировать межкультурное понимание, терпимость, взаимное уважение и этику глобального гражданства и совместной ответственности». Так, например, Цель устойчивого развития 16 - «Содействие построению миролюбивого и открытого общества», первоочередной задачей определяет повсеместное снижение уровня насилия, создание обстановки психологической безопасности людей, создание эффективных и доступных институтов разрешения конфликтов, поддержки и защиты жертв насилия»<sup>7</sup>.

В Стратегии комплексной безопасности детей в Российской Федерации определены основные задачи в сфере развития современной безопасной инфраструктуры для детей, включающие, в том числе, следующие условия:

- реализация восстановительных технологий при работе с детьми (в том числе совершившими общественно опасные деяния, но не достигшими

---

<sup>7</sup> Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН «Преобразование нашего мира: Повестка дня в области устойчивого развития на период до 2030 год от 25.09.2015 №70/1.

возраста, с которого наступает уголовная ответственность), включая развитие служб медиации (примирения) в организациях, осуществляющих образовательную деятельность;

- профилактика агрессивного поведения детей и их травли;
- совершенствование механизмов оказания своевременной правовой и психолого-педагогической помощи детям и их родителям (законным представителям), в том числе в случае нарушения прав и законных интересов детей<sup>8</sup>.

Идея кафедры социальной работы и конфликтологии Пермского государственного национального исследовательского университета о создании в школах программ воспитательной работы по созданию безопасной психологической среды была поддержана Главой города Перми, департаментом образования и, самое главное, директорами ряда школ,

---

<sup>8</sup> Указ Президента РФ от 17 мая 2023 г. № 358 «О Стратегии комплексной безопасности детей в Российской Федерации на период до 2030 года»

в результате чего появился проект «Школа доброжелательных отношений», вошедший в Программу развития системы образования города Перми.

Реализация программных подходов по созданию благоприятной психологической среды в школах предусматривает участие в этих действиях и администрации школ, и института классных руководителей, учителей, и родителей, и сотрудников психолого-педагогического блока. Проект создания институциональной модели психологически безопасных условий пребывания детей в школах естественным образом способствует профилактике деструктивных отношений между детьми и взрослыми. Отнесение мирных взаимоотношений участников образовательного процесса к морально-нравственной норме общения предусматривает также относить к базовым ценностям общения и характеристики мирной жизни, живущих или работающих разных людей в одном пространстве (такие как дружелюбие, добрососедство, толерантность, милосердие).

Необходимость создания дружелюбной, доброжелательной атмосферы, воспитания таких личностных качеств, по сути, является основополагающим условием для мирной жизни, для предупреждения конфликтов, своеобразной дорогой к согласию и миру.

## **2. Анализ исторической ретроспективы и современных практик создания моделей доброжелательных отношений в городах и образовательных организациях**

В соответствии с частью 1 статьи 7 Конституции Российской Федерации, Россия – социальное государство, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека<sup>9</sup>. Частью 1 Статьи 38 данного документа установлено, что детство, как и материнство, и семья находятся под защитой государства.

20 ноября 1989 года Организацией объединенных наций была принята Конвенция ООН о правах ребенка<sup>10</sup>. Данный документ был ратифицирован Верховным Советом СССР 13.06.09.1990 г. В соответствии с ч. 4, статьи 15 Конституции РФ, Конвенция ООН о правах ребенка является составной

---

<sup>9</sup> Конституция Российской Федерации (1993). Часть 1, статьи 7, статьи 15, 38.

<sup>10</sup> [https://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/conventions/childcon.shtml](https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/childcon.shtml) (дата обращения 05.12.2023)

частью правовой системы Российской Федерации, а значит, подлежит обязательному исполнению. Не случайно в России существуют такие институты защиты прав несовершеннолетних как Уполномоченный при Президенте РФ по правам ребенка, Уполномоченные по правам ребенка в субъектах Российской Федерации, Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав при Правительстве РФ и администрациях субъектов и муниципальных образований России.

Основные положения Конвенции ООН о правах ребенка нашли отражение в Федеральном законе от 24.08.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»<sup>11</sup>.

В соответствии со статьей 29 Конвенции ООН о правах ребенка, образование и воспитание ребенка – неотъемлемые части одного целого и должно быть направлено на всестороннее развитие каждого ребенка,

---

<sup>11</sup> Федеральный закон №124-ФЗ от 24.08.1998". Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации (с изменениями от 20 июля 2000 г., 22 августа, 21 декабря 2004г)". Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации (с изменениями от 20 июля 2000 г., 22 августа, 21 декабря 2004 г) Принят Государственной Думой 3 июля 1998 года Одобрен Советом Федерации 9 июля 1998 года.



на уважение и терпеливое отношение к старшим, родителям, окружающим<sup>12</sup>.

В 90-х годах XX века стартовала глобальная инициатива ЮНИСЕФ «Города, доброжелательные к детям», цель которой обеспечить благополучие каждого ребенка, признавая, что благополучие каждого ребенка – является приоритетным при принятии решений<sup>13</sup>. Эта инициатива была альтернативой той реальности, что взрослые создают свои города для взрослых, а поэтому детям в этом мире становится жить все менее комфортно, создается угроза безопасности ребенку. Социальное неблагополучие, преступность, распространение наркомании, алкоголизма, токсикомании, криминальные сообщества, в том числе и в интернете, создают повышенную угрозу для жизни и развития детей.

В 1996 году в Стамбуле была принята Декларация второй конференции ООН по населенным

---

<sup>12</sup> Конвенция ООН о правах ребенка. 1989 г.

<sup>13</sup> <https://krd.ru/uploads/2013/09/05/3036-buklet.pdf> (дата обращения 05.12.2023)

пунктам<sup>14</sup>. Данным документом признавались особые потребности детей и молодежи в создании стабильных и безопасных условий жизни, признано, что благосостояние детей является основным показателем благополучия общества.

Эта инициатива была поддержана Детским Фондом ООН (ЮНИСЕФ) в 1998 году, к ней подключились сначала города Хорватии, а затем более 900 городов мира (Лондон, Париж, Мюнхен, Буэнос-Айрес, и др.). В Европе существует Межрегиональная Ассоциация Мониторинга и Статистики Образования Европейская Сеть Городов Доброжелательных Детям (European Network Child Friendly Cities), в рамках которой города-участники обмениваются лучшими практиками, а раз в два года встречаются на Международной Конференции «Ребенок в Городе», к участию в которой привлекаются также представители других стран (Бразилия, Канада, Республика Казахстан и т.д.)<sup>15</sup>.

---

<sup>14</sup> [https://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/declarations/habdecl.shtml](https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/habdecl.shtml) (дата обращения 05.12.2023)

<sup>15</sup> [http://vid-1.rian.ru/ig/social/metod\\_cities.pdf](http://vid-1.rian.ru/ig/social/metod_cities.pdf) (дата обращения 05.12.2023)

Как отмечают авторы Методики формирования российских городов – участников международной инициативы «Город, доброжелательный к детям», - на сегодня 17 городов России стали участниками инициативы - это Москва, Санкт-Петербург, Краснодар, Ижевск, Бийск, Петрозаводск, Сургут, Отрадный, Новокуйбышевск (Самарской области), Волгоград, Пермь, Астрахань и 5 городов Астраханской области (Ахтубинск, Знаменск, Харабали, Камызяк, Нариманов)<sup>16</sup>.

Главное, что объединяет эти города, не получение очередного звания, а создание в городе действительно благоприятной обстановки, условий для развития детей, а также как подчеркивают авторы, «изюминки» всей работы - учет мнения детей в улучшении города, создания дружественной для них среды.

Одним из главных направлений этой работы видится *создание доброжелательных образовательных организаций.*

---

<sup>16</sup> [http://vid-1.rian.ru/ig/social/metod\\_cities.pdf](http://vid-1.rian.ru/ig/social/metod_cities.pdf) (дата обращения 05.12.2023)

Согласно международным нормативным документам школой, являющейся доброжелательной к детям, является школа, которая признает как права, так и обязанности детей, обеспечивает благоприятную, доброжелательную окружающую среду для детей, родителей, педагогов, что, в свою очередь будет способствовать улучшению среды в обществе, семьях детей.

С 2005 по 2009 год в Республике Казахстан совместно с ЮНИСЕФ реализован проект по разработке индикаторов школы доброжелательных отношений, цель которого улучшение образовательной среды, в которой школьники могли бы получать более качественное образование<sup>17</sup>.

Начиная с 2009 года по настоящее время большинство образовательных организаций Казахстана присоединились к этому движению.

В школах Белгородской области с 2019 года реализуется проект «Доброжелательная школа». Как

---

<sup>17</sup><https://www.unicef.org/kazakhstan/%D0%9E%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82%D1%8B/> (дата обращения 05.12.2023)

отмечает директор МАОУ СОШ № 24 г. Старый Оскол Ольга Кладова, в школе создано постоянно меняющееся интерактивное пространство, позволяющее раскрыть способности каждого ребенка, у него происходит изменение внешней мотивации на внутреннюю. Ребенок понимает, что без советов и наставлений взрослых, педагогов у него должно появиться убеждение, что может сделать мир лучше. Не случайно, девизом школы стали слова М.Горького «Любовь к людям – это ведь и есть те крылья, на которых человек поднимается выше всего».<sup>18</sup>

Одним из направлений по созданию доброжелательной среды стало волонтерское движение «Послы доброй воли», стартовавшая в Москве в 2016 году. Программа города Москвы призвана содействовать продвижению культуры добрых дел среди москвичей. Послы доброй воли волонтеры Москвы, выдающиеся личности, завоевавшие признание своим талантом и энтузиазмом, которые выразили желание помочь

---

<sup>18</sup> [https://vk.com/video-97193616\\_456240554](https://vk.com/video-97193616_456240554) (дата обращения 05.12.2023)

Правительству Москвы и Ресурсному центру «Мосволонтер» привлечь внимание горожан к тому что каждый может принимать участие в преобразовании городского пространства и быть источником позитивных перемен на благо города. Многие известные люди привнесли свой талант и авторитет в продвижение ценностей добровольчества в столице. Став послами доброй воли, они взяли на себя личное и профессиональное обязательство содействовать достижению целей волонтеров Москвы – делать нашу столицу добрее и душевнее <sup>19</sup>.

Одним из направлений создания школы доброжелательных отношений является уникальный опыт Пермского края по созданию системы школьных и муниципальных служб примирения. Что касается применения восстановительной медиации для профилактической работы с несовершеннолетними, совершающими правонарушения, можно констатировать, что за 12 лет была создана уникальная система применения восстановительных

---

<sup>19</sup> <https://mosvolonter.ru/static/posly> (дата обращения 05.12.2023)

технологий, соответствующая действующему законодательству.

Ранняя профилактика конфликтности и противоправного поведения подростков, проводится в образовательных учреждениях, где созданы школьные службы примирения (далее – ШСП). Учащиеся (юные медиаторы) под руководством взрослых, «погашая» возникающие конфликты, учатся выходить из проблемных ситуаций сами и помогают своим сверстникам. Школьная служба примирения является социальной службой, действующей в школе на основе добровольческих усилий учащихся. В состав службы входит руководитель (как правило, психолог или социальный педагог) и учащиеся. Основные направления работы школьной службы примирения: использование восстановительных программ по разрешению конфликтных ситуаций, работа школьного сообщества (учащиеся, педагоги, родители), обеспечение поддерживающей среды для работы

учащихся – участников школьной службы примирения (ШСП).

На 01.01.2020 ШСП созданы и работают в 574 образовательных учреждениях Пермского края. В разрешении конфликтов в образовательных учреждениях в ШСП участвовали 2792 учащихся и 786 взрослых – ведущих восстановительных программ<sup>20</sup>. Полагаем, что данный вид профилактической работы, наряду с другими, позволяет достаточно эффективно снижать подростковую преступность в регионе на протяжении последних 10 лет.

---

<sup>20</sup> Медиация как альтернативный способ урегулирования конфликтов (споров): учебно-методическое пособие / коллектив авторов под общей редакцией Т.И.Марголиной, Л.А.Соболевой ; Пермский государственный национальный университет. – Пермь, 2020. – 144 с. С.7.



### **3. Морально-правовые основы Концепции «Школа доброжелательных отношений»**

Базовыми основами Концепции «Школа доброжелательных отношений» являются гуманитарные конституционные ценности признания и уважения прав человека, человеческого достоинства, соблюдения, с одной стороны, принципов равенства участников образовательного процесса, с другой стороны, принципов признания их индивидуальности, права быть разными, а также принятия принципов толерантного, дружественного отношения между учащимися, учителями, родителями, администрацией школы в атмосфере взаимного доверия и уважения, поддержки, помощи и милосердия, сотрудничества, ответственности и солидарности.

Основополагающим фактором при разработке концепции «Школа доброжелательных отношений» в образовательной организации является деятельность, связанная с воспитанием ценностных оснований

общения, включающая в себя следующие составляющие:

1. Разработка и внедрение авторских и типовых программ по обучению культуре общения, воспитанию межличностных конструктивных отношений, развитию коммуникативных навыков, укрепляющих социальные связи, на основе морально-правовых ценностей уважения человеческого достоинства, принципов справедливости, милосердия, толерантности, примирения и др.
2. Реализация специального тематического блока в программе воспитания образовательной организации, ориентированного на профилактику конфликтов в школьной среде, создание ситуации успеха для каждого обучающегося, развитию партнерских отношений с родителями обучающихся (программа может быть базовой и обязательной для внедрения классными руководителями).

3. Развитие (внедрение) примирительных технологий (восстановительной медиации) в предупреждение и разрешение межличностных, межгрупповых споров и конфликтов.

Концепция «Школа доброжелательных отношений» определяет перечень ценностей, заложенных в основу общения, и это, прежде всего, **права и свободы человека.**

Анализ международных документов по вопросам прав человека определяет понятие прав человека как комплекс морально-правовых норм, принадлежащих каждому человеку при его рождении и защищающих его как представителя рода человеческого.

В сфере отношений между людьми заложены правозащитные принципы равенства, свободы и братства. Относиться к людям по-человечески - это значит уважать человеческое достоинство, независимо от статуса и возраста человека, понимать, что человек может быть самим собой, он может отличаться от меня, быть иным, не таким, как я; в любом случае, относиться к другому человеку доброжелательно,

признавать его право быть другим – это гуманитарная норма человеческих отношений.

Основными принципами теории прав человека как ценностными ориентирами в современном мире являются следующие:

- Права человека принадлежат ему от рождения (поэтому они естественные, неотъемлемые и неотчуждаемые);
- Права человека универсальны, основаны на принципе равенства; гарантированы каждому;
- Права человека – высшая ценность, а их уважение, соблюдение и защита - обязанность государства;
- Обеспечение прав человека не совместимо с дискриминацией по какому-либо признаку;
- Осуществление прав и свобод человека не должно нарушать права и свободы других лиц;
- Права и свободы должны быть едины на всей территории государства и др.

Наиболее отражающим понимание Концепции «Школа доброжелательных отношений» является

**понятие толерантности** – как уважения, принятия многообразия культур нашего мира, форм самовыражения и способов проявления человеческой индивидуальности<sup>1</sup>.

А.Г. Асмолов, доктор психологических наук, профессор, заведующий кафедрой личности МГУ, особо выделяет понятие «Культура толерантности», которое раскрывается как культура жизни с непохожими людьми, как норма поддержки разнообразия, как право и возможность быть разными, проявляя свою индивидуальность. Толерантность в обществе рассматривается им как полифония смыслов, мотивов и ценностей, а в человеческом проявлении толерантность можно рассматривать как великодушие, как широту души, как терпеливость по отношению к другим людям.

Авторский коллектив Концепции обращает внимание на **примирение** как базовую ценность общения в образовательных организациях. Ценностно-примирительный подход в образовании может быть эффективным ответом на вызовы и угрозы

современности. Примирение рассматривается в многозначном значении: и как умение примириться с действительностью и с самим собой при разрешении внутреннего психологического конфликта (хранить мир в душе), и как восстановление отношений, например, при разрешении спора или конфликта, и примирение как принятие другого человека для создание обстановки мира и согласия.

Ценностными основами для общения могут быть **и семейные ценности, и школьные традиции** общения и нормы доброжелательных отношений и примирения.

*В школах*

Ресурсы может задействовать для создания семейных, школьных традиций и норм доброжелательных отношений и примирения образовательная организация:

- программы предметов гуманитарного цикла;
- специальные дополнительные дисциплины или серии мероприятий по культуре общения, по правам человека и ребёнка;

- специальные мероприятия (тренинги, например, с учётом особого контингента детей или обучения отдельных детей с особыми образовательными нуждами, ограниченными возможностями здоровья и пр.);
- специальные мероприятия восстановительного плана (примирения) в случае рисков буллинга, нарушения межличностных коммуникаций в отдельных классах, на параллели первых и пятых классов и т.д.
- специальные мероприятия по рождению и поддержанию традиций общения в школе и пр.

Так, например, команды школ – участников проекта, в рамках курсов повышения квалификации «Технологии конструктивного общения и примирения в образовательной организации: «Школа доброжелательных отношений» выделили следующие традиции, существующие в их организациях (приведены наиболее распространенные):

| <i>Существующие традиции<br/>(направления, виды<br/>деятельности)</i>   | <i>Ценности, качества, которые<br/>формируются в процессе<br/>выполнения данной<br/>деятельности</i>    |
|---|---|
| Волонтерская деятельность по различным направлениям   | Сострадание, милосердие, толерантность, работа в команде, помощь другим                                 |
| Проектная групповая деятельность  | Работа в команде, творческая научная работа   |
| Детско-взрослые объединения<br>Совместные мероприятия для учащихся, родителей, педагогов (спортивные, творческие и пр.) | Умение взаимодействовать с разными людьми, принадлежность к сообществу школы                            |
| День семьи<br>Фестиваль семейных традиций<br>Семейный клуб  | Семейные ценности и традиции, ценность семьи  |
| Школьная служба примирения (проведение восстановительных программ)<br>Курс по выбору «Конфликты в нашей жизни»          | Мирное разрешение конфликтов, восстановление отношений, важность добрых отношений                       |
| Благотворительные мероприятия   | Сострадание, милосердие   |
| Актив старшеклассников<br>Самоуправление  | Инициативность, ответственность, самостоятельность, работа в команде                                    |
| Лицейский (школьный) театр  | Творческая самореализация, нравственные ценности, сценическое (публичное) отстаивание ценностей общения |
| Дни родных языков   | Толерантность, уважение,  |



|  |  |
|--|--|
| Фестиваль народов Прикамья             | признание разности и единства  |
| Школьные СМИ                           | Привлечение внимания аудитории к ценностям, популяризация и пропаганда ценностей |
| Неделя психологии, уроки психологии    | Самопознание, общение, и др.   |
| Научно-практические конференции        | Ценность знаний, работа с материалом и информацией, научное творчество           |
| Ящик доверия                           | Обращение за помощью, равнодушие, помощь другим                                  |
| Школьный музей                         | Традиции и история школы, принадлежность к сообществу школы                      |
| Танцевальные перемены                  | Творчество, организация времени, конструктивная самореализация                   |
| Час с директором                       | Признание, уважение, доверие, открытость и пр.                                   |
| Трудовые отряды, трудовая деятельность | Ценность совместного труда, ответственность, достижение результатов              |

#### **4. Анализ конфликтогенных факторов, создающих напряжение в образовательных организациях**

Важным направлением в профилактике социальной напряженности и конфликтов в учреждении является создание критериев определения социальной напряженности в образовательной организации, выделение конфликтогенных зон и точек.

Выявление конфликтогенов стало первым шагом в создании школьной системы управления конфликтами (прогнозирование конфликтов, выбор инструментария для мониторинга уровня психологической безопасности и конфликтности, разработка и внедрение программ и планов по предупреждению конфликтов (на основе выявленных конфликтогенов)).

В каждом учреждении конфликтогенные зоны (точки повышенной конфликтности) могут быть индивидуальны, но в общем плане это может быть расписание уроков, вопросы организации и качества

питания, наличие/отсутствие кулеров, удобства в гардеробе, предметы личной гигиены в туалетах, проведение собраний, домашние задания, справедливость оценки учебной деятельности, справедливость поощрения педагогов, индивидуальные особенности участников образовательного процесса, организационная структура, стиль управления - смена руководителя, изменение организационной структуры школы или объединение нескольких образовательных организаций в одну школу и т.д.

Точки повышенной конфликтности – обстоятельства или организационные процессы в рамках учреждения, неудовлетворенность которыми составляет более 40% опрошенных.

Уровень конфликтности в организации зависит от 4 составляющих (их недостаточной эффективности или неудовлетворенности):

- организационная структура учреждения и обеспечение эффективного взаимодействия

между ее составляющими (подразделениями), стиль управления;

- обеспеченность материальными ресурсами (условия для деятельности, зарплата);
- кадровый состав и распределение функционала и роли участников;
- заинтересованность участников.

Соответственно, при разработке критериев диагностики уровня конфликтности следует опираться на следующие составляющие:

- организация учебно-воспитательного процесса с учетом профиля учреждения (материальная и техническая обеспеченность, организация взаимодействия между подразделениями, педагогическими работниками), организационная структура и стиль управления – производственные интересы;
- взаимодействие участников внутри коллектива и за его пределами – социальные интересы;

- удовлетворение личных материальных и нематериальных потребностей сотрудников – личные интересы;
- удовлетворение финансовых потребностей (финансовая обеспеченность образовательного процесса) – финансовые интересы.

В таблице представлены факторы благополучия в каждой из указанных составляющих уровня конфликтности в учреждении:

| <b>Удовлетворенность организационными процессами</b>                       | <b>Удовлетворенность микроклиматом и коммуникацией внутри коллектива</b> | <b>Удовлетворение личных потребностей</b>      | <b>Финансовые интересы</b>                       |
|--|--|--|--|
| Оснащенность помещений, рабочих мест и кабинетов необходимым оборудованием | Коммуникация   | Возможность профессионального роста и развития | Уровень заработной платы                         |
| Оснащенность и организация учебно-воспитательных процессов                 | Обучение профильное  | Возможность повышения профессионального уровня | Соответствие заработной платы объему выполняемых |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  |  |   | работ   |
| Взаимодействие по линии руководитель – подчиненный, система отчётности   | Совместные мероприятия                       | Признание и уважение в коллективе           | Премирование  |
| График работы (расписание, классное руководство, индивидуальная работа с учащимися, работа с родителями и т.д. | Поздравление и благодарности сотрудников     | Профессиональная гордость                   | Стоимость образовательного процесса (необходимость личных трат и их цена) |
| Нематериальные поощрения   | Взаимодействие с коллегами в нерабочее время | Желание продолжать трудовые отношения       | Цены на питание   |
| Имидж учреждения (организации)   | Проектная деятельность                       | Удовлетворенность результатами своей работы |   |
| Взаимодействие между отделами и структурными подразделениями   | Система наставничества и взаимопомощи        | Востребованность моих знаний в коллективе   |   |

Для педагогов и сотрудников образовательной организации можно использовать примерный перечень вопросов по исследованию уровня конфликтности в соответствии с факторами благополучия.

Перечень вопросов по исследованию уровня конфликтности в учреждении в соответствии с факторами благополучия:

*Организация образовательного процесса:*

1. Насколько эффективно организованы рабочие процессы?
2. Где чаще всего возникают конфликтные ситуации и почему?
3. В чем причина конфликтов?
4. Что из организационных процессов Вы бы изменили для повышения эффективности?
5. Какие шаги должна предпринять администрация, чтобы сделать работу более эффективной?
6. Какова система поощрения и наказания?
7. Насколько она эффективна, что необходимо изменить?

8. Каково мнение об организации и его сотрудниках в городе (районе)?
9. Что влияет на мнение об организации в городе (районе)?
10. Как это можно изменить?
11. С чем связаны конфликты внутри коллектива?
12. Доступно ли руководство школы/детского сада при решении текущих вопросов?
13. Есть ли возможность в течение рабочего дня для отдыха?
14. Какие есть ресурсы для психологического восстановления сотрудников?
15. Наличие системы работы с конфликтами (Школьная служба примирения, комиссия по урегулированию споров, медиаторы, психологи).

#### *Микроклимат в коллективе*

1. Насколько комфортно работать в коллективе?
2. Что вызывает недовольство?
3. Какие спорные вопросы возникают в отношениях с коллегами?



4. Что мешает работе, что помогает?
5. Что нужно изменить для улучшения обстановки?
6. Проводят ли сотрудники внерабочее время со своими коллегами?
7. Что может сделать администрация для улучшения микроклимата в коллективе?
8. Каковы основные причины разногласий в коллективе?
9. Как Вы влияете на микроклимат в коллективе, чего ждете от коллег?
10. Каким образом взаимодействует коллектив вне рабочего времени (корпоративы и пр.)?
11. Необходимы ли внерабочие мероприятия, какие?
12. Как поздравляют сотрудников (отмечают успехи)?
13. Кто инициатор внешкольных мероприятий?
14. В каких мероприятиях будет интересно поучаствовать?

## *Удовлетворение личных потребностей*

1. Как решаются вопросы поощрений?
2. Какие формы поощрений для вас наиболее актуальны?
3. Каковы нематериальные формы поощрения есть в организации?
4. Нужны ли они и в каком виде?
5. Есть ли возможность, работая в образовательной организации, развиваться (есть ли желание)?
6. Как Вы видите свои профессиональные перспективы в данном коллективе, есть ли возможность реализовать их?
7. Что дает Вам эта работа?
8. Соответствует ли то, что Вы сейчас получаете и делаете на этой должности, Вашим ожиданиям , что не соответствует, почему так вышло?
9. Что, по вашему мнению, могла бы сделать администрация для повышения мотивации сотрудников?

10. Что для Вас важно в Вашей деятельности (зарплата, статус в обществе, самореализация как специалиста и т.п.)?
11. Почему важно работать здесь?
12. Испытываете ли вы гордость за свою работу и свою школу, детский сад (да или нет и за что именно), что нужно сделать, чтобы испытывали?
13. Какие дополнительные стимулы были бы эффективны для Вашей большей заинтересованности?

#### *Удовлетворение финансовых интересов*

1. Устраивает ли вас уровень Вашей заработной платы?
2. Эффективна ли существующая система мотивации?
3. Доступна ли информация о порядке выплаты стимулирующих выплат?

Факторы благополучия для субъектов образовательного процесса, выделенные командами школ – участниками проекта, в рамках курсов

повышения квалификации «Технологии  
 конструктивного общения и примирения в  
 образовательной организации: «Школа  
 доброжелательных отношений»:

| <b>Педагоги</b>   | <b>Дети</b>  | <b>Родители</b>  |
|---|--|--|
| Наличие комнаты психологической разгрузки, Психологические тренинги для педагогов | Интересная школьная среда (зоны отдыха, тематические пространства)       | Успехи ребенка в школе                                   |
| Наличие тренажерного зала   | Вкусная еда  | Доброжелательная атмосфера в школе                       |
| Территориальная организация деятельности (работа в одном корпусе)                 | Удобное расписание   | Имидж школы  |
| Наличие системы наставничества  | Дополнительное образование (кружки и секции в школе)                     | Территориальная доступность                              |
| Оптимальный объем работы  | Современный уровень образования, в том числе, дополнительного            | Разнообразие бесплатной дополнительной занятости ребенка |
| Уровень заработной платы, Прозрачность системы оплаты труда и                     | Условия для самореализации (образование, досуг, внеурочная деятельность, | Доступная информационная среда                           |

|   |  |   |
|---|--|---|
| премирования  | события и дела в школе, участие в (соуправлении) |   |
| Возможность выездных стажировок, Образовательный туризм | Безопасность                                     | Сбалансированное вкусное питание по приемлемой цене |
| Удобный график учебных занятий                          | Оборудование (лаборатории, мастерские, воркшопы) | Качественное образование                            |
| Оборудование, Техническая оснащенность                  | Доверительное отношение с педагогами             | Родительские сообщества                             |
| Удовлетворенность от работы                             | Встречи с интересными людьми                     | Взаимодействие с учителями                          |
| Корпоративная этика, Корпоративная культура             | Интерактивные перемены                           | Уважительное отношение к детям                      |
| Профессионализм кадров                                  | Профессиональные пробы                           | Наличие группы продленного дня                      |
| Имидж организации                                       | Спортивные мероприятия                           | Удобное расписание учебных занятий                  |
| Обеспечение безопасности детей                          | Интересные учителя                               | Возможность доступа в школу                         |
| Наличие пространства для переговоров                    | Образовательный туризм                           | Пятидневный режим                                   |
| Организация дополнительного образования                 | Понимание, к кому можно обратиться за помощью    | Безопасность детей в школе                          |

|   |  |   |
|---|--|---|
| Организация питания детей, Здоровое питание   | Поощрения  | Наличие узких специалистов (логопедов, психологов и т.п.) и всех учителей - предметников, |
| Наличие зон отдыха и уединения  | Уважение   | Наличие медицинской помощи  |
| Территориальная доступность   | Доброжелательное отношение со стороны всех сотрудников | Прозрачность образовательного процесса  |
| Время на работу с детьми  | Разные формы уроков (потоки, уроки в других классах).  | Творческий подход при организации досуга во внеурочное время                              |
| Участие родителей в классных мероприятиях   |  | Возможность личного взаимодействия с учителями и администрацией                           |
| Отношения администрации и пед. коллектива (реагирование на просьбы, быстрота ответа на вопросы, взаимопонимание, доступность руководства) |  | Доверительные отношения с классным руководителем  |
| Возможность обмена опытом   |  |   |

|  |  |  |
|--|--|--|
| внутри коллектива и решения текущих вопросов                                   |  |  |
| Взаимодействие с другими образовательными учреждениями на уровне города и края |  |  |
|  |  |  |
| Поощрения со стороны администрации   |  |  |
| Конструктивные взаимоотношения с родителями и детьми                           |  |  |
| Конструктивное взаимодействие внутри коллектива                                |  |  |
| Конструктивное взаимодействие с администрацией                                 |  |  |
| Конструктивное взаимодействие внутри подразделений                             |  |  |
| Признание и уважение в коллективе  |  |  |
| Личные консультации с психологом   |  |  |

Как видно из данной таблицы, есть факторы, важные для всех субъектов образовательного процесса, связанные, как правило, с базовыми потребностями (безопасность, уважительное, доброжелательное отношение, питание, успешность, качество образования, комфортное пространство школы и пр.), и факторы, наиболее свойственные кому-либо одному из субъектов. Именно такие факторы, при определённых обстоятельствах, могут стать причинами конфликтного взаимодействия субъектов образовательного пространства.



## **5. Система мониторинга уровня конфликтности и психологической безопасности в образовательных организациях**

Конфликтологический мониторинг и мониторинг психологической безопасности в образовательных организациях рассматривается нами как единое направление для исследования качества отношений между всеми участниками образовательного процесса (обучающиеся/воспитанники, родители, педагоги, администрация). Оценка угроз психологической безопасности в образовательной организации позволяет оценить конфликтологические риски, в целом.

Мониторинг конфликтности образовательной среды возможно осуществлять на основе специального инструментария, программ, методик, техник.

Особенностью конфликтологического мониторинга является его непрерывность, то есть постоянная регистрация специфических параметров, отражающих течение конфликта.

Конфликтологический мониторинг является упорядоченной системой сбора, регистрации, хранения и анализа ряда специфических признаков рассматриваемого феномена на разных стадиях, цель которой – получить полную детализированную картину развития конфликта в определенной среде отношений.

Применительно к образовательной среде программа мониторинга может включать ряд компонентов, позволяющих сформулировать и обосновать проблему для анализа, при этом выявляются реальные, актуальные затруднения, которые решающим образом влияют на формирование и развитие конфликтной ситуации. В формулировках таких проблем должны быть отражены и сами проблемные зоны взаимодействия, конфликтные ситуации, и противоречия, которые привели к их возникновению.

Следующим шагом мониторинга является определение объекта и предмета исследования. Сама по себе, обособленно, конфликтологическая проблема

никогда не существует. Ее обязательным элементом всегда являются отдельные люди или социальные группы и характерная для них деятельность. Следовательно, пристальное внимание специалистов, осуществляющих мониторинг, привлекают, прежде всего, конкретные люди и группы различного уровня внутри образовательной среды.

Программа мониторинга завершается формулированием конкретных рекомендаций, которые ориентированы на определенную помощь в урегулировании конфликта в конструктивном русле. Исходя из этого, проведенный анализ ценен не объемом исследований, а тем, насколько эффективно выработанные рекомендации помогают урегулировать существующий конфликт, какова их реальная практическая польза.

При подготовке к проведению исследования определяются задачи решения проблемы, идет поиск ответа на вопрос о путях и средствах такого решения.

Для эффективной работы на этапах, которые следуют за составлением программы исследования,

разрабатывается стратегический план действий, что позволяет хотя бы в общем приближении представлять предполагаемый конечный результат. При осуществлении управленческих действий, связанных с разрешением конфликта, программа мониторинга предполагает предупредительную работу.

Этой цели служат, например, формулируемые правила поведения участников образовательных процессов в конкретной образовательной организации, которые закреплены и оформлены локальными нормативными актами. Важно, чтобы об этих правилах знали, принимали их все субъекты образовательной деятельности.

Мониторинг конфликтов в системе образования включает в себя весь комплекс процедур, позволяющий выявить динамику этой системы в определенный временной период. В данном отношении мониторинг хорошо вписывается в алгоритм маркетинга образовательных услуг, является его необходимым условием и неотъемлемым компонентом. Здесь мониторинг,

наряду с прогнозом, служит обеспечению информационной стабильности, предотвращению дефицита информации при выработке рекомендаций и принятии управленческих решений, повышению степени их обоснованности<sup>21</sup>.

Мониторинг конфликтности образовательной среды может проводиться на основе специальных исследований, в том числе – анкетирования основных субъектов образовательной системы, педагогов, обучающихся / воспитанников, администрации, родителей. При этом любые методы исследования уровня конфликтности, даже самые совершенные, не могут предоставить готового ответа на вопросы о способах преодоления имеющих место негативных явлений.

Отчасти помочь в этом может исследование представлений всех субъектов образовательных отношений об отдельных составляющих

---

<sup>21</sup> Гаранина О.Д. Социологический мониторинг качества образовательной среды / О.Д. Гаранина, О.С. Румянцева // Актуальные вопросы современной науки. – 2010. – №15. – С. 152–159.

образовательного процесса в организации. Все субъекты такого исследования пребывают непосредственно в образовательном процессе, их мнения и интересы дают исследователю необходимую информацию о конфликте.

Мониторинг является эффективным способом выявления факторов, которые влияют на качество образования в учреждении. Полученные данные могут быть использованы при управлении образовательным процессом.

Таким образом, реализации мониторинга конфликтности образовательной среды является эффективным инструментом повышения качества образования, в целом.

Концепция психологической безопасности образовательной среды – это система взглядов на обеспечение безопасности участников от угроз позитивному развитию и психическому здоровью в процессе педагогического взаимодействия.

Основные положения концепции психологической безопасности образовательной среды:

1. *Образование* *есть* *отрасль* *человекопроизводства*. Это означает, что ОО как социальный институт, производящий «сверхсложный продукт» – личность, способную к самоактуализации, – должна создавать стабильные условия для его производства, использовать технологии, которые в минимальной степени несут в себе риск вреда процессу формирования и развития личности, обеспечивать его устойчивость и сопротивляемость негативным воздействиям социальной среды. В психологическом смысле можно говорить о том, что, если в авторитарной системе социальные институты (в том числе и школа) созданы для контроля над человеком, то в гуманистической парадигме они обеспечивают человеку «чувство базового удовлетворения», создают условия для развития и раскрытия личностного потенциала.

2. *Образовательная среда является частью образовательного пространства.* Образовательное пространство имеет территориальную обозначенность и качественные характеристики, позволяющие полноценно удовлетворять потребности в развитии, социализации и культурной идентификации детей и молодежи при обязательном соблюдении их безопасности. Организационной структурой, обеспечивающей решение этих задач, выступает образовательная система, она включает в себя отдельные образовательные учреждения, психолого-педагогической сутью которых является создание образовательной среды. Важным условием, придающим образовательной среде развивающий характер, является ее психологическая безопасность. Единое образовательное пространство создается за счет образовательной политики, направленной на сохранение и укрепление физического, психического, социального здоровья всех субъектов системы образования. На уровне ОО это выражается в системе мер, направленных на предотвращение угроз для



позитивного, устойчивого развития личности. В психологическом смысле – это создание и внедрение технологий сопровождения психологической безопасности образовательной среды.

3. *Для психологической безопасности образовательной среды существуют угрозы.* Основной угрозой во взаимодействии участников образовательной среды является получение психологической травмы, в результате которой наносится ущерб позитивному развитию и психическому здоровью, удовлетворению основных потребностей, т. е. возникает препятствие на пути самоактуализации. Основным источником психотравмы – психологическое насилие в процессе взаимодействия. В организационном аспекте угрозу здоровью участников образовательной среды создает неразвитость системы психологической помощи, в результате чего деятельность службы сопровождения в системе образования оказывается неэффективной. Устранение перечисленных угроз в образовательной среде будет способствовать снижению

психологических опасностей в образовательном пространстве, а в более широком масштабе – способствовать распространению безопасных отношений участников в социальной жизни. Психологически безопасными можно считать такие межличностные отношения, которые вызывают у участников чувство принадлежности (референтной значимости среды), убеждают человека, что он пребывает вне опасности (отсутствие вышеперечисленных угроз), укрепляют психическое здоровье.

4. *Психологическую безопасность образовательной среды необходимо обеспечить.* Обеспечение психологической безопасности образовательной среды и, как следствие, охрана и поддержание психического здоровья ее участников должно быть приоритетным направлением деятельности службы практической психологии в образовании<sup>22</sup>.

---

<sup>22</sup> Чиркина С.Е. Основы формирования психологически безопасной образовательной среды: учебно-методическое пособие / С.Е. Чиркина, Р.А.

## Индикаторы психологической безопасности

(по исследованиям ЮНИСЕФ, Казахстан 2007)

|  |  |
|--|--|
| <b>ПСИХОЛОГИЧЕСКИ КОМФОРТНАЯ СРЕДА (обучающиеся /воспитанники)</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Доля учеников с позитивным отношением к школе, %</li><li>• Доля учеников, уверенных в позитивном отношении к ним окружения в ОО, %</li><li>• Доля учащихся, которые, в случае возникновения у них проблем, обратятся за помощью к персоналу школы, %</li><li>• Доля учеников, боящихся ходить в школу, %</li><li>• Доля учеников, считающих, что все их права в школе соблюдаются, %</li><li>• Доля учеников, считающих, что в школе все учащиеся находятся в равном положении, %</li><li>• Доля учащихся, чувствующих себя в школе в безопасности, %</li><li>• Доля учеников, которые признаются что курят, %</li><li>• Доля учеников, которые признаются что используют в своей речи бранную лексику, %</li><li>• Доля учеников, отмечающих, что их школа – свободная территория от наркотических веществ, азартных игр, употребления алкогольных напитков и насилия, %</li><li>• Отсутствие вызывающих тревогу мест (рестораны, бары, где продают спиртные напитки, места сбора агрессивно настроенных молодых людей, опасные переходы через дорогу и др.) на расстоянии 250 метров от школы, %</li></ul> |
|--|--|

Ахмеров, К.С. Бажин, Е.В. Царева. Казань: Издательство «Бриг», 2015. - 136 с.

|   |   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Доля учащихся, которым всегда понятен текст учебников, %</li> <li>• Доля учащихся, которые отмечают, что участвуют на уроках в обсуждении, дискуссиях, ролевых играх, групповой работе, %</li> <li>• Доля учащихся, которым чаще всего понятен весь пройденный материал, %</li> <li>• Доля учащихся часто пропускающих занятия, %</li> <li>• Доля учащихся, отмечающих большой объём домашних заданий, %</li> <li>• Доля учащихся, не испытывающих проблем с питьевой водой, %</li> <li>• Доля учащихся, удовлетворенных состоянием и приспособленностью туалетов для их использования, %</li> <li>• Доля учащихся, регулярно питающихся в школьной столовой, %</li> <li>• Доля учащихся, положительно оценивающих качество питания %</li> <li>• Доля учащихся, отмечающих наличие механизмов выражения учащимися собственного мнения или беспокоящих их вопросов: опросы учащихся, ящик для сбора мнений, настенная газета или др. %</li> </ul> |
| <p><b>ПСИХОЛОГИЧЕСКИ КОМФОРТНАЯ СРЕДА (учителя)</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Доля учителей, чувствующих себя в школе в безопасности, %</li> <li>• Доля учителей, считающих, что все их права в школе соблюдаются, %</li> <li>• Доля учителей, считающих, что в школе все учителя находятся в равном положении, %</li> <li>• Доля учителей, которые в случае возникновения у них проблем обратятся за помощью к персоналу школы, %</li> </ul>  |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Доля учителей, отмечающих, что в школе создан механизм, предупреждающий случаи насилия по отношению к детям, %</li> <li>• Доля учителей, полностью удовлетворённых более, чем половиной различных аспектов своей деятельности, %</li> <li>• Доля учителей, несущих личные расходы из-за работы учителем, %</li> <li>• Доля времени учителей, потраченных на составление отчётов, %</li> <li>• Доля времени учителей, потраченных на выполнение нефункциональных обязанностей, %</li> <li>• Доля учителей, отметивших доступность в школе компьютера для работы, %</li> <li>• Доля учителей, полностью удовлетворённых учебно-методической базой школы, %</li> </ul> |
| <p><b>ПСИХОЛОГИЧЕСКИ КОМФОРТНАЯ СРЕДА (родители)</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Доля родителей, вносящих свои предложения по учебному плану и плану развития школы, %</li> <li>• Доля родителей, участвующих в классных мероприятиях, %</li> <li>• Доля родителей, обсуждающих успехи своего ребенка с учителем не реже, чем 1 раз в четверть, %</li> <li>• Доля родителей, уверенных в хорошей квалификации учителей, преподающих предметы их ребёнку, %</li> <li>• Доля родителей, удовлетворённых качеством образования в школе, %</li> <li>• Доля родителей, удовлетворённых условиями безопасности ребёнка в школе, %</li> <li>• Отсутствие вызывающих тревогу мест</li> </ul>   |

|  |   |
|--|---|
|  | (рестораны, бары, где продают спиртные напитки, места сбора агрессивно настроенных молодых людей, опасные переходы через дорогу и др.) на расстоянии 250 метров от школы, % |
|--|---|

К основным показателям психологической безопасности образовательной среды исследователи относят:

1. *Качество межличностных отношений*, которое раскрывается через позитивные факторы (доверие, доброжелательность, принятие, толерантность) и негативные факторы (агрессивность, конфликтность, враждебность, манипулятивность). Психологически безопасными можно считать такие межличностные отношения, которые вызывают у участников чувство принадлежности (референтной значимости среды); убеждают человека, что он пребывает вне опасности, укрепляют психическое здоровье.
2. *Комфортность образовательной среды*, которая рассматривается через оценку эмоций и чувств и

доминирующие переживания в процессе взаимодействия взрослых и детей в образовательной среде школы. Принцип психологической комфортности предполагает снятие всех стрессообразующих факторов учебного процесса.

3. *Защищенность от психологического насилия со стороны сверстников, педагогов, администрации и родителей.*

4. *Удовлетворенность образовательной средой.*

Она анализируется через возможности удовлетворения базовых потребностей ребенка: в помощи и поддержке, в сохранении и повышении его самооценки, в познании и в преобразующей деятельности, в развитии способностей.

Под «безопасной психологической средой образовательной организации» понимается среда взаимодействия, свободная от проявления психологического насилия, имеющая референтную значимость для включенных в нее субъектов (в плане положительного отношения к ней),

характеризующаяся преобладанием гуманистической центрации у участников (т. е. центрации на интересах (проявлениях) своей сущности и сущности других людей) и отражающаяся в эмоционально-личностных и коммуникативных характеристиках ее субъектов.

Мониторинг психологической безопасности образовательной среды - это комплексная система обеспечения психологически комфортной среды в образовательной организации, способствующей укреплению психологического здоровья, профилактике угроз, препятствующих продуктивному, устойчивому развитию личности.

**Примерный перечень диагностического  
инструментария для проведения мониторинга  
психологической безопасности образовательной  
среды соответствии с выделенными компонентами  
и показателями**

| <b>Компоненты психологической безопасности</b> | <b>Показатели психологической безопасности</b> | <b>Диагностический инструментарий</b> |
|--|--|---------------------------------------|
| <b>1. Качество</b>                             | -  | <i>Обучающиеся/воспитанн</i>          |



|   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>МЕЖЛИЧНО<br/>СТНЫХ<br/>ОТНОШЕНИ<br/>Й, СТЕПЕНЬ<br/>КОНФЛИКТ<br/>НОСТИ</b></p> | <p>удовлетворенность<br/>качеством<br/>взаимоотношений<br/>в системе<br/>«ребенок-ребенок»<br/>-<br/>удовлетворенность<br/>качеством<br/>взаимоотношений<br/>в системе «педагог-<br/>ребенок»<br/>-<br/>удовлетворенность<br/>качеством<br/>взаимоотношений<br/>в системе<br/>«родитель –<br/>ребенок»<br/>-<br/>удовлетворенность<br/>качеством<br/>взаимоотношений<br/>в системе<br/>«родитель-ОО»</p> | <p><u>ИКИ:</u><br/>- Экспресс-методика<br/>изучения социально<br/>психологического<br/>климата в учебном<br/>коллективе (А. Н.<br/>Лутошкин)<br/>- Методика<br/>«Психологическая<br/>культура личности»<br/>(для учащихся 2 – 7<br/>классов начальной и<br/>средней школы),<br/>направлена на изучение<br/>характеристик<br/>гармоничности<br/>построения основных<br/>процессов поведения и<br/>управления ими (О.И.<br/>Мотков, Т.А. Огнева)<br/>- Опросник<br/>"Взаимодействие<br/>родителя с ребенком"<br/>(ВРР) И.М.Марковской,<br/>подростковый вариант<br/>- Проективная методика<br/>«Что мне нравится в<br/>школе» (Н.Г. Лусканова)<br/><u>Педагоги, коллектив:</u><br/>- Методика изучения<br/>удовлетворенности<br/>педагогов<br/>жизнедеятельностью в<br/>образовательном<br/>учреждении (Е.Н.<br/>Степанов)</p> |
|---|--|--|

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>- Методика диагностики уровня эмоционального выгорания у педагогов (В.В.Бойко)</p> <p>- Опросник выгорания К.Маслач (в адаптации Н.Е. Водопьяновой)</p> <p>- Экспресс-методика по изучению социально - психологического климата в трудовом (педагогическом) коллективе (О.С. Михалюк, А.Ю. Шальто).</p> <p>- Методика оценки психологической атмосферы в коллективе (А.Ф. Фидлер)</p> <p>- Методика диагностики ориентированности педагогов на учебно-дисциплинарную и личностную модель взаимодействия с детьми (В.Г. Маралов)</p> <p><u>Родители:</u></p> <p>- Методика изучения удовлетворенности родителей работой образовательного учреждения (Е.Н. Степанов)</p> <p>- Комплексная методика</p> |
|--|--|---|

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>для изучения удовлетворенности родителей жизнедеятельностью образовательного учреждения (А.А.Андреев)</p> <p>- Опросник "Взаимодействие родителя с ребенком" (ВРР) И.М.Марковской. Вариант для родителей подростков</p> <p><u>Методики, ориентированные на всех субъектов:</u></p> <p>- Диагностика коммуникативной толерантности (В.В.Бойко)</p> <p>- Диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении (В.В.Бойко)</p> <p>- Тест «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС) (В.В.Синявский, В.А.Федоршин)</p> <p>- Экспресс-диагностика доверия (по шкале Розенберга)</p> <p>- Диагностика доброжелательности (по</p> |
|--|--|---|

|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   | <p>шкале Кэмпбелла)<br/> - Опросник для диагностики способности к эмпатии (А. Мехрабиен, Н. Эпштейн)<br/> - Модульный социотест. Комплексная диагностика взаимоотношений и межличностных конфликтов в группе (А.Я.Анцупов)</p> |
| <b>2. Комфортность образовательной среды</b>       | <p>- мотивация учебной деятельности<br/> - уровень притязаний<br/> - отношение к учению</p>                                       | <p>- Диагностика учебной мотивации Н. В. Матюхиной<br/> - Моторная проба (К. Шварцландер)<br/> - Методика анализа отношения школьников к учению (Л. Балабкиной)</p>  |
| <b>3. Защищенность от психологического насилия</b> | <p>-преобладающее эмоциональное состояние (уровень тревожности) и напряженности на учебных занятиях<br/> - уровень самооценки</p> | <p>- Методика определения уровня беспокойства-тревоги (Ж.Тейлор)<br/> - Методика диагностики самооценки у подростков и старших школьников (адапт.Л. Д. Столяренко)</p>   |
| <b>4. Удовлетворенность образовательной средой</b> | <p>- удовлетворенность условиями предметной среды и организацией образовательного процесса всеми</p>                              | <p>- Психологическая диагностика безопасности образовательной среды в школе (И. А. Баева)<br/> Методика предназначена для исследования</p>   |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p>участниками образовательных отношений</p> | <p>психологической безопасности образовательной среды школы (дети, педагоги, родители).<br/> Опросник состоит из трех частей:<br/> 1. Интегральный показатель отношения к образовательной среде.<br/> 2. Выбор значимых характеристик образовательной среды и индекс удовлетворенности ими.<br/> 3. Индекс психологической безопасности образовательной среды школы<br/> - Методика экспертизы образовательной среды (В.А. Ясвин)</p> |
|--|--|---|

Таким образом, в процессе мониторинга возможно выделить риски образовательной среды: на уровне обучающихся, родителей и педагогов.

Мониторинг уровня конфликтности и психологической безопасности в образовательных организациях – категория педагогическая и управленческая, поскольку он не копирует общие положения теории информации, а переводит их на

язык педагогики, психологии и управления. В этом аспекте важным представляется процесс управления отношениями между всеми участниками образовательного процесса.

Для проведения мониторинга важно подключать не только специалистов психолого-педагогических служб, но и классных руководителей, административную команду для выстраивания единой политики образовательного учреждения в реализации концепции «Школы доброжелательных отношений».

## **6. Роль администрации и психолого-педагогической службы (ППС) как координаторов управления конфликтами в образовательной организации**

Преобразование школьной, детсадовской среды в доброжелательную предполагает выделение нового направления в деятельности администрации школы – управление конфликтами.

Управление конфликтами - это специально организованная сознательная деятельность по управлению многообразием мотивов, интересов, целей и способов взаимодействия всех субъектов образовательного процесса с целью предупреждения конфликтов и их конструктивного разрешения в примирительном ключе.

## **Инфраструктура и специалисты, занимающиеся урегулированием конфликтов в образовательной организации**

Школа — это пространство, где каждый день встречаются сотни людей: детей и взрослых, которые взаимодействуют между собой по самым разным вопросам. Многообразие мнений, позиций, индивидуальностей каждого из участников образовательного процесса порождает большое число противоречий, спорных, конфликтных ситуаций.

подавляющее большинство проблем, вопросов, спорных моментов и конфликтов можно решить в стенах школы мирно и конструктивно.

Предупреждением и разрешением конфликтных ситуаций в школе занимаются различные специалисты и службы.

Перечислим самые распространенные из них:

### *1. Классный руководитель*

Тот человек в школе, который наиболее осведомлен обо всем, что связано с учащимися его класса. Классный руководитель решает все вопросы,



связанные с общением, взаимоотношениями и поведением школьников в классе, отношениях с педагогами, успеваемостью, эмоциональным самочувствием. Он организует обмен информацией обо всех изменениях, которые могут повлиять на самочувствие и поведение ребенка в школе, а также может помочь в разрешении спорных и конфликтных отношений с другими родителями в классе.

## 2. *Учителя-предметники*

В их ведении находятся вопросы, связанные с успеваемостью по конкретным предметам и отношением с определенными учениками.

## 3. *Педагог-психолог*

Деятельность данного специалиста в предупреждении и разрешении конфликтов осуществляется через возможность предоставления информации о данных психологической диагностики, дополнительной информации о психологическом состоянии и особенностях учащихся, получения рекомендаций по вопросам воспитания ребенка, выстраивания взаимоотношений с ребенком, в

коллективе, в семье и пр. Педагог-психолог проводит социально-психологические тренинги, направленные на развитие коммуникативных навыков, сплочение классных коллективов, умений конструктивно разрешать конфликты – все это работает на предупреждение конфликтных ситуаций. В ходе индивидуальных консультаций может проводиться работа с эмоциональным состоянием клиента (например, отреагирование негативных эмоций) и обсуждение стратегий поведения в различных ситуациях.

#### *4. Социальный педагог*

Данный специалист курирует все вопросы, связанные с:

- уточнением информации о возможных льготах, пособиях и помощи в их получении;
- ситуациями, связанными с нарушением правил и норм поведения детей и взрослых в школе и за ее пределами;
- поддерживает связь семьи и школы и разными ведомствами.

*Более подробно роль психолого-педагогической службы в работе по предупреждению и разрешению конфликтных ситуаций будет раскрыта в следующих разделах.*

#### *5. Заместитель директора*

Работает с ситуациями, которые не смогли быть решены на уровне классного руководителя, педагогов и узких специалистов, а также в случаях, когда необходимо принятие административных или организационных мер.

#### *6. Директор*

Руководитель образовательного учреждения, главное должностное лицо, который осуществляет текущее руководство деятельностью учреждения. Директор отвечает за все, что происходит в стенах школы и принимает по любым вопросам.

Управление конфликтами по своему содержанию и структуре включает определённые этапы (прогнозирование, предупреждение, регулирование и разрешение).

Этап прогнозирования предполагает выявление причин конфликта в потенциальном развитии, изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми, а также их индивидуально-психологических особенностей, которые могут быть катализаторами споров и конфликтов.

На этапе предупреждения конфликта необходимо нейтрализовать или минимизировать выявленные латентные причины конфликта, разработать меры, которые предупредят обострение отношений.

Этап регулирования конфликта предусматривает работу с реально развернувшимся конфликтом, направленность этой работы на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения или перевода его на другой уровень отношений и разрешения. Любой начинающийся конфликт требует профессионального внимания с целью недопущения его эскалации, проявления насильственных действий и достижения

конфликтующими понимания выгоды от разрешения конфликта, а не его продолжения.

Заключительный этап управления конфликтом - разрешение - это, как правило, специально организованный процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы (устранение причин конфликта) и восстановления отношения сторон.

И на всех этапах, с точки зрения управления конфликтами, важно определить ключевые фигуры (должности) координаторов процессов по предупреждению и разрешению конфликтов, по определению необходимых ресурсов, по созданию необходимой нормативной базы, по выбору наиболее эффективной модели разрешения конфликта, по организации переговорных процессов и т.д.

## **7. Восстановительный подход в деятельности школьной инфраструктуры предупреждения и разрешения конфликтов (психолого-педагогической службы, школьной службы примирения (ШСП), комиссий по урегулированию конфликтов).**

В образовательной организации решение конфликта означает как минимум восстановление работоспособности его участников, а максимум – возможность на примере конкретной ситуации сделать шаг в развитии образовательной среды, где конфликт часто является «болевым точкой», указывающей на проблему.

Восстановительный подход представляет собой такой процесс решения конфликтных и напряженных ситуаций, который максимально способствует взаимопониманию, заглаживанию вреда, ответственному поведению, осознанию последствий своих действий, помощи близких и уважаемых людей в решении ситуации.

Восстановительный подход исходит из того, что нет плохих людей, но бывают поступки, которые причиняют боль и вред другим людям, что порождает ответственность по исправлению причиненного вреда и принятию усилий по недопущению повторения подобного в будущем. И легче сделать этот шаг не в состоянии внешнего давления, а в доверительно безопасной ситуации и при поддержке значимых людей.

**Службы и организации образовательного учреждения, в функционал которых входит деятельность по предупреждению и разрешению конфликтов:**

1. *Управляющий совет школы* – модель государственно-общественного характера управления школой. ст. 26 №273-ФЗ от 29.12.2021г.

В состав управляющего совета школы входят представители государственного сектора (представители учредителя, директор школы), и

представители общественного сектора (родители, активные и уважаемые граждане).

Управляющий совет призван в первую очередь решать задачи стратегического управления школой: в каких направлениях развивать школу, чтобы ее сделать успешной, как привлекать и расходовать школьные средства и др., например, переход на шестидневную или пятидневную рабочую неделю, школьная форма, питание в школьной столовой, утверждение правил поведения, а также разрешение затянувшихся конфликтов между участниками образовательного процесса или содействие этому процессу, ориентированное на восстановление отношений.

Управляющий совет может оказывать влияние на решение вопросов, которые отнесены к сфере его компетенции. По отдельным вопросам, которые перечислены в Уставе, решения Управляющего совета могут быть обязательными для администрации школы, остальные будут носить рекомендательный характер.



2. *Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений* (ст. 45 Федерального закона №273-ФЗ от 29.12.2012г.)

Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений – еще одна возможность разрешить конфликт в стенах образовательного учреждения, которая официально закреплена в ст. 45 Федерального закона №273-ФЗ от 29.12.2012г.

Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений – коллегиальный орган, состоящий из равного числа совершеннолетних обучающихся, родителей и работников школы.

Комиссия рассматривает по заявлениям обучающихся и (или) родителей несовершеннолетних обучающихся разногласия, возникшие между участниками образовательного процесса. В Комиссию можно обращаться с жалобами на действия педагогов, администрации и других работников, оспаривать

наложение взыскания на обучающегося, правомерность принятых локальных актов, а также обращаться по другим разногласиям, возникшим в связи с реализацией права на образование в школе.

Для разрешения конфликта Комиссия обращается за данными к участникам спора, использует в своей деятельности различные нормативные документы, информационную и справочную литературу, заслушивает мнения сторон. Комиссия также вправе пригласить свидетелей конфликта или соответствующих специалистов, а также несовершеннолетнего обучающегося для дачи устных объяснений, при условии, что это не нанесет психологической травмы ребенку и соответствует морально-этическим нормам.

Комиссия не рассматривает сообщения о преступлениях и административных правонарушениях, а также анонимные обращения, не проводит проверки по фактам нарушения служебной дисциплины.

В случае установления Комиссией признаков дисциплинарного проступка в действиях (или бездействии) обучающего или работника школы информация об этом направляется руководителю школы, который и принимает к обучающемуся, работнику школы меры ответственности, предусмотренные законодательством.

Решение Комиссии является обязательным для всех участников образовательных отношений в школе и подлежит исполнению в сроки, предусмотренные указанным решением.

Комиссия вправе рекомендовать участникам образовательных отношений использовать примирительные процедуры для разрешения конфликтов.

В Комиссию вправе обращаться сами обучающиеся, их родители (законные представители), в том числе, от собственного имени, педагоги, руководящие работники школы.

Комиссия начинает работу на основании письменного заявления.

3. *Школьная служба примирения (далее ШСП)* - волонтерское объединение, действующее в школе и состоящее из учащихся и педагогов, заинтересованных в мирном разрешении конфликтов.

Повод для обращения в ШСП: конфликтные ситуации между учащимися, родителями, педагогами и желание разрешить (урегулировать) ее мирным путем и поддерживать добрые отношения в будущем.

ШСП в качестве нейтральной стороны помогают участникам конфликтных ситуаций разрешать их путем переговоров, а также проводят мероприятия для школьников, родителей и педагогов, помогающие освоить способы предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов.

Обратиться в школьную службу примирения с устной заявкой о разрешении конфликта могут сами участники конфликта, их родители, педагоги, администрация школы, свидетели конфликта.

Задачи и алгоритм работы службы примирения: помочь всем участникам конфликтной ситуации,

объединив их усилия для совместного поиска решения создавшейся ситуации.

С участниками предварительно встречается специалист службы примирения, чтобы рассказать о принципах, этапах и правилах совместной встречи, какие вопросы важно участникам обсудить. Общая встреча проводится только добровольно при согласии сторон и участии их родителей (если стороны несовершеннолетние).

По простым ситуациям допускается проведение переговоров только между школьниками в рамках воспитательного процесса. Специалист службы примирения следит, чтобы все участники общей встречи были услышаны, никто никого не перебивал и не оскорблял, следит за безопасной атмосферой на встрече. Решение принимают сами стороны без принуждения, то есть договор может быть подписан, только если все участники встречи с ним согласны. Акцент в работе ШСП делается на восстановлении: отношений, понимания, доверия, прекращения вражды.

Практика работы ШСП будет устойчивой, если:

- администрация ОУ будет направлять в службу примирения заявки на проведения восстановительных (примирительных) программ, информировать участников конфликтов об этом;
- примирительные программы будут проводиться до принятия официального решения;
- официальные решения (Совет профилактики, комиссии и пр.) будут принимать с учетом проведения примирительных программ.

### **Обеспечение деятельности школьной службы примирения**

#### *Организация работы ШСП*

1. Обученный руководитель ШСП (обучение в объеме не менее 70 часов)<sup>23</sup>.
2. Имеющаяся нагрузка на специалиста в учреждении позволяет ему заниматься

---

<sup>23</sup> Обучение руководителей ШСП ежегодно проводится на базе МБУ «ЦППМСП» г.Перми по мере формирования групп. Для прохождения обучения учреждению необходимо подать заявку в произвольной форме. Обучение проводится на внебюджетной основе.

организацией и развитием ШСП (от 3 до 5 часов в неделю).

3. Обученные школьники – волонтеры ШСП<sup>24</sup>.
4. Разработаны службой и утверждены руководителем школы документы: приказ о создании ШСП, положение о ШСП, план работы ШСП.
5. Деятельность руководителя ШСП оплачивается дополнительно.
6. У ШСП есть возможность пользоваться школьными помещениями для проведения мероприятий и сборов службы.
7. Информация о работе и возможностях обращения в службу примирения находится в открытом доступе для всех субъектов образовательного процесса.
8. Руководитель школы и администрация направляют участников образовательного

---

<sup>24</sup> Обученный руководитель ШСП, имеющий опыт работы с участниками ШСП 3 года и более может обучать волонтеров ШСП самостоятельно. Начинаящие руководители ШСП могут подать заявку в районное подразделение МБУ «ЦППМСП» г.Перми на обучение волонтеров.

процесса в службу примирения для разрешения конфликтов до официального принятия административных решений.

9. Если стороны (участники) конфликта согласились обратиться в ШСП и конфликтная ситуация была разрешена, то важно учитывать эти результаты при принятии административных решений.

#### *Содержание работы ШСП*

Миссия ШСП - развить и закрепить как культурную традицию способность людей к взаимопониманию, а также формировать ответственное поведение и взаимную поддержку внутри школьного сообщества.

Для этого ШСП делает следующее:

1. Проводит информирование всех участников образовательного процесса о работе ШСП (выходы в классы с рекламой работы службы, на родительские собрания, на совещание педагогического коллектива, есть страница ШСП на сайте школы, есть стенд в учреждении).



2. Получает заявки от администрации учреждения, самих участников конфликта, свидетелей, родителей, педагогов, комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, иными инстанциями на помощь в разрешении конфликтов.
3. Разрешает межличностные конфликты и спорные ситуации между учащимися, родителями и педагогами, используя технологии восстановительной медиации.
4. Обучает учащихся (воспитанников) и других участников образовательного процесса цивилизованным методам урегулирования конфликтов.
5. Проводит профилактические и просветительские мероприятия, направленные на предупреждение конфликтных ситуаций, профилактику буллинга и пр.
6. Сами участники службы и руководитель проходят соответствующее обучение, участвуют

городских и региональных мероприятиях, презентуют опыт работы.

### **Включение восстановительных программ в существующие формы работы:**

По мнению А.Ю.Коновалова ( Центр судебно-правовая реформа, г.Москва), восстановительный подход может встраиваться в существующие формы работы и улучшать их (делать более справедливыми и результативными) с учетом принципов восстановительного подхода следующим образом:

- проведение педагогических советов и методических объединений для педагогов в формате «Круга сообщества» (как по проблемным ситуациям, так и с целью развития образовательной организации);
- проведение Совета профилактики в формате «Программы по заглаживанию обидчиком причиненного жертве вреда»;

- проведение родительских собраний в формате «Круга сообщества»;
- решение конфликтов между детьми в формате «Программы примирения»;
- проведение встреч сотрудников школы с родителями обучающихся по их жалобам в формате медиации либо Семейной конференции;
- работа с групповым обращением (жалобой группы родителей) в том числе по проблемным ситуациям с обучающимися с ОВЗ — в формате «Школьно-родительского совета».
- реализация процесса профилактики в формате профилактических восстановительных программ.

Деятельность по разработке концепции «Школы доброжелательных отношений» включает в себя следующие шаги:

Первый шаг – анализ имеющихся традиций общения в школе (для этого важно проанализировать программу воспитания, образовательные программы и иные документы школы, в которых зафиксированы ценностные основания общения и воспитания.

Второй шаг - анализ и определение перспектив усиления образовательной и воспитательной среды новыми программами и практиками по культуре коммуникаций, по рождению новых традиций коммуникативной культуры.

### **Примерные критерии эффективности работы ШСП:**

| <b>№</b> | <b>Критерий эффективности</b>  | <b>Инструмент оценки</b>   |
|----------|--|--|
| 1        | Большинство учащихся, педагогов и родителей знают о наличии службы в школе, где она находится, каким образом и к кому в ней можно обратиться, доверяют службе. | Анкетирование для участников образовательного процесса по наличию осведомленности к кому можно обратиться в ОУ в различных сложных случаях |
| 2        | Деятельность службы по разрешению конфликтов (не менее 4 случаев в год) <sup>25</sup>  | Отчетность ШСП   |
| 3        | После работы службы с участниками конфликтных, спорных ситуаций эмоциональный накал снижается, повторные конфликты между                                       | Отзывы участников конфликтов и иных ситуаций, с которыми работала ШСП  |

<sup>25</sup> Согласно «Стандартам восстановительной медиации», разработанным и утвержденным Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации.

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | участниками<br>уменьшаются <sup>26</sup>   |  |
| 4 | ШСП работает на актуальные потребности школы   | Включенность ШСП в общие планы и отчеты работы ОУ, отзывы участников медиации  |
| 5 | ШСП реализует профилактические программы для участников образовательного процесса          | Количество профилактических мероприятий в ОУ, охват участников образовательного процесса мероприятиями ШСП (отчет ШСП) |
| 6 | Представление опыта работы службы, работа по повышению профессиональной компетентности ШСП | Участие ШСП в городских, региональных мероприятиях   |
| 7 | Работа службы со сложными конфликтами, жалобами  | Количество вышедших конфликтов (жалоб), вышедших за пределы учреждения, в которых работала ШСП                         |

<sup>26</sup> Кроме случаев, когда разрешение ситуации требует комплексной работы не только от ШСП, но и других специалистов, ведомств.

**Роль и статус психолого-педагогической  
службы образовательной организации в  
реализации концепции  
«Школа доброжелательных отношений»**

Психолого-педагогическая служба образовательной организации играет важную роль в реализации концепции «Школа доброжелательных отношений».

В соответствии с ст.42 ФЗ-273 от 29.12.2012 "Об образовании в Российской Федерации» основной целью работы психолого-педагогической службы образовательной организации является оказание психолого-педагогическая, медицинская и социальная помощь обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации.

Психолого-педагогическая служба образовательной организации – это организационная структура, созданная для осуществления комплексного межпрофессионального подхода к созданию

благоприятных условий для обучения, личностного развития, успешной социализации обучающихся в соответствии с их индивидуальными возможностями и особенностями.

Психолого-педагогическая служба образовательной организации объединяет деятельность следующих специалистов: педагог-психолог, социальный педагог, учитель-логопед, учитель-дефектолог. Деятельность службы направлена на решение следующих задач:

- обеспечение качественной психолого-педагогической помощи всем участникам образовательного процесса;
- профилактика, выявление и преодоление различных трудностей личностного, социального и познавательного развития обучающихся с использованием эффективных технологий психолого-педагогического сопровождения;
- оказание своевременной адресной психологической, социально-педагогической помощи детям и подросткам, оказавшимся в

трудной жизненной ситуации, пережившим психологическую травму, находящимся в кризисном состоянии;

- создание в образовательной организации психологически безопасной среды, включающую профилактику и эффективное разрешение конфликтов;
- психолого-педагогическое сопровождение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) в рамках реализации адаптированных образовательных программ.

Деятельность психолого-педагогической службы образовательной организации строится на основе взаимодействия ее специалистов с руководителями, педагогами, а также специалистами других организаций и учреждений, участвующих в обучении и воспитании детей и подростков, защите их прав и интересов, родителями (законными представителями обучающегося).

Целью реализации концепции «Школа доброжелательных отношений» на институциональный



уровне является создание и внедрение школьных моделей и программ психологически безопасной, комфортной образовательной среды, способствующей воспитанию конструктивных коммуникативных навыков общения субъектов образовательного процесса и личностных характеристик выпускника школы, «уважающего других людей, умеющего вести конструктивный диалог, достигать взаимопонимания, сотрудничать для достижения общих результатов», умеющего конструктивно выходить из конфликтных ситуаций.

Одна из задач - модернизация (реформирование), развитие социально-психологического блока кадров педагогов-психологов, социальных педагогов, медиаторов, конфликтологов для усиления ее координирующей роли в вопросах создания системы психологической безопасности участников образовательного процесса.

В соответствии с Положением о службе практической психологии в системе Министерства образования Российской Федерации основными

направлениями деятельности психолога образовательной организации являются<sup>27</sup>.

1. Психологическое просвещение.
2. Психологическая профилактика.
3. Психологическая диагностика.
4. Психологическая коррекция.
5. Консультативная деятельность.

В каждом из данных направлений специалисты службы могут осуществлять работу, направленную на создание психологической безопасности участников образовательного процесса:

| <b><i>Направления работы службы</i></b> | <b><i>Виды деятельности, направленные на создание психологически безопасной среды</i></b>  |
|---|--|
| Диагностика                             | Проведение диагностических исследований и мониторингов, направленных на изучение уровня социально-психологического климата в коллективах, уровня сплоченности, психологической безопасности, уровня конфликтности, эмоционального благополучия и пр. для всех участников образовательного процесса |
| Просвещение и Профилактика              | Информирование участников образовательного процесса о признаках и последствиях конфликтов, способах предупреждения и разрешения конфликтных  |

<sup>27</sup> Приказ № 636 Министерства образования Российской Федерации от 22.10.1999 г.

|                  |  |
|------------------|--|
|                  | ситуаций, проведение занятий и тренингов по развитию навыков общения, поведения в конфликтных ситуациях для учащихся, родителей и педагогов. Работа с педагогическим коллективом по профилактике эмоционального выгорания и пр.  |
| Коррекция        | Работа с участниками конфликтных ситуаций по преодолению последствий конфликтов (коррекция деструктивных моделей поведения в конфликте), деятельность по разрешению конфликтов (детско-детские конфликты, детско-родительские конфликты, конфликты среди учителей, конфликты в среде родителей), восстановлению отношений и пр. Организация супервизорских встреч для педагогического состава. |
| Консультирование | Знакомство и обсуждение результатов диагностических исследований, работа с эмоциональным состоянием участников конфликтов, помощь в выстраивании взаимоотношений в семье и коллективе и пр.  |

Таким образом, объем работы, который психолого-педагогическая службы могла бы делать в школе для создания психологически безопасной среды, достаточно велик, учитывая, что это не единственная задача службы.

Условия эффективной работы психолого-педагогической службы в образовательной организации:

## *1. Количество специалистов в психолого-педагогической службе*

Численность специалистов психолого-педагогической службы определяется штатным расписанием образовательной организации. В соответствии со статьей 28 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" определение количества ставок специалистов психолого-педагогических служб в рамках установления штатного расписания отнесено к компетенции образовательной организации. Образовательная организация вправе самостоятельно определять количество специалистов, исходя из тех задач, которые ставятся перед психолого-педагогической службой

В соответствии с распоряжением Министерства просвещения России от 28.12.2020 N P-193 «Об утверждении методических рекомендаций по системе функционирования психологических служб в общеобразовательных организациях» (вместе с «Системой функционирования психологических служб

в общеобразовательных организациях. Методические рекомендации») в целях обеспечения обучающихся доступной психолого-педагогической помощью в образовательном пространстве рекомендуется следующий расчет нормативов штатной численности педагогов-психологов в образовательных организациях из расчета одна штатная единица педагога-психолога:

- на 200 воспитанников в дошкольных образовательных организациях,
- на 300 обучающихся в общеобразовательных организациях,
- на 500 обучающихся в профессиональных образовательных организациях.

При организации образовательной деятельности по адаптированной общеобразовательной программе создаются условия для организации образовательной деятельности и коррекционных занятий с учетом особенностей обучающихся из расчета по одной штатной единице педагога-психолога на каждые 20 обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (данный норматив утвержден приказом

Минпросвещения России от 28 августа 2020 г. № 442 «Об утверждении Порядка организации осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам – образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»).

Рекомендаций по численности социальных педагогов из расчета одна штатная единица на количество обучающихся в настоящее время не предусмотрено.

## *2. Распределение видов работы между специалистами одной специальности*

Распределение видов работы между специалистами одной специальности устанавливается внутри Службы и может быть следующим<sup>28</sup>:

- по ступеням обучения (начальное, среднее, старшее звено);

---

<sup>28</sup> Модель психолого-педагогической службы общеобразовательных учреждений города Перми: методические рекомендации (с изменениями и дополнениями) (г.Пермь, 2021г.). <https://xn--11afhav.xn--p1ai/biblioteka/>

- по параллелям (учащиеся одной или нескольких параллелей, или группы воспитанников одного возраста закреплены за одним специалистом);
- по направлениям работы (диагностика, коррекция и развитие, просвещение, консультирование и пр.);
- иное (на усмотрение специалистов службы с учетом потребностей школы и возможностей службы), например, при частичном аутсорсинге, при наличии большого количества коррекционно-развивающей работы (большом количестве учащихся ОВЗ, «группы риска»), при наличии большой численности учащихся и наличии большого количества работ по реализации адаптированных основных образовательных программ и пр.

Если в учреждении несколько корпусов (холдинг), то распределение видов работ между специалистами может осуществляться в соответствии с вышеперечисленными моделями.

## **8. Информационное пространство школы и пришкольной территории, как один из системообразующих факторов доброжелательной среды**

Образовательная организация (школа, лицей, гимназия)<sup>29</sup> - это учебное заведение, где учащиеся получают образование, а учителя реализуют свои профессиональные педагогические задачи. Однако, если выйти за границы формального подхода, открывается понимание, что школа – фактически является «вторым домом» для учащихся, учителей, иных сотрудников образовательной организации.

Учащиеся проводят в школе не менее трети дня, осваивают образовательную программу, общаются с одноклассниками, участвуют в различных мероприятиях. Школа, с одной стороны, создает условия для обучения и развития учащихся, предоставляет им доступ к знаниям и возможность развития своих навыков и талантов, с другой стороны,

---

<sup>29</sup> Далее – школа.



это пространство получения опыта дружбы, взаимодействия с наставниками, работы в группе, осмысления и обозначения своих ценностей и нравственных границ и многое другое.

Учителя тоже проводят большую часть своего рабочего времени в школе, готовят уроки, помогают учащимся осваивать новый материал, организуют различные мероприятия. Школа предоставляет учителям возможность реализовывать свои профессиональные навыки, обмениваться опытом, участвовать в педагогических проектах.

Все это делает школу местом, где все субъекты образовательного процесса строят социальные связи, развиваются и растут как личности и, в этой связи важно, чтобы оно было доброжелательным.

Доброжелательное пространство – это атмосфера в учебном заведении, в которой каждый чувствует себя приветствованным, уважаемым и где дружеские равные взаимоотношения являются ключевыми.

Такая атмосфера создается путем внедрения ценности человечности, поддержки и учитывает

разнообразие и индивидуальные интересы каждого члена образовательного сообщества. В доброжелательном пространстве школы учащиеся и педагоги взаимодействуют с уважением, что способствует благоприятной образовательной среде и позитивной социальной адаптации учащихся. В такой атмосфере школьники могут чувствовать себя комфортно, проявлять свои способности и развиваться в полной мере. Кроме того, доброжелательное пространство школы способствует формированию чувства принадлежности к школе и ведет к улучшению общего настроения, успеваемости и успешности обучающихся.

Доброжелательное пространство в образовательной организации создается посредством открытости школы и комфортной среды.

Открытость школы – это прозрачность в отношениях и коммуникации на четырех уровнях: учащихся, родителей, сотрудников и педагогов образовательной организации, внешних адресантов.

Школа активно общается с родителями и обеспечивает регулярную обратную связь относительно академической и поведенческой успеваемости учащихся. Прозрачность также проявляется в открытых встречах и консультациях, которые предоставляют учащимся, родителям, учителям возможность задать вопросы и выразить свои беспокойства или предложения.

Основные задачи в этой области для образовательной организации:

1. *Создать дружескую обстановку:* стимулировать взаимодействие и сотрудничество, организовывать командные проекты и игры, проводить мероприятия для знакомства и развития командного духа.
2. *Развивать увлечения и интересы участников образовательного процесса:* предлагать разнообразные внеклассные кружки, школьные клубы и объединения, позволяющие в пространстве школы заниматься тем, что действительно нравится.
3. *Поддерживать активность и инициативу:* создавать условия для выражения собственного

мнения, проводить совместные советы и собрания, где каждый может принимать участие и вносить предложения по улучшению обучения или организации школьной жизни.

4. *Организовывать интересные и оригинальные учебные мероприятия:* экскурсии, тематические дни, театральные постановки, конкурсы, выставки и презентации. Эти мероприятия делают школьную жизнь увлекательной и помогают применить знания в практической ситуации.

5. *Включать родителей в жизнь школы:* реализовывать совместные мероприятия для учеников и их родителей, проводить семинары и консультации, где родители могут получать информацию о школе, ее целях и достижениях, а также вносить свои предложения и идеи.

6. *Содействовать общению между учениками разных классов и возрастов, межпоколенные связи:* организовывать совместные мероприятия для всех школьников, проводить спортивные соревнования,

праздники и фестивали, где ученики могут общаться и становиться более дружными.

7. *Создавать комфортные условия для обучения:* предоставлять ученикам удобные и функциональные классы, создавать дружелюбный интерьер школы.

8. *Поощрять достижения участников образовательного процесса:* проводить регулярные церемонии награждения за успехи в учебе, спорте, искусстве или других областях, публично выражать признание и поощрение.

9. *Слушать и учитывать мнение участников образовательного процесса:* регулярно проводить опросы, обсуждения и собирать отзывы, чтобы каждый мог высказаться по различным вопросам и внести свои предложения по улучшению условий обучения и организации школы.

10. *Показывать заботу и поддержку:* быть внимательными к эмоциональным и физическим потребностям участников образовательного процесса, проводить индивидуальные беседы и консультации, оказывать помощь и поддержку в сложных ситуациях.

Кроме этого образовательной организации важно определить уровни и способы оперативной коммуникации со всеми участниками образовательного процесса – к кому и по каким вопросам в школе можно обратиться, кто и как осуществляет принятие и обработку обращений. Эта информация должна быть доступна и понятна всем участникам образовательного процесса.

Комфортная среда в школе - фактически «второй учитель» в поддержку педагогам, учителям и родителям. Ее составляют:

- Физические условия школьной среды (температура, проветренность помещений и др.) (условия физического комфорта).
- Цвето-световое наполнение пространства школы (вариативность освещения, колористическая карта помещений и др.) (условия визуального комфорта).
- Обеспечение безопасности (планы эвакуации, регистрируемый вход в школу, кабинки в туалете и др.) (условие защищенности).

- Пространства уединения индивидуального и группового (условие социальной безопасности) (коворкинги, зоны отдыха и др.).
- Пространства личного участия (условие личной привязанности) (например, стена граффити, стена побед, «съедобный» огород и др.).

Комфортная среда формируется в формате единого школьного диалога, коллективного проектирования и реализации.

Важно посмотреть на пространство школы с позиции всех участников образовательного процесса, с анализом микро- и макро- среды образовательной организации.

Доброжелательность, комфортность и открытость школы способствуют укреплению партнерства между школой, семьей и обществом, формированием новой смысловой составляющей школы как «точки притяжения», поддерживающей позитивные и доверительные отношения, взаимоуважение и понимание.

## **9. Необходимые изменения нормативных документов на уровне школы и муниципальной системы образования**

Важнейшим элементом реализации модели (проекта) «Школа доброжелательных отношений» является внесение изменений в локальные нормативные акты с целью совершенствования нормативной и правовой базы деятельности образовательной организации, ориентированной на создание в классных и школьных коллективах дружественной, доброжелательной среды обучения и общения, атмосферы доверия, понимания, взаимопомощи, сотрудничества и партнёрства.

*На институциональном уровне*

На институциональном уровне предоставляется возможным обновление и внесение изменений в:

- Устав образовательной организации (утверждение Концепции (или проекта) «Школа доброжелательных отношений»);



- программу воспитания образовательной организации (обновление, усиление тематических блоков по формированию культуры общения, толерантности и развитию конфликтологической компетентности участников образовательных отношений и пр.);
- план воспитательной работы учреждения;
- документы, регламентирующие деятельность психолого-педагогической службы в образовательной организации в вопросах создания системы психологической безопасности участников образовательного процесса (положение о деятельности службы, план работы);
- положение о стимулировании деятельности специалистов образовательной организации (внесение дополнительных критериев для оценивания педагогов, принимающих активное участие в реализации концепции);
- документы, регламентирующие деятельность школьной службы примирения (положение о

работе службы, план работы, информационные материалы);

- документы, регламентирующие деятельность комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений (положение о работе комиссии, приказ о ее создании);
- приказы / положения (иные локальные акты) о проведении внутришкольного мониторинга уровня конфликтности, психологической безопасности учащихся и отношений между участниками образовательного процесса;
- приказ (иной локальный акт) о создании рабочей группы (рабочих групп), проектных групп, участвующих в разработке и реализации мероприятий концепции;
- иные документы, необходимые для реализации концепции на уровне образовательного учреждения.

## *На уровне управления городской системой образования*

В связи с обновленными целями в рамках данной Концепции на управленческом уровне представляется необходимым разработку и принятие нормативных документов по развитию в городской системе образования программ по созданию доброжелательной, дружественной образовательной среды и культуре разрешения споров и конфликтов, а именно:

- разработка и утверждение универсального тематического модуля Программы воспитания для образовательных организаций г. Перми (направленный на формирование толерантности и развитию конфликтологической компетентности участников образовательных отношений);
- утверждение Положения о проведении муниципального конкурса среди образовательных организаций по защите (представлению) модели деятельности школы в

рамках Концепции «Школа доброжелательных отношений»);

- внесение дополнительных номинаций в традиционные конкурсы на городском уровне «Проект года», «Учитель года», например «Школа доброжелательных отношений» и т.д.);
- внесение изменений в нормативные акты по стимулированию образовательных организаций (учет активности образовательных организаций в развитии Концепции «Школа доброжелательных отношений»);
- внесение изменений в Программу методических совещаний для директоров образовательных организаций на уровне муниципалитета (тематическая линия «Результаты и содержание работы образовательных организаций по внедрению Концепции «Школа доброжелательных отношений»);
- внесение изменений в Положение о работе с обращениями граждан в части введения примирительных процедур в работе с жалобами;

- принятие нормативного акта (Методических рекомендаций) о преимущественном проведении примирительных процедур при разрешении споров (конфликтов) участников образовательного процесса.

**10. Возможные программы (тематика) обучения субъектов образовательного процесса в школе, муниципальных органов управления образованием**

**Фундаментальное образование по конфликтологии и медиации:**

Обучение по направлениям бакалавриата и магистратуры «Конфликтология», «Медиация в социальной сфере» на базе Пермского государственного национального исследовательского университета (кафедра социальной работы и конфликтологии ПГНИУ).

**Для учащихся:**

1. «Шаги навстречу» (автор-составитель - С.В. Оськина), программа рекомендована к использованию Московской Ассоциацией школьных служб примирения.

**Для школьников - участников школьных служб примирения:**

2. «Воздушный змей», 30 часов (автор - Ю.В. Яровкина), программа рекомендована к использованию Министерством образования Пермской области, Московской Ассоциацией школьных служб примирения.
3. «Медиация ровесников», 24 часа (автор - О.Ю. Ткачева), программа рекомендована к использованию Министерством образования Пермской области, Московской Ассоциацией школьных служб примирения.
4. «Программа тренинга для учащихся по обучению навыкам проведения восстановительных программ в рамках создания школьной службы примирения», 18 часов (автор – Н.В. Путинцева), программа является победителем конкурса «Грант Москвы в сфере образования в 2012г.».

### **Для родителей:**

1. «Основы позитивной коммуникации и разрешения конфликтов» (авторы Т.И. Марголина, Л.А. Соболева, В.А. Леденцова) - 40 ч.
2. Е.А. Бачева «Родительские университеты».

### **Для педагогов:**

1. «Восстановительный подход в работе образовательной организации». (авторы Т.И. Марголина, Л.А. Соболева, В.А. Леденцова) – 72 ч.
2. «Предупреждение и разрешение конфликтов в деятельности классного руководителя», 40 часов (автор – А.Л. Хавкина).
3. «Основы медиации и эффективной коммуникации в образовательных организациях» - 40 часов (авторы Т.И. Марголина, Л.А. Соболева, В.А. Леденцова).



4. Тренинг «Снижение коммуникативной напряжённости в образовательном процессе» - 40 часов (автор - Яковлева Ю.А.)

**Семинары для директоров / администраторов школ:**

1. «Конструктивный ответ на жалобу родителя», 8 часов (автор - А.Ю. Коновалов).
2. Тренинг «Основы конструктивного разрешения споров» - 16 часов. (Л.А. Соболева, В.А. Леденцова, Е.Ю. Невельсон).
3. Тренинг разрешения конфликтов субъектов образовательного процесса (взрослых) – 40 часов (автор - Ю.А. Яковлева).
4. Семинар «Создаём школу доброжелательных отношений» - 16 часов (Т.И. Марголина, А.Л. Хавкина, В.А. Леденцова).

## **Для руководителей школьных служб примирения:**

1. «Восстановительный подход в образовательной организации. Руководство школьной службой примирения», 72 часа (автор - А.Ю. Коновалов).
2. «Решение групповых конфликтов через программу «Круг сообщества», 24-36 часов (автор - А.Ю. Коновалов).
3. «Основы медиации и эффективной коммуникации в образовательных организациях» - 40 часов (авторы Т.И. Марголина, Л.А. Соболева, В.А. Леденцова).
4. «Восстановительный подход и медиация в системе работы с детским и семейным неблагополучием: деятельность служб примирения», 72 часа (автор – А.Л.Хавкина).

## **11. Практики реализации проектов «Школа доброжелательных отношений»**

В ходе реализации проекта «Школа доброжелательных отношений» в 2022 и 2023 году образовательными организациями – участниками проекта были разработаны, адаптированы и реализованы большое количество мероприятий, направленных на решение имеющихся проблем в учреждениях. В сборнике представлено краткое описание некоторых успешных практик.

### **Система занятий по развитию культуры общения для участников образовательного процесса**

Все образовательные организации – участники проекта 2022 и 2023 гг. выделяли направление по разработке программ / занятий по развитию культуры общения для всех субъектов образовательного процесса в качестве приоритетного.

## **Разработка документов**

В МАОУ «Гимназия №31» г.Перми в рамках проекта был разработан Кодекс доброжелательных отношений. Данный документ представляет собой свод общих нравственных принципов и основных морально-нравственных норм и правил поведения, общения участников образовательного процесса внутри образовательной организации и во внешнем мире. Кодекс разработан в целях установления этических взаимоотношений между всеми участниками образовательных отношений, обеспечения улучшения психологического микроклимата в педагогическом и ученическом коллективах, установления основ регламентации поведения участников образовательных отношений в сложных этических ситуациях

## **Формирование ценностей доброжелательных отношений**

В МАОУ «Лицей №8» г.Перми для формирования ценностей были использованы возможности Лицейского театра, существующего в учреждении более 15 лет. В лицее существуют разные

виды театра: классический, музыкальный, социальный, театр доброжелательных отношений, театр-реконструкция. Репертуар лицейского театра отражает тематику и проблемы, ценности школы доброжелательных отношений – жизнь, семья, добро, патриотизм, честность, справедливость, которые находят отклик у участников спектаклей.

Театр Доброжелательных отношений и его спектакли возникли по инициативе старшеклассников, которые ранее создали игру-тренажер «ПРОмир», в которой собраны реальные ситуации современной жизни и модели поведения взрослых и детей.

Для учителей в лицее начал работать киноклуб «Фокус», где учителя анализируют реальные ситуации из школьной жизни с позиций добра и доброжелательных отношений. Имеется практика совместного просмотра и обсуждения ситуаций учителями и учащимися педагогических классов.

## **Усиление координирующей роли психолого-педагогической службы**

Основной целью проекта в МАОУ «Школа-интернат №4 для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья» г.Перми являлось сохранение психологического здоровья всех субъектов образовательного процесса через создание принимающей, комфортной, открытой атмосферы в образовательном учреждении, что стало возможным при усилении координирующей роли психолого-педагогической службы в вопросах создания и сохранения безопасной и комфортной среды в образовательном учреждении. В учреждении стали активнее развиваться психологические практико-ориентированные педагогические советы, тренинги для педагогов и родителей, декадники, недели психологии и недели социальных педагогов, методические месячники, круглые столы для родителей, онлайн-консультации, проект «Источник», арт-студия «Феникс».

Увеличение штатного числа педагогов-психологов позволило охватить всех учащихся школы и их родителей активными формами работы, вести регулярную работу по профилактике профессионального выгорания среди педагогов, обучать педагогов технологиям конструктивного урегулирования конфликтов и пр.

### **Система работы по предупреждению и разрешению конфликтов**

Одним из направлений проекта школы доброжелательных отношений ProДобро МАОУ «СОШ №14» г.Перми, разработанного с целью создания единого образовательного, воспитательного, коммуникативного и управленческого пространства с сохранением традиций и культур образовательных учреждений, вошедших в состав школы, а также создание атмосферы поддержки и сотрудничества через внедрение открытой образовательной и воспитательной системы, объединяющей всех участников образовательного процесса, для повышения качества обучения и воспитания, способствующего

формированию гармонично-развитой личности – явилась организация системы работы по предупреждению и разрешению конфликтов.

Для этого в учреждении была создана, апробирована и заработала на регулярной основе система мониторинга конфликтности образовательной среды, сотрудник школы прошел обучение в магистратуре ПГНИУ по направлению «Конфликтология», разработана модель структуры урегулирования конфликта в учреждении и пр.

### **Работа с педагогическим коллективом**

МАОУ «Гимназия №31» г.Перми в рамках проекта «Я в ресурсе» проводила работу по профилактике эмоционального выгорания педагогов, которая велась по 3-м линиям: «Эмоциональный интеллект» (включающий в себя Читательский марафон для педагогов, психологические гостиные, тренинги по развитию эмоционального интеллекта), «Вне конфликта» (семинары и тренинги, направленные на развитие навыков конструктивной коммуникации в конфликтной ситуации, предупреждение разрешение



конфликтов, медиапедагогика и пр.), а также «Я в ресурсе» (восстановление и поддержание эмоционального состояния, йога, образовательные путешествия и пр.).

### **Создание доброжелательных отношений в межкультурной (межнациональной) среде**

В МАДОУ «Детский сад №120» г.Перми с целью улучшения процессов социо-культурной адаптации детей-инофонов реализуется проект волонтерского педагогического движения «Мобильный языковой отряд» (школьники-волонтеры принимают участие в организации образовательного процесса в ДОУ в качестве переводчиков), на базе учреждения проводятся обучающие мероприятия для педагогов города, в стадии разработки находятся программы по вовлечению родителей детей-инофонов в образовательный процесс.

### **Создание коммуникативного пространства**

Для решением задачи повышения уровня коммуникативной субъектности участников образовательного процесса в МАОУ «Открытая

школа» г.Перми была создана и начала свою работу коммуникативная площадка в формате «Открытое кафе» (реализующее принципы доступного организованного коммуникативного пространства).

«Открытое кафе» («коммуникативное кафе») - пространство, соединяющее элементы интеллектуального кафе и локального культурного центра, функционирующее в двух режимах – «текущем» и «событийном», способное объединить всех участников образовательного процесса в общей деятельности, направленной на творческое раскрытие индивидуальности участников, само- и взаимопознание и формирующей компетенции конструктивного общения.

Для запуска коммуникативной площадки было оборудовано специальное пространство, в котором начали проводиться мероприятия, направленные на обучение участников образовательного процесса приёмам конструктивного разрешения конфликтов и др.

В МАОУ «Школа № 18 для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья» г.Перми в ходе реализации проекта состоялось торжественное открытие «Скамьи примирения» (оборудованное коммуникативное пространство для учащихся).

### **Доброжелательная среда для детей с особенностями развития**

В проекте МАОУ «Адаптивная школа-интернат «Ступени» г. Перми включены идеи соуправления обучающихся (участие всех участников образовательного процесса в создании доверительных взаимоотношений, атмосферы понимания, взаимовыручки, поддержки друг друга, сопричастности к событиям в школе, принятии самостоятельных решений, помощи другим), а также создание школьной службы примирения (деятельность которой будет направлена на работу с педагогами, разрешение конфликтов между взрослыми участниками образовательного процесса).

## **Библиографический список**

### **Нормативные документы:**

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования (01.07.2020)1993г.).
2. Всеобщая декларация прав человека (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.948).
3. Декларация принципов толерантности (утверждена Резолюцией 5.61 Генеральной конференции ЮНЕСКО от 16 ноября 1995г.).
4. Конвенция ООН о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989).
5. Руководство Организации Объединенных Наций по эффективному посредничеству (медиации) (A/66/811, 25 июня 2012).
6. Федеральный закон от 27.07.2010 N 193–ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования

споров с участием посредника (процедуре медиации)»).

7. Указ Президента РФ от 17 мая 2023 г. № 358 «О Стратегии комплексной безопасности детей в Российской Федерации на период до 2030 года».
8. Стратегия развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года (Распоряжение Правительства РФ от 29 мая 2015 г. № 996-з).
9. «Концепция 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» (Распоряжение Правительства РФ от 30.07.2014 N 1430-р (ред. от 01.09.2018)).
10. «Концепция развития психологической службы в системе образования в Российской Федерации на период до 2025 года» (Письмо Министерства

просвещения РФ от 30 мая 2022 г. N ДГ-1349/07 «О направлении Концепции и плана»).

11. Федеральный закон от 24.06.1999 N 120-ФЗ (ред. от 27.06.2018) «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».
12. Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
13. Методические рекомендации по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций Министерства образования и науки РФ от 26. 12.2017 N 07-7657.
14. Письмо Министерства образования Российской Федерации № 07–4317 от 18.12.2015 «Методические рекомендации по созданию и развитию школьных служб примирения».
15. Государственный образовательный стандарт основного общего образования (ФГОС) (Приказ

Министерства образования РФ от 17.12.2010 № 189.

16. Приказ Министерства образования и науки РФ от 24 января 2011 г. № 84 «Об утверждении и введении в действие ФГОС высшего проф. образования по направлению подготовки 034000 Конфликтология («бакалавр»)».
17. Приказ Министерства образования и науки РФ от 24 декабря 2009 г. № 823 «Об утверждении и введении в действие ФГОС высшего проф. образования по направлению подготовки 034000 Конфликтология («магистр»)».
18. Письмо Министерства образования и науки Пермского края от 14.01.2016 № СЭД–26–01–35–26 «О направлении рекомендаций».
19. Профессиональный стандарт 07.001 «Специалист в области медиации (медиатор)» (Зарегистрирован в Министерстве юстиции РФ 29 декабря 2014 года регистрационный № 35 478).

20. Порядок межведомственного взаимодействия субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних и судов по реализации восстановительных технологий и медиативного подхода, утвержденного постановлением КДН и ЗП Пермского края от 01.12.2016 №18.

### **Список литературы**

1. Баева И. А. Психологическая безопасность в образовании. — СПб.:«Союз», 2002.
2. Баева И.А. Психологическая безопасность образовательной среды. М.: Экон-Информ, 2009. - 246 с.
3. Баева И., Лактионова Е. Психологическая безопасность образования глазами учителя // Народное образование. — 2009. — № 9.
4. Восстановительные программы в работе с детьми и семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации (сборник материалов). М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. 152 с.



5. Гаранина О.Д. Социологический мониторинг качества образовательной среды / О.Д. Гаранина, О.С. Румянцева // Актуальные вопросы современной науки. – 2010. – №15. – С. 152–159.
6. Гришина Н. В. Психология конфликта. 3-е изд. СПб.: Питер, 2015. 544 с. (Серия «Мастера психологии»).
7. Карнозова Л.М. Введение в восстановительное правосудие (медиация в ответ на преступление). М. : Проспект, 2014. 264 с.
8. Кей Пранис, Барри Стюарт, Марк Уедж. Круги примирения: от преступления к сообществу / пер. с англ. Н.С. Силкиной; под ред. Р.Р. Максудова, Л.М. Карнозовой, Н.В. Путинцевой. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2010. 240 с.
9. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практ.руководство /под общ.ред. Л.М. Карнозовой. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. 256 с.

10. Марголина Т.И. Дистант как вызов качеству отношений в образовательной среде //Медиация как культура согласия: диалог в образовании», научно-методическая конференция, Пермь, 20 октября 2020.
11. Медиация как альтернативный способ урегулирования конфликтов (споров):учебно-методическое пособие / коллектив авторов под общей редакцией Т.И.Марголиной, Л.А.Соболевой ; Пермский государственный национальный университет. – Пермь, 2020. – 144 с.
12. Модельное описание программы «Семейная конференция» для специальных учебно-воспитательных учреждений: метод. пособие /под ред. А.Ю. Коновалова, Е.В. Белоноговой. М.: МОО Общественный Центр «Судебно-правовая реформа». Калтан: Калтанское СУВУ, 2017. 80 с.
13. Медиация: учебник / под ред. А.Д.Карпенко, А.Д. Осинковского. СПб.: Редакция журнала

«Третейский суд» ; М. : Статут, 2016. 193 с.  
(Библиотека журнала «Третейский суд»; вып. 8).

14. Организация и проведение программ восстановительного правосудия: метод. пособие / под ред. Л.М. Карнозовой и Р.Р. Максудова. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2006. 224 с.
15. Офицера Т.А. Система мониторинга психологической безопасности образовательной среды в процессе управления качеством образования общеобразовательной организации / Т.А. Офицера, Е В. Губанихина. — Текст: непосредственный // Аспекты и тенденции педагогической науки : материалы III Междунар. науч. конф. (г. Санкт-Петербург, декабрь 2017 г.). — Санкт-Петербург : Свое издательство, 2017. — С. 108-110. — URL: <https://moluch.ru/conf/ped/archive/273/13419/> (дата обращения: 05.12.2023).
16. Панова А.А. Психологические представления и коммуникативные навыки, необходимые

ведущему // Программы восстановительного правосудия: опыт города Москвы и Пермского края: метод. пособие /под ред. Л.М. Карнозовой, Р.Р.Максудова, Л.А.Соболевой. Пермь, 2009. С.81–85.

17. Примирительные технологии в социальной сфере: постковид: сб. науч. ст. и материалов Всероссийской научно-практической конференции «Медиация как культура согласия. Понимание. Доверие. Смыслы», Пермь, 9 февраля 2022 года, М., изд.во ПЕРО, 2022г., с.131.
18. Разработка индикаторов для оценки школ доброжелательного отношения к ребенку // Отчет Детского фонда ООН (ЮНИСЕФ) в Республике Казахстан. 2007 — URL: <https://www.unicef.org/kazakhstan/media/2496/file/%D0%9F%D1%83%D0%B1%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F%20.pdf> (дата обращения: 05.12.2023).

19. Создаем доброжелательную среду: с чего начать?  
Сборник материалов к социальному проекту «Школа доброжелательных отношений /коллектив авторов под общ. ред. Т.И. Марголиной, Л.А. Соболевой; МАОУ ДПО «Центр развития системы образования» - Пермь, 2022. – 72 с.
20. Создаю школу доброжелательных отношений:  
сборник материалов /коллектив авторов под общ. ред. Т.И. Марголиной, Л.А. Соболевой; МАОУ ДПО «Центр развития системы образования» - Пермь, 2022. – 212 с.
21. Тишков В.А., Степанов В.В. Измерение конфликта. Методика и результаты этноконфессионального мониторинга Сети ЕАWARN в 2003 году. – М., 2004.
22. Чиркина С.Е. Основы формирования психологически безопасной образовательной среды: учебно-методическое пособие / С.Е. Чиркина, Р.А. Ахмеров, К.С. Бажин, Е.В. Царева. Казань: Издательство «Бриг», 2015. - 136 с.

## Электронные источники

1. [www.sprc.ru](http://www.sprc.ru) – сайт общественного центра «Судебно-правовая реформа»
2. [www.школьные-службы-примирения.рф](http://www.школьные-службы-примирения.рф) – сайт школьных служб примирения.
3. [http://arbimed.ru/kodeks\\_mediatora](http://arbimed.ru/kodeks_mediatora) (дата обращения: 31.08.2019)
4. Создание и поддержка служб примирения в регионах (сб. материалов). Ч.1 /сост. Л.М.Карнозова, А.Ю.Коновалов. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2016 (электрон. сб.). <http://sprc.ru/>
5. Создание и поддержка служб примирения в регионах (сборник материалов). Ч.2 / сост. Л.М.Карнозова. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2016 (электрон. сб.), <http://sprc.ru/>
6. Положение детей в мире в 2021 году. В моем сознании. Укрепление психического здоровья детей. ЮНИСЕФ.  
<https://www.unicef.org/kazakhstan/media/7216/file/P>

ЕЗЮМЕ:%20Положение%20детей%20в%20мире  
,%202021%20год.pdf

7. Разработка индикаторов оценки школ доброжелательного отношения к ребенку.  
[https://www.unicef.org/kazakhstan/media/2496/file/  
%D0%9F%D1%83%D0%B1%D0%BB%D0%B8  
D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F%20  
.pdf](https://www.unicef.org/kazakhstan/media/2496/file/%D0%9F%D1%83%D0%B1%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F%20.pdf).
8. Школа доброжелательных отношений.  
Руководство ЮНИСЕФ для проведения тренинга  
в школе.  
[https://www.unicef.org/turkmenistan/media/516/file/  
Child-  
friendly%20learning%20school%202011%20Rus.pd  
f](https://www.unicef.org/turkmenistan/media/516/file/Child-friendly%20learning%20school%202011%20Rus.pdf)
9. Т.И. Марголина. Вопросы психологической безопасности субъектов общения в образовательной среде. // Социальная безопасность и защита человека в условиях новой общественной реальности в период распространения COVID-19 [Электронный

ресурс]: сборник материалов XIII  
межрегиональной научно-практической  
конференции учёных, преподавателей,  
специалистов, аспирантов и студентов (г. Пермь,  
14 декабря 2021 г.) Пермский государственный  
национальный исследовательский университет. –  
Электронные данные. – Пермь, 2021. – 3,8 Мб;  
с.24-28–Режим доступа:  
[http://www.psu.ru/files/docs/science/books/sborniki/  
sotsbez-vusloviyah-covid19\\_2021.pdf](http://www.psu.ru/files/docs/science/books/sborniki/sotsbez-vusloviyah-covid19_2021.pdf).



## КОНЦЕПЦИЯ

### «ШКОЛА ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ»

#### **1. Общие положения. Ценности и принципы школы доброжелательных отношений**

Концепция «Школа доброжелательных отношений» ориентирует педагогические коллективы школ, органы управления образования, родительскую общественность, учащихся образовательных организаций на создание в классных и школьных коллективах дружественной, доброжелательной среды обучения и общения, атмосферы доверия, понимания, взаимопомощи, сотрудничества и партнёрства. Базовыми основами Концепции «Школа доброжелательных отношений» являются гуманитарные конституционные ценности признания и уважения прав человека, человеческого достоинства, соблюдения, с одной стороны, принципов равенства участников образовательного процесса, с другой -- принципов признания индивидуальности, права быть разными, а также принятия принципов толерантного, дружественного отношения между учащимися, учителями, родителями, администрацией школы в атмосфере взаимного доверия и уважения, поддержки, помощи и милосердия, сотрудничества, ответственности и солидарности.

Предупреждение социальной напряжённости и конфликтности в школе стратегически опирается на создание психологической атмосферы защищённости,

формирование конфликтологической и переговорной культуры, умения выражать свою точку зрения, вести конструктивный диалог, уважая других, разрешать спорные ситуации, возникающие в повседневной жизни, мирными способами.

В доброжелательной школе реализуется право каждого ребёнка, каждой семьи, каждого педагога быть равными среди равных, в единстве с обязанностями и ответственностью, участвовать в принятии решений, их касающихся. Каждый в школе чувствует себя защищённым от публичного унижения, неуважительного отношения, игнорирования, для этого создаётся доброжелательная атмосфера и необходимая социально-психологическая инфраструктура.

## **2. Актуальность создания доброжелательной безопасной среды и культуры примирения в образовательных учреждениях (школах): вызовы, риски и социальные условия современности**

Современная ситуация школьной среды, осложнённая периодом пандемии, изменившимися форматами обучения и общения, связанными с дистантом и электронными, сетевыми каналами коммуникаций, несёт в себе риски разобщённости детей, родителей и учителей, повышения социальной напряжённости, агрессивности и конфликтности в отношениях, снижения уровня психологической безопасности участников образовательного процесса.

Всё это требует повышенного внимания к психологическому состоянию учащихся и педагогов, к проблемам коммуникаций участников

образовательного процесса, повышения психологической и конфликтологической компетентности педагогов, обучения детей и родителей основам конструктивного общения и умениям разрешать конфликты через примирения, создания системы управления вопросами внутренней психологической безопасности, системы управления конфликтами учащихся, родителей и педагогов, принятия воспитательных программ по культуре коммуникаций, предупреждения и разрешения конфликтов на основе гуманитарных морально-правовых норм и конструктивных традиций общения.

Отсутствие в образовательной организации атмосферы внутренней психологической безопасности, доброжелательного доверительного общения между субъектами образовательного процесса, низкой культуры конструктивного разрешения споров и восстановления отношений, неразрешённые внутренние психологические и школьные конфликты, недействующие институты примирения в школе, отсутствие системы управления конфликтами в школах и отрасли в целом, - в будущем могут стать причинами криминальных поступков, деструктивных проявлений социальных отношений в образовательной среде, агрессивному поведению учащихся в отношении себя или других.

Реализация Концепции «Школа доброжелательных отношений» позволит разработать и внедрить институциональные модели создания благоприятной психологической атмосферы в школах, дружественной, доброжелательной среды общения.

### **3. Цели и задачи реализации Концепции институционального и управленческого уровней**

#### **3.1. Цели реализации Концепции «Школа доброжелательных отношений»:**

- на институциональном уровне: создание и внедрение восьми школьных моделей и программ психологически безопасной, комфортной образовательной среды, способствующей воспитанию конструктивных коммуникативных навыков общения субъектов образовательного процесса и личностных характеристик выпускника школы, «уважающего других людей, умеющего вести конструктивный диалог, достигать взаимопонимания, сотрудничать для достижения общих результатов», умеющего конструктивно выходить из конфликтных ситуаций.
- на управленческом уровне: создание в системе образования города Перми условий (организационных, нормативных, методических и др.) для поддержки и развития институциональных программ создания психологической безопасности участников образовательного процесса, воспитания культуры конструктивного общения, примирения и согласия в предупреждении и разрешении школьных конфликтов.

#### **3.2. Задачи на институциональном уровне:**

**3.2.1. Разработка моделей и программ «Школа доброжелательных отношений» в организациях - участниках проекта.**

3.2.2. Разработка и реализация программ воспитания обучающихся, которые направлены на повышение уважения детей друг к другу, семье и родителям, учителям, старшим поколениям, на формирование стабильной системы нравственных и смысловых установок личности, на развитие коммуникативных навыков, укрепляющих социальные связи, конструктивных способов выхода из конфликтных ситуаций без насилия, позволяющих противостоять идеологии экстремизма, национализма, ксенофобии, дискриминации по социальным, религиозным, национальным признакам.

3.2.3. Обучение административных команд, педагогов, родителей, учащихся школ основам конструктивного общения, предупреждения и разрешения споров и конфликтов.

3.2.4. Модернизация (развитие) социально-психологического блока кадров педагогов-психологов, социальных педагогов, медиаторов, конфликтологов).

3.2.5. Введение примирительных восстановительных технологий предупреждения и разрешения споров и конфликтов.

3.2.6. Проведение внутришкольного мониторинга психологической безопасности учащихся и отношений между участниками образовательного процесса.

3.3. Задачи управленческого уровня:

3.3.1. Разработка программ повышения квалификации и обучение работников отрасли «Образование» (не менее 100 человек) по использованию примирительных процедур (медиации)

в предупреждении и разрешении конфликтных ситуаций.

3.3.2. Сопровождение реализации концепции «Школа доброжелательных отношений» в экспериментальных образовательных организациях (обучение и консультирование административных команд концептуальным подходам к разработке программ создания безопасной образовательной среды в школе, экспертиза институциональных моделей программ «Школа доброжелательных отношений»).

3.3.3. Проведение Городского форума, как постоянно действующей коммуникативной площадки, «Школа доброжелательных отношений».

3.3.4. Разработка и печать сборников информационно-методических материалов по реализации Концепции «Школа доброжелательных отношений» для административных команд и педагогических работников образовательных организаций».

3.3.5. Разработка и принятие нормативных документов по развитию в городской системе образования программ по созданию доброжелательной, дружелюбной образовательной среды и культуре разрешения споров и конфликтов.

#### **4. Приоритетные направления реализации Концепции «Школа доброжелательных отношений»**

4.1. Воспитание ценностных оснований общения в образовательных и воспитательных программах:

4.1.1. Разработка и внедрение программ культуры общения, воспитания межличностных

конструктивных отношений, развития коммуникативных навыков, укрепляющих социальные связи, на основе морально-правовых ценностей уважения человеческого достоинства, принципов справедливости, милосердия, толерантности, примирения и др.

4.1.2. Реализация специального тематического блока в программе воспитания образовательной организации, ориентированного на профилактику конфликтов в школьной среде, создание ситуации успеха для каждого обучающегося, развитие партнёрских отношений с родителями обучающихся (программа является базовой и обязательной для внедрения классными руководителями).

4.1.3. Развитие (внедрение) примирительных технологий (восстановительной медиации) в предупреждение и разрешение межличностных, межгрупповых споров и конфликтов.

4.2. Создание доброжелательной информационно-образовательной среды:

Создание информационно-образовательной среды, ориентированной на утверждение концепции доброжелательной школы, дружественной к детям и родителям, и транслирующей ценности конструктивного взаимодействия (дизайн-проекты визуального оформления школьного пространства, информационные ролики, специализированные стенды в фойе, классах и коридорах, информация на сайте школы и департамента образования г. Перми, информационно-методическая библиотека для

педагогов (ролики, полезные сайты, которые можно использовать во внеурочной деятельности).

4.3. Организационные действия по созданию условий для разработки и реализации концепции.

4.3.1. Создание системы управления конфликтами в образовательной и профессиональной среде образовательной организации.

4.3.2. Организация обучения конфликтологической компетентности учителей, родителей, учащихся (модули «Детский»; «Родительский», «Педагогический», «Административный»).

4.3.3. Разработка инструментария и проведение внутришкольного мониторинга психологической безопасности учащихся и отношений между участниками образовательного процесса.

4.3.4. Модернизация (развитие) социально-психологической службы школы, усиление её координирующей роли в вопросах создания системы психологической безопасности участников образовательного процесса:

- создание служб по взаимодействию с обучающимися и родителями с целью решения конфликтов в школьной среде (детско-детские конфликты, детско-родительские конфликты, конфликты среди учителей);
- создание и поддержка комиссий по урегулированию споров между участниками образовательных отношений – как на уровне школы, так и на межшкольном уровне;



- реализация специальных детско-родительских программ воспитательной работы «Как слышать и понимать друг друга» (универсальный модуль «Доброжелательные отношения – путь к успеху!»);
- организация супервизорских встреч на постоянной основе (для педагогического состава) – разбор ситуаций, профилактика выгорания, содействие поиску эффективного решения.

#### 4.4. Практика общения в школе:

- Введение традиций внутришкольных приветствий учащихся друг с другом и с взрослыми, воспитание навыков управления своими эмоциями и поведением в спорах.
- Самоанализ собственных поступков по отношению к Другому (разработка и апробирование рефлексивных карт (для педагогов, родителей и обучающихся) для самоанализа («Я в конфликте», «Я глазами Другого», «Я и мой Ребёнок» и др.) Использование данного инструментария в индивидуальных беседах и консультациях, в воспитательной работе с классом, в отборе содержания тем проведения тематических классных часов и встреч с родителями и т. д.

## **5. Проектирование модели школы доброжелательных отношений**

Модель школы доброжелательных отношений – это внутришкольная система обеспечения психологически безопасной, комфортной

образовательной среды, способствующей воспитанию конструктивных коммуникативных навыков общения субъектов образовательного процесса и личностных характеристик выпускника школы, «уважающего других людей, умеющего вести конструктивный диалог, достигать взаимопонимания, сотрудничать для достижения общих результатов», умеющего конструктивно выходить из конфликтных ситуаций, сформированная субъектами образовательного процесса (административным, педагогическим составом образовательной организации, учащимися, родителями) на основе взаимодействия и сотворчества.

5.1. Проектирование и реализация модели «ШДО» предусматривает формирование проектного офиса «Школа доброжелательных отношений» (далее - ШДО), в состав которого войдут руководители школ, представители педагогического сообщества, классных руководителей, социально-психологического блока и др. в структуре следующих рабочих направлений:

- создание организационно-управленческих возможностей реализации проекта в школе;
- разработка авторских и типовых программ «Школы доброжелательных отношений» и их системная инклюзия в воспитательный и образовательный процесс в образовательной организации;
- создание мониторингового центра атмосферы доброжелательности и примирительного ресурса в образовательной организации;
- создание или актуализация консультативного «окна (окон)» для обращений всех субъектов

образовательного процесса по вопросам примирения, предупреждения и разрешения конфликтов.

5.2. Модель «Школы доброжелательных отношений» ориентирована на:

5.2.1. Профилактику социальной напряжённости и конфликтов в образовательной организации:

- создание материально-технических условий бесконфликтного общения (входные зоны, блоки питания, социально-психологический блок, условия для внеклассных мероприятий, свободного общения и т.п.);
- создание критериев определения социальной напряжённости в образовательной организации (выделение конфликтогенных зон и точек: расписание, вопросы организации и качества питания, наличие кулеров, удобства в гардеробе, предметы личной гигиены в туалетах, проведения собраний, домашние задания, справедливость оценок, индивидуальные особенности участников образовательного процесса и др.);
- формирование коммуникативных компетенций учителей, детей, родителей;
- формирование конфликтологических компетенций педагогов, детей, родителей (понимание причин конфликтов, динамики, психологических, поведенческих и коммуникативных изменений сторон конфликта, принципов поведения в конфликте и работы с ним).

### 5.2.2. Разрешение конфликтов:

- создание системы анализа и реагирования на результаты мониторинга психологической безопасности и отношений между субъектами образовательного процесса.
- создание служб работы с конфликтами среди детей (*ШСП*)
- создание и поддержка комиссий по урегулированию споров между участниками образовательных отношений (работа с конфликтами среди учителей и родителей)
- внедрение восстановительной медиации в процессы разрешения конфликтов.

## **6. Нормативно-правовое обеспечение реализации модели школы доброжелательных отношений**

### 6.1. Общие положения.

Деятельность образовательной организации в рамках модели «Доброжелательной школы» регламентируется международными и федеральными актами в области защиты прав детей и молодёжи, в том числе:

- Конституцией РФ;
- Конвенцией ООН о правах ребёнка от 5 декабря 1989 г.;
- Декларацией принципов толерантности (утв. Резолюцией Генеральной конференции ЮНЕСКО от 16 ноября 1995 года);
- Конвенцией о борьбе с дискриминацией в области образования (принята 14 декабря 1960 года Генеральной конференцией Организации

Объединённых Наций по вопросам образования, науки в культуры на её одиннадцатой сессии);

- Семейным кодексом Российской Федерации от 29 декабря 1995 г. N 223-ФЗ (с изменениями);
- Федеральным законом от 24.06.1999 N 120-ФЗ (ред. от 24.04.2020) «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации», принятом Государственной думой 3 июля 1998 года;
- Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012 (с изм. и доп., вступ. в силу с 24.07.2015);
- положениями «Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы», утверждённой Указом Президента Российской Федерации от 1 июня 2012 г. № 761;
- Стратегией развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года;
- Концепцией развития психологической службы в системе образования в РФ на период до 2025 года (утв. 2016 г.);
- «Стандартами восстановительной медиации», разработанными и утверждёнными Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации 17.03.2009;
- Письмом Министерства образования и науки РФ от 26 декабря 2017 г. № 07-7657 «О направлении методических рекомендаций» по внедрению

восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций, разработанных во исполнение пункта 31 плана мероприятий по реализации в 2016-2020 годах «Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года», утверждённой распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 мая 2015 г. N 996-р;

- Концепцией 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 в Российской Федерации (Распоряжение Правительства РФ от 30 июля 2014 года № 1430-р (с изменениями на 1 сентября 2018 года));
- Типовыми положениями о примирительных комиссиях в образовательных учреждениях и школьных службах примирения, а также регламентами их работы по профилактике и урегулированию конфликтов;
- Письмом Министерства образования и науки Пермского края от 29.08.2018 № СЭД-26-01-36-1509 «О направлении для использования в работе положения по ШСП» и другими Указами и Распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, в том числе Типовыми положениями об

образовательных учреждениях различного типа, принятых постановлениями Правительства РФ.

В рамках развития Концепции «Школы доброжелательных отношений» актуальными представляются разработка и гуманитарная экспертиза нормативно-правовых актов, направленных на поддержку детства, социокультурной ситуации развития и образования детей, конструктивных отношений субъектов образовательного процесса и примирительных технологий разрешения споров.

Важнейшим элементом нормативно-правового обеспечения деятельности образовательной организации, реализующей модель «Доброжелательной школы», является совершенствование нормативного правового регулирования, внесение изменений в локальные нормативные акты с целью совершенствования нормативной и правовой базы деятельности образовательной организации, ориентированной на создание в классных и школьных коллективах дружественной, доброжелательной среды обучения и общения, атмосферы доверия, понимания, взаимопомощи, сотрудничества и партнёрства, а именно:

#### 6.2. На институциональном уровне:

В связи с обновлёнными целями в рамках данной Концепции на институциональном уровне предоставляется возможным обновление и внесение изменений в:

- устав образовательной организации (утверждение концепции доброжелательных

отношений между субъектами образовательного процесса);

- программу воспитания образовательной организации (обновление с точки зрения усиления тематических блоков по формированию культуры общения, толерантности и развитию конфликтологической компетентности участников образовательных отношений);
- программу деятельности социально-психологической службы в образовательной организации (усиление её координирующей роли в вопросах создания системы психологической безопасности участников образовательного процесса);
- программу стимулирования эффективности деятельности специалистов образовательной организации (внесение дополнительных критериев для оценивания педагогов, принимающих активное участие в реализации данной Концепции).

Кроме этого, необходимо разработать универсальный инструментарий для проведения внутришкольного мониторинга уровня конфликтности, психологической безопасности учащихся и отношений между участниками образовательного процесса, подтвердив проведение мониторинга локальными нормативными актами и др.

#### На управленческом уровне:

В связи с обновлёнными целями в рамках данной Концепции на управленческом уровне представляются необходимыми разработка и принятие нормативных



документов по развитию в городской системе образования программ по созданию доброжелательной, дружественной образовательной среды и культуры разрешения споров и конфликтов, а именно:

- разработка и утверждение универсального тематического модуля программы воспитания для образовательных организаций г. Перми (направленного на формирование толерантности и развитие конфликтологической компетентности участников образовательных отношений);
- утверждение Положения о проведении муниципального конкурса среди образовательных организаций по защите (представлению) модели деятельности школы в рамках Концепции «Школа доброжелательных отношений» (внесение дополнительных номинаций в традиционные конкурсы на городском уровне «Проект года», «Учитель года» и т.д.);
- внесение изменений в нормативные акты по стимулированию образовательных организаций (учёт активности образовательных организаций в развитии Концепции «Школа доброжелательных отношений»);
- внесение изменений в программу методических совещаний для директоров образовательных организаций на уровне муниципалитета (тематическая линия «Результаты и содержание работы образовательных организаций по

внедрению Концепции «Школа доброжелательных отношений») и др.

## **7. Требования к кадровому обеспечению, профессиональные и этические стандарты реализации Концепции «Школы доброжелательных отношений»**

7.1. Создание единого образовательного пространства по подготовке и переподготовке административного, педагогического и обслуживающего персонала школы, а также родителей, заинтересованных в создании благоприятной, доброжелательной, дружественной среды в образовательной организации. (Не менее 90 % педагогического коллектива, персонала и родителей, 100 % администрации обучены основам предупреждения и урегулирования конфликтов).

7.2. Общие требования к формируемым компетенциям – получение новых компетенций и профессиональной осведомлённости о диапазоне возможных стратегий создания доброжелательной среды в организации, выявления и анализа конфликтующих сторон и умения оказать технологическое содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации, а также получение новой компетенции в сфере профилактики и разрешения конфликтных и криминальных ситуаций в работе с участниками образовательного процесса, родителями посредством проведения восстановительных программ.

7.3. Требования к профессиональным компетенциям:

7.3.1. *руководителей организации* – знание основ анализа и управления конфликтами в образовательной организации, овладение навыками профилактики и разрешения конфликтов, снижение напряжённости и создание доброжелательной среды. Способность оказывать содействие членам педагогического коллектива в процессе разрешения конфликтов, возникающих в образовательной организации.

- Знать: специфические особенности конфликтов в образовательной сфере.
- Уметь: выявлять и формулировать проблемы и причины конфликтов, возникающих в организации.
- Владеть: умениями определять модели разрешения конфликтов, возникающих в образовательной организации.

7.3.2. *педагогического состава* – способность оказывать индивидуальную помощь в процессе разрешения конфликтов, возникающих в классе.

- Знать особенности и основные типы возникающих в образовательной организации конфликтов.
- Постоянно совершенствовать свой профессиональный уровень, заниматься самообразованием и конкретной практикой.
- Владеть навыками проведения консультационной работы по профилактике конфликтов с детьми и родителями; технологиями индивидуальной работы с учащимися.

- Владеть навыками снижения коммуникативной напряжённости в общении с участниками образовательного процесса.
- Владеть переговорными навыками урегулирования разногласий (работа в примирительных комиссиях).

7.3.3. *руководителя школьной службы примирения* – знание способов и методов профилактики правонарушений и социальной реабилитации участников конфликтных ситуаций на основе восстановительного подхода.

- Проведение примирительных программ для участников школьных конфликтов и ситуаций криминального характера.
- Обучение школьников методам урегулирования конфликтов.
- Содействие деятельности школьной службы примирения (ШСП) и комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.

7.3.4. *персонала образовательной организации* – обучение навыкам бесконфликтного общения, предупреждения конфликтных ситуаций.

7.3.5. *представителей родительского сообщества* – участие в авторских программах «Бесконфликтное общение», «Школа родительского мастерства», «Основы семейного счастья», «Как предупредить конфликты с детьми» по формированию доверительных отношений с детьми и педагогами, по приобщению к ценностям и традициям

российской семьи, прав ребёнка и ответственного родительства.

Для каждой категории обучающихся должна быть образовательная программа семинаров, курсов повышения квалификации (переподготовки) и осуществлено обучение с выдачей документов о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке установленного образца.

7.4. Этические стандарты – в каждой организации должен быть разработан и утверждён этический кодекс участников образовательного процесса, опирающийся на принципы доброжелательности, толерантности, объективности, коммуникабельности, справедливости, взаимного уважения.

## **8. Материально-техническое, информационное обеспечение деятельности**

8.1. Оформление доброжелательной (гостеприимной) входной зоны и в целом школьного пространства:

- наличие в школе мест (зон) отдыха и неформального общения учащихся;
- наличие в школе мест для индивидуального и группового консультирования и примирения учащихся, родителей, классных руководителей по разрешению споров и конфликтов;
- возможность использования инфраструктуры школы для общения во внеучебное время (школьный стадион, библиотека, классные комнаты, актовый зал и т. д.).

8.2. Наглядное информирование о ходе проекта, а также размещение информации на сайте, в социальных сетях.

## **9. Реализация Концепции в системе образования г. Перми**

*9.1. Ответственность департамента образования г. Перми:*

- На период реализации проекта утверждается проектный офис из числа авторов проекта, сотрудников департамента образования и руководителей школ – участников проекта.
- Концепция «Школа доброжелательных отношений» представляется городскому педагогическому сообществу на городском форуме, научно-практических конференциях и обучающих семинарах, рекомендуется всем образовательным организациям.
- Образовательные организации, реализующие проект «Школа доброжелательных отношений», получают статус опорных городских школ (обучающих и консультирующих школы города) по созданию в школах безопасной психологической среды общения и конструктивного разрешения споров.

*9.2. Условия и механизмы реализации настоящей Концепции в образовательной организации:*

9.2.1. Обучение и мотивация администрации и педагогического коллектива на реализацию проекта «Школа доброжелательных отношений».

9.2.2. Внесение необходимых изменений в организационную структуру школы и административное управление воспитательным процессом в школе.

9.2.3. Определение кураторов (руководителей) проекта в лице директора школы и руководителя психолого-педагогической службы.

9.2.4. Создание проектной группы в составе представителей администрации школы, социально-психологической службы, классных руководителей, учителей – руководителей методических объединений, преподавателей ПГНИУ и др.

9.2.5. Создание группы социально-психологического сопровождения проекта в составе представителей городских социально-психологических центров, Центра развития образования г. Перми, кафедры социальной работы и конфликтологии ПГНИУ и др.

9.2.6. Информирование педагогической и родительской общественности о ходе и результатах реализации проекта.

**1-й этап:**

- обучение проектных команд школ основам психологической безопасности детей в школах и конфликтологической грамотности;
- проектирование в школах системы управления проектом «Школа доброжелательных отношений», определение необходимых изменений в управлении и содержании воспитательного и образовательного процессов в школе, составление плана реализации проекта;

- обсуждение вопросов реализации проекта с педагогическим коллективом, учащимися, родительской общественностью;
- подготовка проектной документации, образовательных и воспитательных программ, регламентов, инструментов для внутришкольного мониторинга, проведение методических, информационных встреч с педагогами, учащимися и родителями.

### **2-й этап:**

Внедрение проекта (с отслеживанием эффективности по результатам мониторинга два раза в год), уточнение новых образовательных и воспитательных программ, описание школьной модели (программы) «Школа доброжелательных отношений», презентация модели на общегородском форуме.

*9.3 Ожидаемые результаты реализации Концепции (на институциональном и управленческом уровнях).*

9.3.1. На институциональном уровне:

- В школе разработаны и реализуются программы по культуре общения, основам урегулирования конфликтов для детей и родителей.
- Проект по созданию доброжелательного пространства в школе объединяет всех участников образовательного процесса (учителей, детей, родителей, административные команды).



- Происходит трансформация отношений с формально-деловых на личностно ориентированные на всех уровнях взаимодействия в образовательной организации.
- Нормативно и функционально изменяется статус кадрового потенциала системы воспитания, проводится реформирование социально-психологической службы в школе.
- В детской среде утверждаются позитивные модели поведения и разрешения споров как нормы.
- Нормативно определяется роль, функционал и организация деятельности институтов конфликто разрешения в школах (ШСП – школьные службы примирения, комиссии по разрешению споров, классные руководители и др.).
- Увеличение количества детей, родителей и учителей, характеризующих обстановку в школе как дружественную и доброжелательную.
- Увеличение количества детей, получивших знания и навыки по конструктивному разрешению конфликтов.
- Увеличение количества детей и взрослых, обратившихся в службы по разрешению конфликтов и получивших необходимую помощь и поддержку.

### 9.3.2. На управленческом уровне:

- Утверждение рекомендаций для школ г. Перми по созданию на основе Концепции «Школа

доброжелательных отношений» институциональных моделей и программ безопасной психологической среды общения и конструктивного разрешения споров (конфликтов).

- Создание в городской системе образования системы обучения педагогов и руководителей школ по программе «Школа доброжелательных отношений» и по управлению конфликтами.
- Изменение штатной численности социально-психологических кадров в образовательных организациях города.
- Создание в городской системе образования банка информационно-методических материалов по программам обучения учащихся, родителей и учителей основам конструктивного общения и управления конфликтами; действующим программам повышения психологической безопасности детей в школах; реформированию школьных социально-психологических служб.

Авторы Концепции: Т.И. Марголина, В.А. Леденцова, Л.А. Метлякова, Л.А. Соболева, А.Л. Хавкина А.Л., Ю.А. Яковлева.

## **Члены проектной команды**

### **«Школа доброжелательных отношений»**

**Марголина Татьяна Ивановна** - кандидат психологических наук, профессор кафедры социальной работы и конфликтологии ПГНИУ, член Совета при Президенте Российской Федерации по развитию гражданского общества и правам человека.

**Метлякова Любовь Анатольевна** - кандидат педагогических наук, доцент кафедры педагогики ПГНИУ, доцент кафедры социальной работы и конфликтологии ПГНИУ, доцент кафедры социальной педагогики ПГНИУ.

**Леденцова Валерия Андреевна** - заведующий лабораторией изучения конфликтов юридического факультета ПГНИУ, руководитель медиативной клиники, старший преподаватель кафедры социальной работы и конфликтологии ПГНИУ, профессиональный медиатор.

**Невельсон Елена Юрьевна** – старший преподаватель кафедры социальной работы и конфликтологии юридического факультета ПГНИУ, соучредитель ПКОО «Ассоциация медиаторов Пермского края», психолог, магистр социальной работы, медиатор.

**Соболева Лариса Александровна** - старший преподаватель кафедры социальной работы и конфликтологии юридического факультета ПГНИУ, соучредитель ПКОО «Ассоциация медиаторов Пермского края», педагог-психолог, юрист, государственный советник юстиции 3 класса, конфликтолог, медиатор, тренер по подготовке медиаторов.

**Хавкина Анна Львовна** - председатель правления Пермской краевой общественной организации «Ассоциация медиаторов Пермского края», педагог-психолог, методист МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» г.Перми, старший преподаватель кафедры социальной работы и конфликтологии юридического факультета ПГНИУ.

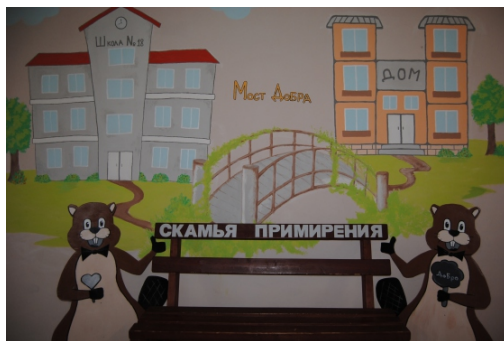
**Яковлева Юлия Аркадьевна** - генеральный директор Центра медиации Общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России».



Веселые перемены в МАОУ «ЭнергоПолис» г. Перми



Доброжелательная информационная среда в МАОУ  
«Многопрофильная школа «Приоритет» г. Перми



Скамья примирения в МАОУ «Школа № 18 для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья» г. Перми



Доброжелательная среда в МАОУ «Лицей № 8» г. Перми



Психолого-педагогическая служба в МАОУ «Гимназия № 31» г. Перми



Мероприятие проекта «Школа доброжелательных отношений»  
в МАОУ «СОШ № 14» г. Перми



Стендовый доклад специалистов МАОУ «ЭнергоПолис» г. Перми  
на II городском форуме «Школа доброжелательных отношений»



Руководители образовательных организаций — участников проекта «Школа доброжелательных отношений» 2022 и 2023 гг.



Команда экспертов проекта «Школа доброжелательных отношений»



# **ШКОЛА ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ**

учебно-методические материалы по реализации проекта  
«Школа доброжелательных отношений» в образовательных  
организациях города Перми

Коллектив авторов

(Т.И. Марголина, Л.А. Метлякова, В.А. Леденцова,  
Л.А. Соболева, А.Л. Хавкина, Ю.А. Яковлева)

под общей редакцией Т.И. Марголиной

Составитель А.Л. Хавкина

Подписано в печать 12.12.2023. Формат 60х90/16  
УУсл. печ. л. 12. Тираж 100 экз. Заказ № 29.

ИИздательско-полиграфический комплекс «ОТ и ДО»  
614094, г. Пермь, ул. Овчинникова, 19  
тел. (342) 224-47-47