

Служба примирения в образовательной организации

Коновалов Антон Юрьевич

Тел. 8-926-145-87-01

E-mail: Konovalov-A@yandex.ru

Сайт: www.школьные-службы-примирения.рф

Служба примирения - это утвержденная приказом директора команда, которая поддерживает и развивает в образовательной организации восстановительный подход к решению конфликтов и реагированию на правонарушения несовершеннолетних. В службу примирения, входят взрослые специалисты службы примирения (медиаторы) работающие с конфликтами между взрослыми (педагогами детьми, педагогами и родителями, родителями и администрацией и т.п.), и правонарушениями несовершеннолетних (хищения, драки и т. п.), и несколько учеников старших классов, помогающих решать конфликты своим сверстникам. Деятельность службы примирения направлена на:

- Обучение школьников и педагогов конструктивным способам общения, способности принимать согласованные решения и сотрудничать — прежде всего, через опыт решения реальных конфликтных ситуаций.
- Первичную профилактику, когда явного конфликта нет, но есть риск его возникновения в дальнейшем (например, проведения Кругов сообщества с детьми при слиянии двух классов в один, с родителями первоклассников, с детьми и их родителями при переходе в среднюю школу и так далее).
- Первичную профилактику (конфликта еще нет, но участниками чувствуется напряженность, на пример по результатам исследования межэтнической напряженности или по запросу классного руководителя/родителей).
- Урегулирование конфликтов между школьниками (учащимися), а также учащимися и педагогами.
- Урегулирование конфликтов между педагогами и родителями.
- Согласование позиций и интересов детей, родителей и педагогов по отношению к образовательному процессу, большей включенности родителей и ответственному поведению детей.
- Вторичную профилактику и работу с ситуациями драк, краж, порчи имущества и т. п. (в том числе по делам, переданным в КДНиЗП).
- Сложным многосторонним конфликтам между всеми участниками образовательного процесса (когда в конфликт так или иначе включены дети, родители, педагоги, администрация, органы управления образованием, СМИ и так далее) — с привлечением территориальных и городских служб примирения.

и так далее...

Таким образом, активная Служба примирения реализует и профилактические задачи, развивая в школе культуру совместного, ответственного и мирного взаимодействия. Служба примирения проводит восстановительные программы: «Программа примирения (медиация)», «Круг сообщества» для работы с конфликтами класса или родительского собрания, «Круг ответственности» для профилактики конфликтов, «Школьно-семейный совет» в случае конфликтов и недопонимания между родителями, администрацией и педагогами, и т.д. Специалисты Службы примирения осваивают проведение данных программ в ходе обучения, организуемого практикующими специалистами городской службы примирения и Всероссийской ассоциации восстановительной медиации.

В чем смысл службы примирения и в чем отличие от работы с конфликтами психологов, педагогов, администрации, правоохранительных органов?

В последнее годы я на семинарах по службам примирения в разных регионах страны я всегда задаю участникам вопрос: «как применительно к школе выглядит *полное решение конфликтной ситуации*»? И во всех регионах дают примерно одинаковые ответы:

1. Должно произойти взаимопонимание, то есть каждая сторона спора (конфликта) должна понять (переосмыслить) свою ситуацию и ситуацию другого человека. Поскольку в конфликте способность людей к пониманию нарушена, то между ними должен произойти открытый диалог, в ходе которого они договорятся о решении, которое устроит всех участников конфликтной ситуации.

2. Стороны конфликта должны собраться вместе «за круглым столом» и сами без внешних подсказок и советов пройти путь от поиска выхода и согласования решения до его реализации, чтобы обрести уверенность и способность самим решать подобные ситуации в дальнейшем.

3. Между участниками ситуации не должно остаться обиды, вражды, предубеждений. Если кто-то в ситуации чувствовал себя жертвой – важно чтобы он вышел из этого состояния, не мстил и не припоминал обидчику случившееся.

4. Обидчик должен сам приложить максимальные для себя усилия, чтобы исправить обиду и вред, которые причинил людям. В случае взаимного причинения вреда (что часто случается в школе) - каждый заглаживает причиненный другому вред.

5. Случившееся должно стать для всех уроком, участники ситуации должны приложить усилия и договориться, что они будут делать, чтобы подобное не повторилось.

6. Значимые для участников конфликтной ситуации люди, которых они уважают, должны поддержать их усилия, направленные на исправление ситуации и неповторение подобного в будущем. Важный смысл заключается в восстановлении конструктивной родительской позиции, сочетающей баланс поддержки и воспитательного влияния на своих детей, участвующих в конфликтной ситуации.

Поскольку многие люди как представители общества считают важным именно такие принципы решения конфликтов в школе, то с большой вероятностью и конфликтующие соглашутся, что их ситуацию надо решать, опираясь на эти же принципы. То есть для нас важно не любое решение конфликтной ситуации (сотрудники школы конечно умеют решать многие конфликтные ситуации), а именно решение, в котором участниками конфликта будут реализованы указанные выше восстановительные принципы.

Некоторые люди и сами решают многие свои конфликты, но другие даже не признают наличие конфликта и своей роли в нем. Их позицию можно выразить словами «я ни с кем не конфликтую, просто выполните мои требования, а я в своих действиях ничего в себе менять не буду; а если вы мои требования не выполните, то я буду писать на вас жалобы в департамент образования, СМИ, прокуратуру...». В пылу конфликта у людей способность к пониманию и конструктивному выходу из ситуации нарушена сильными переживаниями, предубеждениями, стереотипами (наказать, отомстить, написать жалобу и пр). Поэтому для включения в восстановительные программы именно тех, кто изначально договариваться и принимать на себя ответственность за решение ситуации не собирался, нужен **специалист службы примирения**, владеющий восстановительным подходом, позволяющим с большой вероятностью передать сторонам конфликта ответственность за ее решение с учетом восстановительных принципов. Специалист службы примирения предварительно встречается со сторонами конфликта (при необходимости включая педагогов и родителей) и подготавливает их к переговорам. Без этой подготовки очень большой риск, что на встрече воспроизведутся все резкие эмоциональные высказывания и конфликт усилится, либо перерастет в скрытые формы - бойкот, саботаж, сплетни, «стрелки», оскорбления в сетях и пр. И наоборот, настроенные на спокойный диалог стороны как правило без предубеждений приходят к взаимному пониманию и соглашению. Техники, навыки, порядок работы специалиста службы примирения осваивается на практико-ориентированных тренингах у специалистов, которые сами должны иметь большой практический опыт проведения медиации и восстановительных программ в образовательной сфере¹.

Часто при реагировании на конфликты вне службы примирения мы слышим от педагогов такие фразы:

- *«Поставь себя на его место, а если бы с тобой так поступили»*

Но если бы ребенок мог ставить себя на место другого, то и не сделал бы того, что сделал. Если мы хотим, чтобы он ставил себя на место другого, то пусть тот другой (а не взрослый

¹. С нашей точки зрения теоретических знаний недостаточно - важно формировать позицию медиатора (специалиста службы примирения). Иначе психологи будут проводить привычную психологическую работу, педагоги – педагогическую и так далее кто в чем успешен - выдавая это за медиацию. Поэтому мы например не рассматриваем дистанционные курсы как подготовку специалиста службы примирения – в лучшем случае как ознакомление с темой.

за него) и расскажет, чем для него была данная ситуация, что его больше всего в ней задело и к каким последствиям для него она привела. Но это возможно, люди готовы слушать друг друга «с открытым сердцем», а не придумывать тем временем в своей голове самооправдания и ответные обвинения.

- «Ты все теперь понял?»

Неужели ребенок на это вопрос ответит «я не все понял, объясните мне еще раз?». Формальный вопрос приучает его давать социально желаемый ответ «Конечно все понял, теперь мне уже можно о вас уйти?». Если мы хотим осознания, то важнее не подсказывать ему социально желательный ответ, а задавать вопросы на понимание им последствий ситуации вопросы о том, какой он сам видит выход из ситуации. Но это возможно только при доверительных отношениях и без морализаторских и обесценивающих высказываний.

- «В конфликте виноваты оба».

Вообще, вопрос вины - это вопрос юридический и предполагающий, что человек может доказывать свою невиновность, а школа – учреждение образовательное. А могут быть конфликте оба правы? Может каждый в споре отстаивал свою правоту, как он ее видит и у каждого могут быть вполне благородные основания для своей правоты, разве нет? Конечно, возможно они не нашли другого способа выразить свою правоту, чем вступить в конфликт (что привело к негативным последствиям), но разве иногда правота не стоит того, чтобы ее отстаивать? Всегда ли надо уступать только потому, что говорят «конфликт это плохо»? Мы считаем, что важнее обсуждать не вину, а причиненный другому человеку вред. Важнее учить ребят отстаивать правоту не причиняя вред окружающим, а если не удалось – то самим заглаживать причиненный вред.

И так далее...

Часто спрашивают: «А что же в отсутствии наказания и жестких мер обеспечит результативность восстановительного подхода и осознанность участников конфликта?»

Механизмы, обеспечивающие результативность восстановительных программ – следуют из принципов:

1. Рефлексия (переосмысление и анализ) человеком своей ситуации. Если участник конфликта (или правонарушения) будет смотреть на ситуацию после медиации так же как и до нее, значит он придет к тем же самым деструктивным выводам и действиям. Поэтому специалист службы примирения (медиатор) организует процесс рефлексии ситуации, помогая переосмыслить ситуацию, взглянуть на нее с разных сторон, что способствует нахождению решения, которое сначала участникам не было очевидно.

2. Понимание человеком последствий своих действий. Обычно ребенку говорят норму, которую он нарушил (устав школы, закон, правила поведения и пр.) и винят его в нарушении нормы. Но мы считаем что важнее, чтобы он «встретился» с последствиями своих действий по отношению к пострадавшему человеку, слушал «с открытой душой» другого и стремился понять, какой вред и обиду он ему причинил. Если он услышит и поймет вред для человека, ему проще будет прочувствовать его и свои переживания. Но произойти это может только в атмосфере безопасности и безоценочности, чего практически не случается на педсоветах, при административном реагировании и тем более на заседании совета профилактики или КДНиЗП.
3. Самостоятельное исправление обидчиком причиненного вреда. Если он приложит собственные усилия для исправления вреда, то с большей вероятностью ситуация станет для него уроком, который он не захочет повторять.
4. Составление плана, что конкретно он будет делать, чтоб подобное не повторилось. Причем из того, что не делал ранее. Ведь если он раньше старался не допустить конфликта\правонарушения и оно все равно случилось, значит предыдущие действия не привели к результату и ему нужно найти новые, более результативные
5. Восстановление баланса поддержки и контроля над ребенком со стороны родителей. Принятие родителями не только взгляда на ситуацию со стороны ребенка, но и со стороны других участников. Медиатор не может воспитывать и контролировать ребенка, но он может пригласить на встречу родителей, друзей и других людей, которых уважает ребенок², и со стороны которых он будет готов услышать и принять воспитательное влияние.
6. Составление договора самими участниками, с которым согласна и та, и другая сторона. Поскольку они сами прикладывали усилия к его составлению, то с большей вероятностью они будут считать его справедливым и сами его выполнять.

Таким образом, служба примирения несет воспитательный потенциал (не дисциплинарный, не морализаторский и не контролирующий, а именно воспитательный) в форме трансляции образцов культурного выхода из проблемной ситуации.

Организация службы примирения.

Сейчас в России службы медиации и службы примирения становятся все более распространенными³. Происходит это в том числе под влиянием идущих «сверху» документов⁴. И хотя

² Важно пригласить тех, кого он действительно уважает, а не тех, кого ему навязали для уважения. Например, если спросить, кого бы он сам пригласил на свой день рождения, можно в ответ услышать примерный круг тех людей, чье мнение для него значимо. Представители школы могут войти в этот круг, а могут и не войти. Но принудить к уважению против воли человека не получится.

³ В России сейчас существуют две различные модели: Школьная служба примирения и служба школьной медиации. Служба **примирения** ориентируется на формирование в школе взаимоответственного сообщества на

ни в каких федеральных документах не указана обязанность создания службы примирения или службы медиации, а только рекомендации к их созданию, тем не менее многие территории восприняли их как указание на обязательность создания и дали соответствующие распоряжения директорам школ (образовательных организаций). Некоторые из директоров нашли решение: подписать приказ о создании службы медиации с участием директора-завуча-психолога-соцпедагога и включить в отчет о созданной службе медиации проводящуюся в школе деятельность (тренинги на коммуникацию, обсуждения по кругу разных вопросов, психолого-педагогическую работу, проводимые школой акции и другие мероприятия). В результате из регионов в правительственный отчет были поданы сведения о сотнях и тысячах созданных службах примирения и медиации. Изменилось ли что-то в школах от этого? Если убрать слово «школьная медиация», а оставить «обучение конструктивной коммуникации детей и педагогов», чем давно на тренингах занимались многие школьные психологи – изменится ли что-то? Сколько из созданных служб медиации и служб примирения таких, кто изменил атмосферу в школе? Такие безусловно есть: не только «на бумаге созданные», но и **действующие** службы, которые проводят медиацию и другие восстановительные программы (не менее четырех в год), опираясь на приведенные выше принципы. В России порядка 700 действующих служб примирения, и они создавались постепенно, в течение ряда лет. Ведется ли подобная статистика по действующим службам медиации - нам неизвестно. Модель школьных и территориальных служб примирения разработана в России Межрегиональным общественным центром «Судебно-правовая реформа» и опираются на традиционные российские практики примирения.

Ниже мы расскажем о создании действующей службы примирения, которая будет оказывать влияние на школу и позволит ее специалистам действовать иначе чем до ее создания.

Создание действующей службы примирения

Порой ШСП начинает создаваться так: директор образовательной организации, познакомившись с опытом служб примирения, поддерживает восстановительные принципы и хочет создать действующую службу примирения. В этом случае он находит того специалиста, которому близки идеи восстановительного подхода, направляет его на обучение и в дальнейшем директор поддерживает процесс создания службы. Это правильный вариант, но достаточно редкий.

основе восстановительных принципов и использует восстановительную модель медиации. Служба **медиации** предположительно ориентируется на овладение переговорными навыками детей, родителей и педагогов на основе модели «медиации интересов» (АРС - альтернативного разрешения споров). Обе модели предполагают участие и детей, и взрослых в качестве медиаторов. МИНОБРНАУКИ в декабре 2015 года распространил две рекомендации: одну касающуюся служб медиации, вторую касающуюся служб примирения. В данном тексте речь идет прежде всего о модели службы **примирения**. В конце статьи приведена ссылка, где можно скачать данную Рекомендацию.

⁴ «Рекомендации о создании служб медиации», «Концепции развития...» и так далее.

Гораздо чаще директор направляет своего специалиста (психолога, социального педагога) на Круглый стол или тренинг по созданию служб примирения. Специалист в какой-то степени осваивает позицию медиатора и возвращается в школу, где от него большинство педагогов и администрации ждут быстрого решения конфликтов (точнее их прекращения и влияния на «неадекватных» детей и родителей). Если специалисту удастся донести свою позицию (а иногда ее нужно и отстоять) до администрации и авторитетных педагогов, то постепенно вокруг него образуется группа сторонников (детей и взрослых), которые вместе начинают применять восстановительные принципы и технологию при решении конфликтов в классе, а также для решения острых вопросов на классных часах и родительских собраниях (в форме Круга сообщества). Некоторым удастся внести *элементы* восстановительного подхода в процесс «совета профилактики», а идеале - проводить восстановительные программы *вместо* совета профилактики. В противном случае служба примирения рискует остаться на «задворках» школьной жизни.

Таким образом, создание службы примирения начинается с принятия решения о реальной службе примирения, нахождения в школе людей, у которых эта идея вызовет отклик и которые будут ей заниматься, затем обучения⁵ и проведении как минимум 4 медиаций в год (лучше больше) с описанием и обсуждением на супервизии.

Для взаимной поддержки специалистов служб примирения на территории (в регионе) активистами организуются Ассоциации восстановительной медиации. В рамках этих ассоциаций проводятся супервизии, повышение квалификации от практикующих специалистов, круглые столы и другие мероприятия для поддержки специалистов служб примирения. О наличии в вашем регионе Ассоциации восстановительной медиации можно узнать на сайте www.sprc.ru или написав нам на электронную почту.

Включение в восстановительный подход всех участников образовательного процесса.

Одна из проблем, с которой сталкиваются школы - взаимные претензии у родителей и педагогов по поводу обучения и школьной жизни их детей. Достаточно многие родители считают, что раз они отдали ребенка в школу, то школа и должна «сдружить» их детей, воспитать их, пока родители заняты своими делами. Педагоги в свою очередь часто высказываются о «неадекватности» родителей, что «все проблемы из семьи», стараются минимизировать общение с родителями, которые их не поддерживают (забывая, что «ребенок приходит в школу вместе со своими родителями»). В результате дети тоже не принимают на себя ответственность за происходящее в классе, ожидая, что кто-то из взрослых должен наладить их отношения.

⁵ минимально для запуска службы примирения не менее 24 часов, в целом за год - 72 часа и более. Программа на сайте www.школьные-службы-примирения.рф

С позиции восстановительного подхода ответственность за происходящее в классе и вклады в создание доброжелательной атмосферы должны делать все его члены в равной степени – дети, их родители, классный руководитель, и отчасти специалисты школы (социальный педагог и психолог), а администрация – создать условия для этого. Потому что даже самый лучший классный руководитель не сдружит класс, если родители детей разделятся на враждующие группировки и будут (неважно, осознано или нет) транслировать эту вражду своим детям. Тем более, что в отличие от детей, на родителей классный руководитель административно никак повлиять не может. И наоборот, если родители и педагоги демонстрируют реальные акты примирения в своей среде, то дети подсознательно или осознанно, но перенимают эти образцы культурного поведения в свой жизненный опыт. Но как включить в тех родителей и детей, которые не хотят принимать участия в жизни класса (включить не в школьные мероприятия, а в то, что они сами сочли бы осмысленным сделать в классе)? В таких ситуациях *подготовленный* специалист службы примирения может организовать Круг ответственности, как профилактику возможных конфликтов.

Обычно такой профилактический Круг ответственности проводится отдельно для родителей, и для детей. Объединить их наверно было бы лучше, но в стандартном классе получается слишком большая группа. При возможности выбора, начинают с родительского Круга, поскольку если родители примут его принципы, то они и подготовят своих детей к Кругу в классе. Активное участие классного руководителя обязательно (а если он не готов быть частью команды, обсуждать проблемы и искать решения, то стоит ли ему быть классным руководителем?).

Специалист службы примирения заранее обсуждает его смысл, правила и вопросы с участниками Круга. Родителям может быть направлено письмо с прояснением целей и процесса Круга, и возможностью уточнить подробности по телефону. Желательно, чтобы участвовали все родители класса (хотя такое случается далеко не всегда). В письме может быть указано, что поскольку детям быть вместе и общаться в одном классе еще много лет, то очень важно сделать их пребывание в классе комфортным и безопасным.

Стулья без парт ставятся в круг, в центре - свободное пространство. Необходим несколько листов ватмана, на которых маркером (чтобы всем было видно) помощник ведущего фиксирует высказывания участников. Разговор идет строго по кругу. Говорит только тот, у кого в руках символ слова (предмет, обозначающий говорящего, в то время как остальные слушают – такое же правило есть на некоторых психологических тренингах, но тренинги обычно направлены на личностное развитие, а восстановительный подход - на передачу ответственности группе).

Первый вопрос обычно направлен на то, чтобы актуализировать ценностные установки участников, чтобы они смотрели на ситуацию не с сиюминутных позиций, а ориентировались на что-то важное для себя и на будущее. Например, «чем вы можете гордиться в своем классе?»

или «Одно нравственное качество, которое вы считаете важным воспитать в своем ребенке в этом году». Участники говорят, помощник ведущего фиксирует на ватмане. По завершении раунда ведущий говорит: «Теперь, помня все те ценности, которые вы назвали, скажите, какими вы ходите видеть ваш класс (ваших детей) к концу этого учебного года?» и запускает второй раунд. Родители высказываются, помощник фиксирует предпочитаемое будущее.

Вопрос на следующий раунд: «Что для этого нужно сделать?». Родители начинают высказываться. Часть родителей говорит общие слова, но часть обычно дает дельные предложения в форме «мозгового штурма».

И затем важнейший раунд с вопросом – «Что вы готовы сделать для решения этой ситуации?»

Участникам бывает не просто брать на себя ответственность, ведущий по мере возможности просит сформулировать более четко: «Что вы имеете в виду?», «В какой срок это будет сделано?», «Что нового, из того что вы ранее не делали, вы сейчас предлагаете?» и т.п.

В завершение. Деятельность службы примирения не является психологической, социально-педагогической, правозащитной, административной или дисциплинирующей деятельностью, это не «совет профилактики» и не «комиссия по урегулированию споров». Служба примирения имеет свои принципы, методы, технологию и приемы (хотя конечно соприкасается с деятельностью других специалистов, включаясь в общую систему школы и образовательного процесса). Она помогает школе выстроить воспитательную и профилактическую работу на основе восстановительных принципов, а также детям, их родителям и педагогам переосмыслить многие важные для сообщества вопросы, чтобы им вместе реализовать найденные решения.

Ссылки в открытом доступе:

1. Подробнее про школьную службу примирения: www.8-926-145-87-01.ru
2. Методические рекомендации по созданию и развитию служб примирения в образовательных организациях: www.8-926-145-87-01.ru/wp-content/uploads/2013/10/Методические-рекомендации-по-созданию-и-развитию-служб-примирения-в-МИНОБРНАУКИ-итог.doc
3. Этапы создания службы примирения: www.8-926-145-87-01.ru/создать-службу-примирения
4. О Российских традициях примирения: www.8-926-145-87-01.ru/медиация/традиции-примирения
5. Как выбрать куратора и набрать детей: www.8-926-145-87-01.ru/wp-content/uploads/2013/11/Vibor_Kuratora.pdf
6. Детская практика в службах примирения: www.8-926-145-87-01.ru/клуб/работа-медиаторов-сверстников
7. Взрослая практика в службах примирения: www.8-926-145-87-01.ru/медиация/практика-служб-примирения
8. Модели организации служб примирения в разных регионах; www.8-926-145-87-01.ru/регионам/региональные-документы