

## НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

Организация деятельности служб примирения в образовательном учреждении

### ВВЕДЕНИЕ

Образовательный процесс предполагает групповое взаимодействие людей, объединенных в одном пространстве и участвующих в различных видах совместной деятельности. В ходе этого взаимодействия возникает большое число конфликтных (а порой даже и криминальных) ситуаций, которые школа стремится разными путями разрешать. Конфликт – это существенное препятствие, которое может возникнуть в образовательном процессе, снижающее качество образования в целом.

Конфликт рассматривается как противостояние двух позиций. Однозначно негативно относиться к конфликту нельзя, поскольку это естественный процесс, определяемый противоречиями, возникающими во взаимоотношениях людей. Другой вопрос: каким способом происходит разрешение конфликта и к какому результату приводит. В случае конструктивного разрешения конфликта он становится причиной прогрессивного развития определенной системы.

Умея ориентироваться в ситуациях конфликта, прогнозировать эти ситуации, человек может рассчитывать на свои силы, а не зависеть от воли обстоятельств. Личность, уверенная в себе, не склонна к проявлениям агрессии как защитной форме поведения. Стабильность во взаимоотношениях с людьми формирует в человеке открытость, доверие миру, а в итоге позволяет личности стать конкурентоспособной, что является важной задачей современного образования.

Методическую составляющую деятельности службы примирения образуют принципы восстановительной медиации, задачами которой являются:

1. Создание условий для организации диалога конфликтующих сторон, способствующего освобождению от негативных состояний и определения ресурса для совместного поиска выхода из ситуации: от отношений конфронтации, предубеждений, подозрительности, агрессивности к позитивным взаимоотношениям.

2. Создание условий для обсуждения сторонами вопроса о заглаживании вреда, разработки механизмов и процедур заглаживания вреда, сроков и условий выполнения договоренностей.

3. Разработка организационных основ деятельности службы примирения:

- механизма передачи на медиацию информации о конфликтных ситуациях;
- юридических последствий медиации (заключение договоров, примирительных соглашений);
- категории случаев, передаваемых на медиацию.

В качестве важнейшего результата восстановительной медиации рассматриваются восстановительные действия (извинение, прощение, стремление искренне загладить

причиненный вред), то есть такие действия, которые помогают исправить последствия конфликтной или криминальной ситуации.

Данные методические рекомендации содержат информацию о подходах, технологиях, формах организации службы примирения в образовательном учреждении, этапах её организации, процедуре использования метода восстановительной медиации в практике образовательного учреждения.

Предложенные рекомендации предназначены для руководителей и зам. руководителей образовательных учреждений, а также могут быть использованы в работе педагогов-психологов, социальных педагогов, воспитателей, классных руководителей, деятельность которых направлена на конструктивное решение конфликтных ситуаций, профилактику девиантного поведения обучающихся.

## **1. ОСНОВНЫЕ ИДЕИ СТАНДАРТОВ ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ**

**Стандарты восстановительной медиации** разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации (17 февраля 2009 г.). Восстановительный подход противопоставляется подходу, ориентированному на наказание, и направлен на преодоление негативных последствий конфликтов.

Данные стандарты относятся к широкому кругу восстановительных практик: медиация между сторонами «лицом к лицу», «Семейные конференции», «Круги сообществ», «Школьные конференции» и другие практики, в основе которых лежат ценности и принципы восстановительного подхода.

Под медиацией обычно понимается процесс, в рамках которого участники с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают конфликт.

Восстановительная медиация – это процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости - о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций.

В ходе восстановительной медиации важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации. Восстановительная медиация включает предварительные встречи медиатора с каждой из сторон по отдельности и общую встречу сторон с участием медиатора.

### **Основные принципы восстановительной медиации:**

1. Добровольность участия сторон. Стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в медиации как до ее начала, так и в ходе самой медиации.
2. Информированность сторон. Медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях.
3. Нейтральность медиатора. Медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если медиатор чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому медиатору или прекратить медиацию.

Медиатор не может принимать от какой-либо из сторон вознаграждения, которые могут вызвать подозрения в поддержке одной из сторон.

4. Конфиденциальность процесса медиации. Медиация носит конфиденциальный характер. Медиатор или служба медиации обеспечивает конфиденциальность медиации и защиту от разглашения касающихся процесса медиации документов. Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена. Медиатор передает информацию о результатах медиации в структуру, направившую дело на медиацию. Медиатор может вести записи и составлять отчеты для обсуждения в кругу медиаторов и кураторов служб примирения. При публикации имени участников должны быть изменены.

5. Ответственность сторон и медиатора. Медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

6. Заглаживание вреда обидчиком. В ситуации, где есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве.

7. Самостоятельность служб примирения. Служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

### **Процесс и результат медиации**

Основой восстановительной медиации является организация диалога между

сторонами, который дает возможность сторонам лучше узнать и понять друг друга. Диалог способствует изменению отношений: от отношений конфронтации, предубеждений, подозрительности, агрессивности к позитивным взаимоотношениям. Медиатор помогает выразить и услышать точки зрения, мнения, чувства сторон, что формирует пространство взаимопонимания.

Важнейшим результатом восстановительной медиации являются восстановительные действия (извинение, прощение, стремление искренне заглаживать причиненный вред), то есть такие действия, которые помогают исправить последствия конфликтной или криминальной ситуации.

Не менее важным результатом медиации может быть соглашение или примирительный договор, передаваемый в орган, направивший случай на специальную коррекционную медиацию. Примирительный договор (соглашение) может учитываться данным органом при принятии решения о дальнейших действиях в отношении участников ситуации.

Восстановительная медиация ориентирована на процесс коммуникации. Она направлена, в первую очередь, на налаживание взаимопонимания сторон конфликта, на обретение способности к диалогу и способности решить ситуацию. Достижение соглашения становится естественным результатом такого процесса коммуникации.

### **Деятельность служб примирения**

Программы восстановительной медиации могут осуществляться в службах примирения. Службы примирения при исполнении своих функций должны быть независимыми и самостоятельными. Деятельность служб примирения должна получить официальный статус в рамках структур, в которых она создается. Медиаторы, руководители служб и кураторы должны пройти специальную подготовку.

Служба примирения использует разные программы: медиацию, «круги сообществ», школьную конференцию, может разрабатывать свои программы, основанные на принципах восстановительной медиации; а также ведет мониторинг и собирает статистику по поступившим запросам и проведенным медиациям.

Службы примирения должны обладать достаточной самостоятельностью при исполнении своих функций.

### **Особенности службы примирения в системе образования**

В системе образования программы восстановительной медиации могут

осуществляться на базе всех общеобразовательных учреждений, в том числе специальных (коррекционных) общеобразовательных учреждений, учреждений дополнительного образования, учреждений начального и среднего профессионального образования.

В школьную службу примирения (ШСП) обязательно входят обучающиеся-медиаторы и взрослый куратор.

В службах примирения образовательных учреждений медиаторами (при условии прохождения специальной подготовки по медиации) могут быть:

- а) обучающиеся;
- б) педагогические работники образовательного учреждения;
- в) иные взрослые (родитель, сотрудник общественной или государственной организации или иной взрослый) по согласованию с администрацией образовательного учреждения.

Возможно совместное ведение медиации взрослым и обучающимся. Куратором службы примирения может быть взрослый: заместитель директора по учебно-воспитательной работе, психолог, социальный педагог (заместитель директора по социальной работе), уполномоченный по правам ребенка и пр., прошедший подготовку в качестве медиатора и готовый осуществлять систематическую поддержку и развитие службы примирения. Куратор должен иметь доступ к информации о происходящих в образовательном учреждении конфликтах. Задача куратора - организовать работу службы примирения и обеспечить получение службой примирения информации о конфликтах и криминальных ситуациях.

Участниками программ примирения могут быть обучающиеся, педагоги, администрация, родители. При медиации конфликтов между взрослыми обязательно участие взрослого медиатора. Если в результате конфликта стороне нанесён материальный ущерб, то присутствие взрослого на встрече в качестве советующего обязательно, а куратору рекомендуется пригласить на встречу родителей, либо получить разрешение родителей на участие их детей в данной медиации.

Допускается, чтобы стороны конфликта были направлены администратором на предварительную встречу с медиатором (где проясняется ситуация конфликта и рассказывается о медиации), но встреча между сторонами проходит только добровольно.

Куратор должен получить согласие от родителей обучающихся-медиаторов на их участие в работе службы примирения.

Положение о службе примирения должно быть разработано и утверждено администрацией образовательного учреждения. Также возможно внесение дополнений о деятельности службы примирения в устав образовательного учреждения и другие документы.

### **Понятие школьной медиации**

Школьная медиация - это новый подход к разрешению и предотвращению спорных и конфликтных ситуаций на всех уровнях системы российского образования, это и эффективная методика разрешения споров, возникающих на разных уровнях большого коллектива.

Школьная медиация - это собирательное понятие, применимое ко всему многообразию вариантов общения детей, подростков и молодежи в целом, как между собой, так и с представителями других возрастных групп. Она подразумевает, что можно сократить количество подобных столкновений и облегчить их последствия. Навыку конструктивно разрешать конфликтные ситуации и уметь их предотвращать - можно обучить. И чем раньше начнется это обучение - тем лучше.

В концепции школьной медиации общеобразовательная школа не рассматривается как отдельный элемент образования, а является важным связующим звеном, обеспечивающим переход от детского возраста к подростковому и юношескому.

### **Подходы к организации деятельности служб примирения**

Выделяются три подхода к определению миссии службы примирения в образовании (Д.В. Рогаткин). В рамках первого, "профилактического" подхода, служба примирения призвана декриминализовать подростковую среду, содействовать устранению причин противоправного поведения школьников. Как правило, такая логика формировала взгляд на службу примирения, как на элемент системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних и приводила к организационному встраиванию службы в социально-педагогический блок школьной администрации.

Служба примирения в этом варианте работает в единой системе с советом по профилактике, социальным педагогом, психологом и другими педагогами, занимающимися проблемами отклоняющегося поведения. Эффективность работы службы оценивается, в рассматриваемом контексте, по "производственным показателям": количеству и сложности проведенных программ, снижению "уровня конфликтности" в школе.

Становясь частью административной системы школы, служба подчиняется руководству образовательного учреждения: согласовывает с ним вопросы своей работы и отчитывается о ее результатах перед директором или его заместителем. Такую организацию деятельности службы можно назвать "административно-профилактическим" вариантом.

Иной взгляд на службу предполагает другой подход - "воспитательный" ("педагогический"). В рамках этого подхода, создание службы рассматривается как проявление активности обучающихся, как способ их самореализации в позитивном ключе. Организация программ примирения выступает в качестве коллективной социально-значимой деятельности, которая формирует "воспитательный коллектив" службы. Он то и считается наибольшей ценностью. Ценится не столько сам продукт, который производит служба (программы примирения), сколько появление в школе объединения, воспитывающего у своих членов высокие нравственные и деловые качества через привлечение к добровольчеству.

Третий вариант - организационное оформление службы примирения в рамках школьного самоуправления.

Главный смысл самоуправления состоит в том, что с его помощью участники школьной жизни получают возможность влиять на школьную политику - как через участие в принятии решений, которыми руководствуется администрация образовательного учреждения, так и через собственную активность в управлении внутришкольными процессами. Самоуправление делает школьную жизнь предметом совместного творчества всех ее субъектов. Школьная служба примирения может иметь статус органа ученического самоуправления с исполнительными функциями.

Итак, "профилактический" подход предлагает в качестве цели деятельности службы примирения снижение криминализованности школьной среды, а "педагогический" - воспитание и развитие детей, занимающихся примирением.

Очевидно, что разворачивание службы в рамках школьного самоуправления не может быть основано на принципах "педагогического" подхода. Приоритет воспитательной цели, вполне уместный в практике деятельности детской организации, клуба, неприемлем для органа самоуправления. Ведь орган самоуправления создается для решения проблем участников школьного сообщества, представления их интересов в жизни школы. Оцениваться работа органа самоуправления, следовательно, будет по тем результатам, которых ему удалось добиться в интересах своих "заказчиков", например, обучающихся (а отнюдь не по развитию способностей самих активистов).

Заказ обучающихся к службе примирения выражается в том, чтобы получить возможность мирного разрешения конфликтных и криминальных ситуаций. Служба, отвечая на этот заказ, предоставляет обучающимся такие услуги, то есть служба работает на выполнение определенного социального заказа.

Как орган ученического самоуправления, служба обслуживает обучающихся, которые нуждаются в помощи по разрешению конфликтов. Оцениваться работа службы, следовательно, будет по тому, насколько успешно она справляется с заказом обучающихся. Это не означает, что служба не будет работать с информацией, которую передает администрация школы. Факт согласия обучающегося на участие в программе - это и есть момент поступления заказа. А критерий эффективности - способность службы справиться с теми ситуациями, которые к ней поступают.

Итак, цель службы примирения, обслуживающей обучающихся, - выполнение запросов школьников на мирное разрешение конфликтных и криминальных ситуаций. Служба не может поставить себе цели самостоятельно. Цели службе ставит заказчик. Если заказчики - сами обучающиеся, то они очень далеки от таких целей, как "снижение уровня конфликтности в школе", "воспитание установок толерантного сознания", в конце концов,

та же самая "профилактика правонарушений" и т.п. Их цель одна: получить возможность некарательного, конструктивного разрешения конфликтов.

Таким образом, можно говорить о третьем подходе - "сервисном". В отличие от "профилактического" и "воспитательного", он не направлен на видоизменение среды обучающихся. Он не сориентирован ни на задачу профилактики, ни на задачу воспитания. Его задача - удовлетворить запрос ребят предоставлением соответствующих услуг. В центре внимания данного подхода - фигура клиента, заказчика, которым является конкретный обучающийся или взрослый.

Вместе с тем, в рамках самоуправления может быть развернут и "профилактический" подход, но без подчинения службы примирения администрации школы, которое наблюдается в "административно-профилактическом" варианте. Реализация "профилактического" подхода возможна в том случае, если заказчиком службы примирения выступит не весь ученический коллектив, а ученический актив. Выборный орган с представительными функциями - школьный парламент - решает, что ученическому самоуправлению необходимо управлять процессами криминализации, и для этого нужно создать службу примирения. В этом варианте, она будет реализовывать цели "профилактического" подхода. Но специфика состоит в том, что служба уже не является частью административной системы школы.

Служба примирения может быть не только органом ученического самоуправления. Она может быть органом ученическо-педагогического самоуправления (заказчики - ученики и педагоги, либо ученический и педагогический активы) с совместным комплектованием из числа ребят и учителей; органом родительского самоуправления - с комплектованием из числа родителей по их же заказу. Возможны и другие комбинации, с учетом того, что органы школьного самоуправления могут быть как "раздельными", так и "совместными".

Таким образом, интересы заказчика являются определяющими для характера деятельности службы. Вследствие этого, появляются различные варианты целеполагания, комплектования и организации работы службы, сформированной в качестве органа самоуправления.

В рамках "административно-профилактического" варианта заказчиком является администрация школы. Именно ее и обслуживает служба примирения, будучи встроенной в систему профилактики, подчиненную администрации школы. В данном случае, это есть один из способов обслуживания администрации, заказавшей службе запуск процесса декриминализации школы и предоставившей ей для этого свои ресурсы. Служба в контексте "профилактического" подхода, работает не столько с обучающимся-клиентом, решая его проблемы, сколько с подростковой средой, выполняя по отношению к ней миссию преобразования. И программы примирения станут лишь одним из инструментов такой работы.

В рамках "воспитательного" подхода, в роли заказчиков выступают сами обучающиеся, занимающиеся в службе примирения. Они делают своего рода заказ службе на свое развитие, обучаясь навыкам ведения примирительных встреч, работе в команде, совершенствуя свои коммуникативные навыки и развивая нравственные качества, а также используя свои новые умения в разрешении реальных конфликтов по принципу: "Даже если мы поможем одному человеку, то нам стоило всему этому учиться". Этот подход эффективен, прежде всего, в детских организациях и системе дополнительного образования.

## **Организационные особенности службы примирения, работающей в статусе органа самоуправления**

Как орган самоуправления, служба примирения не может быть подчинена и подотчетна администрации школы. Она, как "власть обучающихся" (или педагогов, родителей), выстраивает с "властью директора" партнерские отношения. Это означает не только иной способ кооперации, но и другой уровень ответственности. Служба в статусе органа самоуправления берет на себя всю полноту ответственности за результаты своей активности, зная, что, в случае конфликтов по поводу проведения программ, директор имеет все основания быть ни при чем.

Очевидно, что взрослый не может руководить ученическим органом. Такой орган должен иметь систему самоорганизации обучающихся, а взрослый может помогать в качестве консультанта, куратора. Для того чтобы перейти к такому способу взаимодействия, особое значение приобретает компетентность взрослого в вопросах формирования и сопровождения команды обучающихся. При создании службы не в качестве ученического, а в качестве совместного органа самоуправления с участием обучающихся и взрослых, вопрос руководства решается следующим образом. Совместный орган допускает взрослого в качестве руководителя, но при этом он не может быть ни назначенным директором, ни самопровозглашенным. Должна быть предусмотрена определенная процедура решения вопроса о лидерстве. Вариант утверждения кандидатуры руководителя службы представительным органом самоуправления возможен, однако, он де-факто приводит к ситуации подчиненности службы. Есть и другой вариант - предусмотреть в положении о службе должность руководителя как выборную. Выбирать руководителя должны активисты службы примирения, в том числе обучающиеся, на определенный срок. Но эта церемония играет важную роль в обозначении статуса службы как органа самоуправления.

### **4. ТЕХНОЛОГИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ**

В процессе обучения в образовательном учреждении каждый обучающийся или взрослый хотя бы раз был вовлечен в конфликты (с другими учащимися, с педагогами или родителями): становился в них обидчиком, жертвой или невольным свидетелем.

Школьная жизнь - это сложный процесс, включающий в себя не только учебные ситуации, но и совершенно различные пласты взаимодействия большого количества людей (в процессе обучения, воспитания, управления коллективом, выстраивания статусов, создания норм поведения и др.). В ходе такого взаимодействия возникает большое количество конфликтных ситуаций. Практика школьной жизни не всегда способствует социализации обучающихся в плане освоения ими навыков общения, культурных форм завоевания авторитета и формирования способностей взаимодействия с другими людьми, необходимых для будущей жизни. При административном и уголовном наказании не проводится работа с подлинными причинами конфликтов и с чувствами конфликтующих. Те способы реагирования на конфликты, которые обычно практикуются обучающимися и учителями, нередко оставляют подлинные конфликты неразрешенными.

У образовательного учреждения есть ряд инструментов для разрешения конфликтных ситуаций, но далеко не все они результативны и конструктивны, что часто отмечают и сами участники образовательного процесса.

Служба примирения - структура, создаваемая в образовательном учреждении специально для обеспечения ее ресурсом разрешения конфликтных ситуаций внутри школы и силами



самой школы. Глобальная задача службы - сделать так, чтобы максимальное число конфликтов разрешалось восстановительным способом.

Восстановительный подход к разрешению конфликтов позволяет подросткам избавиться от обиды, ненависти и других негативных переживаний, самостоятельно разрешить ситуацию (возместить ущерб), избежать повторения подобного в будущем. Школьная служба примирения – служба, осуществляющая работу с конфликтными ситуациями, возникающими внутри школы.

Школьная служба примирения как форма организации самостоятельной деятельности обучающихся по освоению навыков само- и взаимопомощи в процессе разрешения конфликтных ситуаций призвана оказывать помощь всем участникам образовательного процесса.

Руководителем службы может быть социальный педагог, педагог-психолог или другие педагогические работники школы, на которых возложены обязанности по руководству школьной службой примирения приказом директора школы.

Основными действующими лицами в ней являются обучающиеся 7-11 классов – медиаторы, прошедшие специальное обучение по конфликтологии и медиации. Обучение проводит куратор службы примирения в образовательном учреждении, который также проходит специальное обучение, чтобы стать медиатором.

Встречи между конфликтующими сторонами обучающиеся-медиаторы проводят самостоятельно. Если же в конфликте участвует и взрослый человек, то им помогает куратор службы или внешний специалист.

Участие обучающихся важно, поскольку:

- они лучше знают ситуацию в школе;
- ровесникам больше доверяют и расскажут то, что никогда не доверят взрослому;
- деятельность в качестве ведущего меняет психологию обучающихся, поскольку им нужно реально проявлять толерантность, видеть разные точки зрения, помогать договариваться;
- это элемент истинного самоуправления, когда часть полномочий взрослых (по разрешению конфликта) передается обучающимся.

Школьная служба примирения как команда взрослых и обучающихся стремится:

- при конфликте перевести общение в русло конструктивной коммуникации;
- реализовать совместную (детей и взрослых) деятельность по улучшению школы как элемента самоуправления, переустраивающей существующий тип управления;
- включать подростков во взрослую деятельность: участие в значимом для образования России инновационном проекте;

- строить процесс воспитания на основе коммуникации и взаимопонимания, обращаться к таким ценностям как справедливость и ответственность;
- дать возможность существующим в школе сообществам понять друг друга и увидеть в каждом человека, исходя из личностных, а не ролевых отношений, разрешить конфликтную ситуацию конструктивным способом;
- снизить уровень агрессивности в школьном сообществе.

Служба реализует программы примирения, важным результатом которых является как преодоление враждебности между сторонами, так и участие самих сторон в конструктивном разрешении ситуации. Программой примирения называют встречи участников конфликта, организуемые ведущим (медиатором, нейтральным посредником) за «столом переговоров».

Ведущий необходим в связи с тем, что сторонам тяжело общаться конструктивно и самим осуществлять поиски выхода из ситуации. Здесь появляется потребность в позиции нейтрального ведущего, который не выносит решение, не является судьей, адвокатом, воспитателем или советчиком, а создает условия для конструктивного общения сторон. Ведущий занимает нейтральную позицию, в равной степени поддерживая обе стороны.

Служба примирения работает с конфликтами всех уровней: между учениками; между учениками и учителями; внутри педагогического коллектива; с конфликтами с участием родителей.

Создание Службы примирения позволяет разрешать не только обычные, случающиеся ежедневно конфликты, но сложные ситуации, затяжные конфликтные ситуации.

Основной целью деятельности службы примирения в образовательном учреждении является повышение результативности образовательного процесса через реализацию следующих направлений деятельности:

- создание безопасной среды, благоприятной для развития личности с активной гражданской позицией, умеющей принимать решения и отвечать за свои поступки;
- воспитание культуры конструктивного поведения в конфликте, основанной на медиативном мировоззрении, в основе которого лежит признание ценности человеческой жизни, уникальности каждой отдельной личности, принятие, уважение права каждого на удовлетворение собственных потребностей и защиту своих интересов (но не в ущерб чужим интересам);
- повышение «качества жизни» всех субъектов образовательного процесса с помощью медиативного подхода, основывающегося на позитивном общении, уважении, открытости, доброжелательности, взаимном принятии как внутри групп взрослых и обучающихся, так и между этими группами.

При реализации цели необходимо решение следующих задач:

- снижение конфликтности в образовательном учреждении за счет обучения взрослых основам медиации как процедуры разрешения споров и формирования «групп равных» среди обучающихся 7-11 классов, обучая их умению разрешать конфликты с помощью медиативного подхода. Это позволяет взрослым оперативно и эффективно разрешать

разнонаправленные конфликты с участием родителей, обучающихся, педагогов, администрации, а обучающимся – оказывать содействие своим сверстникам в сложных ситуациях и выступать посредниками при разрешении конфликтов в среде ровесников;

- профилактика агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений среди обучающихся;

- профилактика преступности среди несовершеннолетних;

- создание условий для снижения количества межкультурных,

межэтнических, межконфессиональных конфликтов;

- координация усилий семьи и педагогов с целью предотвращения неблагоприятных «сценариев» развития обучающихся, особенно в критические периоды, одним из которых является подростковый;

- повышение и сохранение профессиональной компетентности, профилактика профессиональной деформации педагогов, что достигается благодаря эффективному использованию временных, эмоциональных и человеческих ресурсов в целом.

В целом, наблюдается тенденция замены административно-карательного воздействия взрослых на обучающихся и силовых реакций обучающихся на конфликт на примирительные встречи (в максимальном количестве случаев).

У обидчика есть выбор: прийти на программу примирения или отказаться от этого, и тогда дело пойдет обычным административным путем. И иногда именно угроза вызова на педсовет, передача документов в КДН, заведенное уголовное дело заставляют нарушителя сделать первый шаг в направлении разрешения конфликта.

Выделены следующие принципы создания службы примирения:

- добровольность участия в деятельности службы;

- внимание к потребностям всех участников образовательного процесса

(учеников, учителей, администрации и т.д.);

- создание авторитета службы;

- учет групповых процессов в группах обучающихся;

- наличие подготовки по конфликтологии, медиации участников службы примирения.

В качестве основного метода своей работы школьные службы примирения используют восстановительную медиацию, стандарты которой разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации.

Что дает сторонам участие в программах примирения?

Обучающемуся, совершившему правонарушение (проступок):

- осознать причины своего поступка и его последствия;
- принести извинения;
- загладить причиненный вред;
- вернуть к себе уважение и восстановить важные отношения, которые, возможно, были нарушены в результате случившегося.

Потерпевшему:

- избавиться от негативных переживаний и желания отомстить;
- убедиться в том, что справедливость существует.

Родителям и педагогам:

- помочь ребенку в трудной жизненной ситуации, способствовать развитию у него ответственного и взрослого поведения.

Ожидаемым результатом деятельности службы примирения

выступают:

1. Разрешение конфликтов силами образовательного учреждения.
2. Изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации.
3. Профилактика школьной дезадаптации.
4. Школьное самоуправление и волонтерское движение обучающихся.

### **Разрешение конфликтов силами образовательного учреждения**

Одним из основных принципов восстановительного подхода является принцип ответственности за разрешение ситуации самих ее участников. При разрешении конфликтной ситуации посредством медиации ответственность за ее разрешение предоставляется сторонам. В результате обучающиеся учатся сами, опираясь на помощь и поддержку взрослых (медиатора и, возможно, присутствующих на встрече людей из их ближайшего окружения), находить конструктивное решение, заглаживать причиненный их поступками вред, восстанавливать нарушенные отношения и связи. Таким образом, акцент в разрешении конфликтных ситуаций смещается с разрешения этих ситуаций взрослыми за обучающихся (административным путем, либо посредством направления его к психологу, либо с помощью передачи ответственности за конфликт родителям) в сторону разрешения их самими обучающимися.

### **Изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации**

Поскольку именно взрослые, в том числе педагоги, формируют у обучающихся модель поведения и разрешения конфликтов в школе, важно, чтобы взрослые осознанно поддерживали инициативу обучающихся и участвовали вместе с ними в построении новой традиции реагирования на сложные ситуации в школьном коллективе. Школьная служба примирения, опирающаяся в своей деятельности на принципы восстановительного подхода, и поддерживающие ее взрослые являются важнейшей частью школьного сообщества, проводниками новой традиции медиации.

### **Профилактика конфликтных ситуаций и школьной дезадаптации**

Чаще всего конфликт - последнее звено в цепочке предыдущих ситуаций, которые не были эффективно разрешены, и которым не было уделено достаточного внимания.

Школьная служба примирения работает не только реактивно (лишь в ответ на правонарушение и конфликт), но и активно, реагируя на напряженность и взаимонепонимание в коллективе. Восстановительный подход к разрешению конфликтных ситуаций, реализуемый Школьной службой примирения в форме специальных программ, дает возможность обучающимся освоить конструктивное, ответственное поведение в конфликтных ситуациях и способы конструктивного разрешения конфликтов. Итогом каждой завершенной программы примирения является принятие ответственности за конфликт всеми участниками конфликтной ситуации и восстановление разрушенных отношений между ними. У обучающихся, прошедших обучение медиации в полном объеме, повышается уровень коммуникативной грамотности и расширяется репертуар способов поведения в конфликтных ситуациях. Таким образом, в школе создается сообщество обучающихся, всем своим поведением транслирующих конструктивные способы социализации, а также помогающих другим освоить способы, позитивно влияющие на психологический климат в школе.

### **Школьное самоуправление и волонтерское движение обучающихся**

Школьная служба примирения - неформальное объединение обучающихся на почве общих принципов и общей деятельности. Волонтерское движение, которым является Школьная служба примирения, может быть жизнеспособным только при определенной трансформации сложившихся в учреждении отношений и моделей коммуникации.

Появление в школьной системе нового элемента, обладающего относительной автономией и являющегося формой самоуправления в том, что касается разрешения конфликтных ситуаций, создает предпосылки для формирования коммуникации, центрированной на личности (как педагога, так и обучающегося), а также для перехода от административного (осуществляемого «сверху») способа разрешения конфликтов к восстановительному способу, основанному на ответственности участников конфликта за его разрешение. Именно то, что в составе Службы работают обучающиеся, и позволяет получить доступ к скрытым от взрослых подростковым конфликтам. Такие конфликты перестают быть настолько острыми, чтобы постоянно выплескиваться на уровень администрации школы и родителей, поскольку конструктивно разрешаются самими обучающимися. При этом особый статус приобретает взрослый - куратор Службы. Работая с неформальной группой обучающихся, по своим характеристикам отличной от обычного класса, он начинает взаимодействовать с новым объектом – сообществом школы, в результате чего, с одной

стороны, начинает управлять социализирующими процессами в школе, а с другой, - становится для обучающихся значимым взрослым, который работает с ними в зоне ближайшего развития и способствует их конструктивной социализации.

Поэтому особую важность приобретает тщательный и обдуманный выбор взрослого на роль куратора службы.

### **Этапы внедрения школьной службы примирения**

Внедрение школьной службы примирения может проходить в несколько этапов:

- первый этап – диагностический (выявление конфликтов, анкетирование педагогов и школьников в случае отдельного образовательного учреждения). Для этой цели должны быть организованы семинар или совещание, в которых примут участие представители органов управления образованием, комиссии по делам несовершеннолетних, Ювенальной службы и др. В случае выявления актуальности предложенной проблемы можно принять решение об организации служб примирения на базе муниципальных образовательных учреждений;
- второй этап – организационный (формирование группы учителей, социальных педагогов, школьных психологов, администраторов с целью последующего их обучения). Школьная медиация - это серьезная педагогическая программа, требующая слаженной работы педагогов, администрации образовательных учреждений, обучающихся, и, конечно, специалистов: педагогов-медиаторов и тренеров-медиаторов.

Целесообразно в образовательном учреждении организовать группу медиаторов из числа педагогов, обученных методу школьной медиации. Их задача - интегрировать метод школьной медиации в образовательное пространство и обучить своих коллег. В свою очередь, эти педагоги уже смогут обучить методу школьной медиации обучающихся и родителей.

Задачи обучения взрослых:

1. Разрешать разнонаправленные конфликты, возникающие на территории воспитательно-образовательного учреждения.
2. Вести просветительскую работу среди коллег и родителей.
3. Обеспечивать формирование и обучение «групп равных» (программа обучения «групп равных»).
4. Координировать действия участников «групп равных» в их работе по распространению знаний о медиации и основ позитивного общения среди обучающихся.
5. Обеспечивать супервизию и помощь при разрешении участниками «групп равных» конфликтов между сверстниками, а также принимать участие в роли со-медиатора при разрешении конфликтов между взрослыми и обучающимися.
6. Использовать медиативный подход в работе с обучающимися из неблагополучных семей, в рамках программы по безнадзорным и беспризорным детям, в качестве

профилактической работы, работы по воспитанию культуры конструктивного поведения в конфликте, созданию условий для выбора ненасильственных стратегий поведения в ситуациях напряжения и стресса.

7. Обеспечивать применение медиативного подхода, метода позитивного общения в рамках коррекционной работы с несовершеннолетними правонарушителями, в том числе работниками правоохранительных органов, представителями комиссий по делам несовершеннолетних и так далее.

8. Использовать медиативный подход и позитивное общение как основу для сохранения межпоколенческой коммуникации и возможность преемственности общечеловеческих духовно-нравственных ценностей.

Однако необходимо учесть, что возникающие конфликты не станут ждать, пока выстроится подобная «цепочка». Они требуют немедленного урегулирования. Нужно подготовить медиаторов, которые смогли бы не только обучать основам медиации, но были бы способны в любой момент провести процедуру медиации, урегулировать реальный конфликт.

третий этап – учебно-методический (обучение администраторов, педагогов навыкам ведения переговоров и отбора случаев для процедуры медиации).

четвертый этап – инновационный (внедрение медиации в школе, начало работы Школьной службы примирения). Включает в себя период создания нормативно-правовой базы данного учреждения по организации (ознакомление с нормативно-правовыми актами федерального значения, разработка и утверждение положения о работе школьной службы примирения, должностные обязанности ведущих программ примирения, куратора).

### **Структура школьной службы примирения**

Из полученного опыта работы службы примирения можно сделать выводы о структуре эффективно действующей службы примирения. В службе есть 2-4 пары подготовленных ведущих из обучающихся 5-10 классов (обычно это учащиеся 8-х и 10-х классов, поскольку у них в текущем году нет экзаменов), взрослый, курирующий службу, и несколько подростков в «группе поддержки». Обучающиеся из «группы поддержки» помогают взаимодействию школьного коллектива и службы: участвуют в проведении презентаций перед школьниками, рисуют стенгазеты по ШСП; если видят ссорящихся, то рассказывают им о службе и приводят их туда.

Перед службой и куратором стоят вопросы командообразования, проектирования службой своего места в школе и своего развития. Каждая команда службы примирения решает, с какими ситуациями работает служба, откуда получает информацию (от социального педагога, заместителя директора по УВР, из ящика обращений, от сверстников и пр.) и как при этом соблюдается конфиденциальность, что происходит в случае успешного примирения сторон, какая информация сообщается администрации, какая ведется документация, в каком помещении и в какое время проводятся программы, как служба примирения взаимодействует с КДН и педсоветом, что и как сообщает о себе окружающим (реклама), как происходит завоевание высокого статуса. Все это закреплено в положении о службе примирения.

Куратор службы организует: отбор кандидатов в службу, их обучение, направление информации о конфликтах из администрации в достаточном количестве, супервизию, обсуждение со школьниками этических вопросов работы ведущего, составление отчетов, клуб ведущих, взаимодействие на межшкольном уровне, конференции. Команда службы получает литературу и фильмы. Желательно, чтобы в среднем каждая пара раз в месяц работала со

случаем, т.е. около 4-5 ситуаций в месяц. Причем ситуации не обязательно должны быть сложными, могут быть и простыми, до которых у взрослых «не доходят руки».

В период становления службы примирения в образовательном учреждении необходима организация обучения старшекласников проведению программ примирения участников конфликтов (программа обучения «групп равных»). Занятия могут проводить специалисты, сами прошедшие обучение. Обученные медиации школьники будут периодически выбывать (оканчивать школу, менять местожительство и т.д.) из группы, и для поддержания службы примирения в рабочем состоянии необходимо проводить такое обучение ежегодно. Примерная последовательность действий на данном этапе работы с обучающимися включает следующие этапы:

а) Обучающий этап (первое полугодие учебного года) – теоретический курс по методам эффективного взаимодействия и урегулирования конфликтов и технологии работы посредников. Основными формами работы являются уроки по конфликтологии с добавлением информации о посредничестве и игры на закрепление навыков урегулирования конфликтов.

б) Тренировочный этап (второе полугодие учебного года) – включает приобретение опыта деятельности посредниками по реализации этапов проведения программ примирения (тренинговые занятия по проведению программ примирения между жертвой и обидчиком).

в) Практический этап заключается в практической работе по проведению программ примирения. Школьники-медиаторы (в парах) помогают разрешить конфликтную ситуацию младшим школьникам. Обучающиеся - ведущие самостоятельно проводят ознакомительную работу со случаем, т.е. узнают у взрослого краткую информацию о происшедшем и общие сведения об участниках конфликта, встречаются со сверстниками с предложением принять участие в процедуре примирения, проводят предварительные встречи. Тренер-наставник вместе с ними обсуждает и анализирует каждую встречу, помогает спланировать дальнейшую работу, совместно выстраивают примирительную встречу. Постепенно доля самостоятельности обучающихся возрастает.

Таким образом, обучающиеся-медиаторы занимаются под руководством взрослого куратора, который следит за порядком и помогает в сложных ситуациях, выходящих за пределы их компетенции.

Для решения задачи просвещения всех участников образовательного процесса возможно проведение PR-компаний, которая включает в себя несколько рекламных акций:

- подготовка и демонстрация фильма о школьных конфликтах, интервьюирование, опрос общественного мнения. Возможна организация просмотра и обсуждения фильма «Восстановительная медиация. Работа медиатора в сложных ситуациях» (Центр «СПР», Москва);



- организация «выхода в народ» (выступления медиаторов во всех классах с рассказом о своей миссии; раздача информационных листовок с рекламой «Школьной службы примирения»). Для большей наглядности возможно изготовление стенгазеты с кратким и красочным описанием функций ШСП;
- проведение Дня школьной службы примирения с участием всех медиаторов (с презентацией логотипа и формы службы), на которой проводится представление службы и программ примирения.

## **Условия внедрения школьной службы примирения**

Деятельность школьной службы примирения (относительно её участников - школьников) основывается на трех ключевых позициях.

Во-первых, конфликт должен быть разрешен его непосредственными участниками, поскольку только они могут найти оптимальное, отвечающее их интересам решение. Если участники конфликта взяли на себя ответственность за принятое решение, они обязаны его исполнять.

Во-вторых, в качестве ведущих примирительной встречи (нейтральных посредников) привлекаются сами обучающиеся, в большинстве случаев отличными медиаторами становятся обучающиеся из числа школьных неформальных лидеров с высоким авторитетом среди сверстников (учителям и взрослым медиаторам обучающиеся часто не доверяют или боятся прослыть жалобщиками). Отличительной особенностью данного способа самостоятельного разрешения конфликтов от разрешения конфликтов взрослыми в том, что для обучающихся – это серьезное самостоятельное и саморефлективное мероприятие.

В-третьих, навыки, полученные школьниками-медиаторами в ходе проведения примирительных встреч, по качеству превосходят любые искусственные ситуации, обыгрываемые на тренинге, и в дальнейшем могут пригодиться в реальной жизни. Функциональные обязанности медиатора-ровесника заключаются в кризисном вмешательстве в конфликт, выяснении позиций конфликтующих сторон и поиске приемлемых форм их примирения. Несмотря на то, что медиатор является одной из ключевых фигур, участвующих в разрешении конфликта, он привлекается в тех случаях, когда административно-педагогические действия оказываются неэффективными, между участниками продолжают враждебные отношения, и они оказываются в тупиковой ситуации, нуждаются в помощи третьих лиц, начинают втягивать в свой конфликт союзников. Значимым правилом для медиатора является внепартийность и независимость. В соответствии с профессиональными инструкциями, которыми руководствуются медиаторы-ровесники, они не имеют права отстаивать чьи-либо интересы и разглашать условия мирного соглашения.

Медиатор не несет ответственности за соглашение между участниками, но несет ответственность за соблюдение процедуры. Основное правило медиации – добровольность участия, т.е. потерпевший и обидчик (зачинщик) имеют право отказаться от процедуры примирения. Насилие или принуждение к участию в медиации фактически означают пренебрежение данным правилом.

В конфликте не бывает победителей и побежденных. Для школьных конфликтов трудно выработать единую стратегию урегулирования, так как в каждой ситуации значительную роль играет человеческий фактор.

Управлять конфликтами в педагогическом коллективе чрезвычайно сложно. Медиатор-ровесник может выполнять посредническую функцию только в конфликтах школьников. Конфликты между взрослыми могут разрешать только администраторы или специально обученные учителя-медиаторы, которые пользуются уважением и доверием педагогического коллектива.

Можно говорить о следующих важных моментах при организации Школьной службы примирения:

- Порой педагоги доверяют построение программы тем, кто недостаточно подготовлен и/или недостаточно ангажирован. Важно, чтобы у медиатора была специальная подготовка, и чтобы он был хорошо мотивирован применять медиацию в своей школе. В любом случае это должно быть добровольным занятием.
- Необходимо организовать обмен опытом и посещение постоянно действующих семинаров; их «служба» должна быть выделена как особая, чтобы она так и воспринималась всеми.
- Иногда поддержка со стороны школьного руководства или педагогического коллектива оказывается недостаточной. Программа может стать успешной лишь тогда, когда она поддержана руководством и большинством педагогов. Школьное руководство должно позаботиться о финансовой, психологической и другой поддержке.
- Могут также возникнуть сложности в повседневной организационной работе (например, трудно выделить соответствующее помещение для медиации). Для службы примирения администрация школы может предоставить рабочий кабинет, или выделить кабинет на определенные часы.

### **Основные формы работы школьной службы примирения**

Школьная служба примирения действует на основе добровольного участия сторон и помогает освоению навыков и культурных форм взаимодействия на реальном и значимом для обучающихся материале собственных конфликтов или конфликтов их ровесников путем проведения программ примирения. Программы примирения добровольны и бесплатны.

Метод школьной медиации реализуется на практике в виде различных форм. В зависимости от содержания происшедшего выбор ведущих может остановиться на одной из существующих программ примирения: программа примирения жертвы и обидчика; программа примирения в семье; семейная конференция; круги заботы; школьная и общественная конференция. Остановимся на содержании каждой из названных программ подробнее.

### **Программа примирения жертвы и обидчика**

(встреча по заглаживанию вреда).

Применяется, когда есть криминальная ситуация и стороны признают

свое участие в ней. Такая программа может задействовать достаточно большой спектр ситуаций: кражи, конфликты, хулиганство, вымогательство, вандализм, грабежи, угоны. Встречи жертвы и правонарушителя «лицом к лицу»

направлены на создание условий для преодоления последствий конфликта (их нейтрализации или устранения) силами самих участников криминальной ситуации. Такая программа проводится при добровольном согласии сторон, при условии, что обидчик признает свою ответственность за случившееся и хочет (что устанавливается посредником в ходе предварительных бесед), насколько возможно, исправить ситуацию. В ходе таких встреч каждая сторона имеет возможность высказаться, а ведущий помогает:

- достичь взаимопонимания по поводу происшедшего, причин, его вызвавших, и последствий для потерпевшего;
- обсудить и сформулировать порядок возмещения ущерба;
- сформулировать планы по изменению конфликтной ситуации.

Примирительная встреча организуется и проводится ведущим, который создает условия для конструктивного диалога и достижения взаимоприемлемого соглашения. Соглашение о возмещении ущерба и планы изменения образа жизни и поведения участников, способствующего возникновению конфликтной ситуации, фиксируется в примирительном договоре.

Подобные программы необходимы для:

- разрешения конфликтной ситуации путем привлечения к активному участию в этом процессе пострадавшего и обидчика, а также их родственников;
- обеспечение сравнительно быстрого возмещения вреда потерпевшей стороне;
- выражение чувств участников, снятие отрицательно окрашенных психологических состояний и освобождения от ролей «жертвы» и «законченного отморозка»;
- превращение столкновения между людьми в конструктивный процесс решения их проблем;
- вразумление обидчика, осознания им своей ответственности за нанесенный вред.

### **Программа примирения в семье**

При реализации данной программы акцент делается на изменение

разрушительных для семьи отношений, взаимодействий её членов и создание диалога (тогда программа ближе к медиации), либо на разрешение криминальной ситуации –

например, в случае воровства в семье (ближе к программе примирения нарушителя и жертвы). Такие программы особенно необходимы, поскольку именно в особенностях семьи и отношений в ней нередко заложены причины криминальной активности подростка. Кризис семьи может потребовать и более глубоких форм работы, таких как семейная терапия, но программа примирения даст возможность сделать шаг членам семьи к осознанию необходимости собственных усилий и изменению стратегий поведения в ситуации.

### **Семейная конференция**

Программа включает в себя совместные действия семьи и ребенка по принятию ответственности за выход из криминальной ситуации и изменению поведения ребенка. Обучающимся не обязательно полностью возмещать причиненный ущерб. Важно, чтобы они приняли на себя ответственность. Кроме того, частично могут помочь и родители.

### **«Круги заботы»**

Это одна из самых сложных программ примирения. Такие «круги» проводятся в случаях, когда фактически разрушена или отсутствует семья. В этой ситуации необходимо создавать некоторый эквивалент первичной социальной среды, поддерживающей обучающегося. Ведущий «круга заботы» инициирует серию встреч с родственниками, учителями, классом, где учится подросток, или коллегами, руководителями кружков, секций и др. Предполагается, что результатом таких встреч должно быть восстановление поддержки и заботы о подростке. Инициативы участников кругов с помощью ведущего должны превратиться в серию взаимосвязанных мероприятий, входящих в программу реабилитации. Важную роль в кругах заботы играют школьные специалисты - психологи и педагоги, поскольку от них во многом зависит реализация программы реабилитации. Присутствие социального работника, социального педагога в кругах заботы обязательно. От данных специалистов поступает основная информация о ситуации, возможных участниках кругов. Они также следят за выполнением принятых в ходе кругов обязательств.

### **Школьная и общественная конференция**

Это более массовые программы примирения. Они необходимы тогда, когда ситуация затронула достаточно большое количество участников, и они испытывают потребность в нормализации отношений между ними. Сторонами конференции выступают группы людей или человек и группа. Стандартной ситуацией для проведения общественных или школьных конференций является решение вопросов, связанных с систематическим срывом занятий или прогулами. Такие конференции помогают также при разрешении затяжных конфликтов между классами, или обучающимся и классом, учителем и классом.