

СХВАЛЕНО
Педагогічною радою
Протокол № 3 від 01.09.2026 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
В.о.директора

_____ Олена ДУНАЄВСЬКА

ПОЛОЖЕННЯ

про шкільну службу порозуміння (примирення)

1. Загальні положення

1.1. Шкільна служба порозуміння (примирення) (далі - Служба) є структурою закладу загальної середньої освіти, діяльність якої спрямована на формування безпечного освітнього середовища, розвиток культури діалогу, ненасильницького спілкування, профілактику та врегулювання конфліктних ситуацій між учасниками освітнього процесу.

1.2. Служба створюється відповідно до:

- Конституції України;
- законів України «Про освіту», «Про повну загальну середню освіту»;
- Закону України «Про запобігання та протидію булінгу (цькуванню)»;
- Концепції реалізації державної політики у сфері реформування загальної середньої освіти «Нова українська школа»;
- Положення про психологічну службу у системі освіти України;
- нормативних документів Міністерства освіти і науки України щодо забезпечення безпечного освітнього середовища.

1.3. У зв'язку з організацією освітнього процесу в дистанційному форматі

діяльність Служби здійснюється із використанням цифрових інструментів та онлайн-комунікацій:

- електронної пошти закладу;
- освітніх платформ;
- захищених каналів зв'язку (месенджерів);
- відеоконференцій;
- онлайн-форм для звернення учасників освітнього процесу.

1.4. Служба діє на принципах:

- добровільності участі;
- конфіденційності;
- неупередженості;
- поваги до особистості;
- рівності сторін конфлікту;
- безпечної комунікації;
- відновлення взаєморозуміння, а не покарання.

2. Мета та завдання діяльності Служби

2.1. Метою діяльності Служби є створення умов для мирного врегулювання конфліктів, підтримки психологічного благополуччя учасників освітнього процесу та формування культури взаємоповаги.

2.2. Основними завданнями Служби є:

- сприяння формуванню безпечного освітнього середовища;
- профілактика конфліктів, проявів агресії, булінгу та кібербулінгу;
- організація процедур примирення між учасниками освітнього процесу;
- навчання учнів навичкам конструктивного діалогу;
- розвиток емоційного інтелекту, відповідальності та толерантності;
- підтримка учнів, педагогів та батьків у складних комунікативних ситуаціях;
- формування культури цифрового спілкування в умовах дистанційного навчання.

3. Основні напрями роботи Служби

Служба здійснює:

3.1. Профілактичний напрям:

- проведення інформаційних заходів щодо культури спілкування;
- заняття з розвитку навичок медіації, командної взаємодії;
- просвітницьку роботу щодо запобігання булінгу та кібербулінгу.

3.2. Відновний напрям:

- проведення примирних зустрічей;
- організацію діалогу між сторонами конфлікту;
- пошук взаємоприйнятних рішень;
- укладання угод про примирення.

3.3. Онлайн-напрямок:

- розгляд звернень через електронні форми;
- проведення онлайн-медіації;
- супровід конфліктних ситуацій у цифровому середовищі;
- формування правил безпечної поведінки під час дистанційного навчання.

4. Склад та організація роботи Служби

4.1. До складу Служби можуть входити:

- координатор Служби;
- психолог;
- соціальний педагог;
- працівники;
- представники учнівського самоврядування;

І- інші учасники освітнього процесу за рішенням керівника закладу.

4.2. Координатор Служби:

- організовує роботу Служби;
- забезпечує доступність інформації про діяльність Служби;

- координує розгляд звернень;
- забезпечує дотримання принципів конфіденційності;
- веде облік проведених заходів.

5. Порядок звернення до Служби

5.1. Звернутися до Служби можуть:

- учні;
- або законні представники учнів;
- педагогічні працівники;
- інші учасники освітнього процесу.

5.2. Звернення можуть подаватися:

- усно;
- письмово;
- через електронну форму;
- електронною поштою;
- через визначені цифрові канали закладу.

5.3. Під час дистанційного навчання звернення розглядаються із забезпеченням:

- захисту персональних даних;
- конфіденційності інформації;
- безпечної онлайн-комунікації.

6. Організація примирної процедури

6.1. Примирення здійснюється за згодою учасників конфлікту.

6.2. Етапи примирної процедури:

1. отримання звернення;
2. визначення суті ситуації;
3. індивідуальні бесіди з учасниками;
4. організація спільної онлайн-зустрічі;
5. обговорення проблеми;
6. пошук рішення;
7. за потреби - укладання домовленостей;
8. подальший супровід ситуації.

6.3. Під час онлайн-медіації забороняється:

- запис зустрічі без згоди учасників;
- поширення інформації про учасників;
- використання образливих висловлювань.

7. Права та обов'язки учасників Служби

Учасники мають право:

- на повагу та безпечне спілкування;
- добровільно брати участь у процедурі примирення;
- відмовитися від участі;
- отримувати підтримку.

Зобов'язані:

- дотримуватися правил конструктивного діалогу;
- поважати думку інших;
- не поширювати конфіденційну інформацію.

8. Документація Служби

Служба веде:

- план роботи;
- журнал звернень;
- облік проведених заходів;
- матеріали інформаційної та профілактичної роботи.

Документація зберігається з дотриманням вимог законодавства щодо захисту персональних даних.

9. Прикінцеві положення

9.1. Положення затверджується наказом керівника закладу освіти.

9.2. Зміни та доповнення до Положення вносяться відповідно до потреб закладу та змін законодавства.

9.3. Діяльність Служби є складовою системи забезпечення якості освіти та формування безпечного освітнього середовища.

АЛГОРИТМ ДІЙ

учасників освітнього процесу у разі виникнення конфліктної ситуації під час дистанційного навчання

1. Виявлення конфліктної ситуації

Конфліктною ситуацією вважається порушення взаєморозуміння між учасниками освітнього процесу, що виникло під час:

- онлайн-уроків;
- роботи в освітніх платформах;
- спілкування у цифрових каналах;
- виконання навчальних завдань;
- взаємодії між учнями, педагогами та батьками.

Прикладами можуть бути:

- непорозуміння між учнями;
- образливі висловлювання в чатах;
- поширення некоректної інформації;
- порушення правил онлайн-спілкування;
- конфлікти під час групової роботи;
- прояви кібербулінгу.

2. Перший крок - спроба конструктивного вирішення

Учасник освітнього процесу:

- спокійно висловлює свою позицію;
- використовує коректну форму спілкування;
- уникає образ, погроз та публічного з'ясування стосунків;
- за можливості намагається вирішити ситуацію шляхом діалогу.

3. Звернення по допомогу

Якщо самостійне вирішення ситуації неможливе, учасник може звернутися до:

- класного керівника;
- координатора шкільної служби порозуміння;
- практичного психолога або соціального педагога (за наявності);
- адміністрації закладу освіти.

Звернення може бути подане:

- через електронну форму;
- електронною поштою закладу;
- через визначений цифровий канал комунікації.

4. Розгляд звернення Службою

Після отримання звернення координатор:

1. реєструє звернення;
2. визначає характер ситуації;
3. проводить індивідуальні бесіди з учасниками;
4. визначає можливість проведення примирної процедури;
5. організовує зустріч сторін.

5. Проведення онлайн-медіації

Онлайн-зустріч проводиться з дотриманням правил:

- говорити по черзі;
- не перебивати співрозмовника;
- поважати думку іншої сторони;
- не використовувати образливих висловлювань;
- не здійснювати запис зустрічі без дозволу учасників;
- зберігати конфіденційність.

6. Завершення процедури

За результатами примирення:

- визначаються спільні рішення;
- за потреби фіксуються домовленості;
- здійснюється подальший супровід ситуації.

Метою процедури є не покарання учасників, а:

- відновлення взаєморозуміння;
- усунення причин конфлікту;
- формування відповідальної поведінки.

Додаток 2

ОНЛАЙН-ФОРМА

звернення до шкільної служби порозуміння (примирення)

Шкільна служба порозуміння допомагає знайти рішення у складних ситуаціях через діалог та взаєморозуміння.

1. Хто звертається?

- Учень/учениця
- Батьки (законні представники)
- Педагогічний працівник
- Інший учасник освітнього процесу

2. Опишіть ситуацію, яка потребує допомоги:

3. Коли виникла ситуація?

4. Хто є учасниками ситуації? (за бажанням)

5. Де виникла проблема?

- Під час онлайн-уроку

- У чаті класу

- Під час виконання групового завдання

- У соціальних мережах

- Інше _____

6. Якої допомоги ви очікуєте?

- Допомоги у вирішенні конфлікту

- Проведення примирної зустрічі

- Поради щодо подальших дій

- Інше _____

7. Бажаний формат зустрічі:

- Онлайн-зустріч

- консультація

- інше _____

Повідомлення:

Ваше звернення буде розглянуто з дотриманням принципів конфіденційності, поваги та безпеки.