
Школа — это не только учебный процесс, но и взаимодействие разных людей, объединённых в одном пространстве и участвующих в различных видах деятельности. В ходе такого взаимодействия возникает большое число конфликтных (а порой и криминальных¹) ситуаций, которые школа стремится разными путями разрешать. Конфликт — это противостояние двух позиций. При этом школа, с одной стороны, стремится не предавать эти ситуации огласке, а с другой — не всегда находит эффективные пути работы с конфликтами.

Однозначно негативно относиться к конфликту нельзя, поскольку это естественный процесс, свидетельствующий о том, что есть несколько разных мнений. Другой вопрос — каким способом происходит разрешение конфликта и к какому результату приводит.

Какие есть механизмы работы с конфликтами и криминальными ситуациями в школе? Опрошенные нами учителя и ученики 8–10-х классов называют следующие:

- Административное решение принимается прямо в классе, в кабинете директора или на педсовете.

Главная задача администрации — найти виноватого и наказать его, чтобы другим было неповадно. Часто жертву обвиняют в том, что она сама спровоцировала обидчика, после чего происходит «формальное замирение», на котором учеников принуждают пожать руки и «помириться»².

- Подростковые «стрелки», происходящие между ребятами за пределами школы, о которых взрослые часто и не подозревают. Задача «стрелок» — демонстрация силы и выстраивание статуса внутри подростковой группы.

- Обидчика направляют к психологу для перевоспитания. По словам ребят, они мало понимают происходящее в кабинете психолога, а окружающие начинают относиться к ним, как к «психам». У многих визит к психологу вызыва-

Школьная служба примирения

Антон Коновалов,

руководитель направления
«Школьные службы примирения»,
Межрегиональный общественный
центр «Судебно-правовая реформа»

¹ Те, в которых нарушается закон. Однако для нас ситуации, когда старшеклассник отнимает деньги у младших, также являются криминальными, поскольку факт грабежа налицо независимо от того, дан ли делу официальный ход. Кроме того, для потерпевшего малыша ситуация так же реальна, как и для взрослого при нападении бандитов. И никакой ученик не сможет думать об учёбе, если после уроков его ждёт избивание или «стрелка».

² Как сказал один из учеников: «Нас привели в кабинет директора и заставили помириться, пригрозив сообщением в милицию. Мы помирились и с тех пор не разговариваем».

ет недоверие и настороженность.

- Попытка родителей подростков разрешить ситуацию между собой. Родители обидчика и жертвы созваниваются или встречаются, но сильные негативные эмоции и предубеждение сторон затрудняют разрешение конфликта. Зачастую взрослые либо начинают сами конфликтовать между собой, либо берут на себя ответственность за разрешение ситуации.
- Конфликтная ситуация передаётся группе старшеклассников в рамках школьного самоуправления. Однако метод их работы фактически дублирует разбирательство на педсовете, поскольку других моделей разрешения конфликта они не знают. При этом старшеклассники, разрешая конфликт, порой ведут себя более жёстко и бескомпромиссно, чем взрослые.

Что общего у всех этих способов? В них ребёнку *навязывается* определённая позиция, вместо того чтобы *передать ответственность* за разрешение ситуации. При этом под ответственностью мы имеем в виду не покорное принятие наказания подростком, а его активные действия по заглаживанию причинённого вреда и меры к тому, чтобы подобное не повторилось.

Как можно разрешить конфликтную ситуацию?

Давайте рассмотрим разрешение конфликта с точки зрения интересов всех его участников: жертвы, обидчика, окружающего их сообщества. Возьмём ситуацию, где очевидно, кто обидчик, а кто жертва (например, кража или порча вещей, ограбление, избивание и т.п.). Зададим вопросы:

- Что чувствует и в чём нуждается жертва после конфликта?
- Что чувствует и хочет обидчик?
- Что общество ждёт от обидчика и в чём видится разрешение конфликта?

И вот традиционные ответы, полученные нами от взрослых и подростков:

- Жертва испытывает состояние шока, боли, переживает «потерю себя» и стремится разрешить ситуацию (месть, прекращение контактов). Ей важно высказаться, возместить ущерб, избежать повторения случившегося.
- Обидчик стремится оправдаться, иногда раскаивается, но чаще обвиняет жертву, выражает агрессию. Он хочет избежать наказания, разоблачения. И ему важно разрешить ситуацию конфиденциально.
- Общество ждёт от обидчика раскаяния, ответственного разрешения им самим этой ситуации; признания того, что были нарушены нормы; хочет, чтобы подобное поведение не повторилось в будущем.

Программа примирения

В каком случае стороны действительно смогут удовлетворить свои потребности? По словам ребят, между участниками конфликта должен произойти откровенный разговор, где они смогут высказать друг другу свои претензии и переживания, а также примут решение, как разрешить ситуацию сейчас и как сделать, чтобы она не повторилась.

Но могут ли стороны сами провести такой разговор, ведь их захватили эмоции и недоверие? Как сделать, чтобы такая встреча не превратилась в «стрелку»-«разборку»? Затянувшийся конфликт свидетельствует о том, что помириться самостоятельно стороны по той или иной причине уже не могут, поэтому нужен посредник, ведущий встречи, который не будет никого ни обвинять, ни защищать, а будет контролировать соблюдение правил встречи. Всем участникам важна равная поддержка ведущего, иначе доверие и контакт с одной из сторон будут утрачены. При этом ответственность за разрешение ситуации передаётся самим сторонам.

Мы предлагаем организацию примирительной встречи, которая проводится по следующим правилам:

- не перебивать говорящего;
- воздержаться от оскорблений;
- сохранять конфиденциальность;
- иметь возможность в любой момент покинуть встречу или переговорить с кем-то из участников наедине.

Однако стороны не готовы сразу к проведению такой встречи. Им мешает следующее:

- сильные эмоции не дают им возможности объективно оценивать ситуацию;
- стороны относятся с предубеждением друг к другу;
- обычно истинные интересы не высказываются;
- у потерпевшего возникает стремление сильнее наказать обидчика, заставив его тем самым почувствовать ту боль, которую он принёс;
- у участников уже есть свой способ разрешения конфликта (например, силовой). Но, как правило, человек в глубине души понимает, что это не эффективный путь.

Поэтому сначала важно провести предварительную встречу с каждой стороной конфликта. Ведущий, используя специальные техники³, создаёт доверительные отношения, даёт возможность каждому рассказать свою версию и объяснить причины произошедшего, чтобы снять предубеждения. Это помогает участникам сбросить негативные эмоции, притупить агрессивные чувства (месть, ненависть и т.д.).

Затем ведущий с каждым участником конфликта выясняет его потребности, а также рассматривает различные пути разрешения конфликта и предлагает участвовать в примирительной встрече. При этом не уговаривает, не даёт советов и не устраивает расследования. Участие в программе может быть только добровольным, то есть в случае отказа хотя бы одной из сторон программа не проводится.

Если на предварительных встречах стороны дали согласие, то они встречаются за столом переговоров на примирительной встрече.

³ Активное слушание, переформулирование, резюмирование, отражение эмоций, общение через вопросы и т.д. Эти техники применительно именно к деятельности ведущего можно освоить в ходе специального тренинга, проводимого Центром «Судебно-правовая реформа».

Первая задача примирительной встречи — наладить конструктивный диалог, в котором стороны смогут свободно рассказать друг другу о своих переживаниях и последствиях произошедшего, перестав видеть в сидящем напротив человеке врага.

Обидчик видит реального человека, которому он причинил боль (а не абстрактный закон, который он нарушил), а также имеет возможность объяснить причины своего поступка. С помощью потерпевшего обидчик находит способ загладить вину, восстановить справедливость. Жертва оценивает искренность слов обидчика, и обе стороны обсуждают возможность примирения.

Таким образом, решается вторая задача примирительной встречи — самостоятельное разрешение сторонами ситуации и принятие обидчиком ответственности за произошедшее. Если стороны самостоятельно приняли решение и считают его справедливым, это служит гарантией, что их договорённости будут выполнены.

Третья задача встречи — предупреждение подобных случаев в будущем. Стороны обсуждают причины случившегося и способы нейтрализации этих причин. На этом этапе желательно присутствие социального работника, который предлагает помощь в социализации подростка (восстановление утраченных навыков взаимодействия, восстановление нарушенных социальных связей и т.д.). Достигнутые договорённости могут быть зафиксированы в реабилитационной программе.

Итак, в ходе программы примирения, состоящей из серии предварительных встреч, примирительной встречи и реабилитационной работы, реализуются следующие **принципы**:

- Конфликт должен быть разрешён самими участниками в ходе переговоров.
- Основной фокус встречи — на нуждах жертвы, возникших в результате конфликтной (криминальной) ситуации.
- Ситуация по максимуму должна быть разрешена самим обидчиком (а не родителями, педагогами или милицией); ответственность обидчика состоит в заглаживании всех последствий правонарушения.
- В программе могут принимать участие друзья и близкие участников конфликта для поддержки позитивных изменений.

Участие подростков в службе примирения

Подростки практически не допускают взрослых в свой мир и крайне негативно относятся к ябедам и «доносчикам». А если взрослому нет входа в подростковый мир, то, может быть, разрешением конфликтов и криминальных ситуаций должны заниматься сами подростки? Наш опыт свидетельствует, что это возможно, если ребят специально подготовить, то есть обучить проведению программы примирения и создать детскую группу, пользующуюся авторитетом, — школьную службу примирения.

Учителя высказывают следующие опасения:

Дети не могут разрешать конфликты.

Действительно, без подготовки не могут. Но обученные подростки гораз-

до лучше понимают своих сверстников и справляются со многими сложными ситуациями (многочесные прогулы, конфликты «учитель — ученик», подростковые «стрелки», конфликты между детьми разных национальностей и пр.).

Программа примирения приучает нарушителей к безответственности.

Главный вопрос программы — личная ответственность нарушителя перед жертвой. И если стороны сами пришли к соглашению, то, скорее всего, они его выполнят. В случае отказа нарушителя или неудовлетворения жертвы дело передаётся в традиционные структуры (педсовет, совет по профилактике правонарушений и пр.). То есть программа примирения — альтернатива существующим способам реагирования.

Школьникам опасно давать в руки власть. Они используют её в своих целях.

Каждый подросток стремится к самоутверждению. Но чтобы это стремление не вышло за этические границы, службу курирует взрослый (например, заместитель директора по учебно-воспитательной работе или социальный педагог), который помогает в сложных случаях.

Участники встречи могут отомстить ведущему.

Если ведущий не будет сохранять нейтральность и учитывать интересы сторон, то такая опасность существует. Поэтому ведущие работают только при добровольном согласии сторон и не принимают решений. В сложных случаях предполагается участие взрослого. За время работы служб примирения в нашей практике не было случаев агрессии по отношению к ведущему со стороны участников.

В школьной службе примирения должен быть взрослый, который курирует работу, помогает решать организационные вопросы, проблемы, возникшие при проведении программ и т.д. Взрослый, курирующий детскую службу, должен поддерживать принципы программ примирения и уметь организовать неформальную подростковую группу.

Внутреннее устройство службы. В службе есть 2 — 4 пары подготовленных ведущих из учеников школы (обычно 8-й и 10-й классы, поскольку у них в текущем году нет экзаменов), взрослый, курирующий службу, и несколько подростков в группе поддержки, которые помогают взаимодействию школьного коллектива и службы: участвуют в проведении презентации перед школьниками, рисуют стенгазеты по теме ШСП; если видят ссорящихся, то рассказывают им о службе и приглашают участвовать в ней.

Взаимодействие службы с пространством школы. Перед службой и куратором стоят вопросы командообразования, проектирования 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 учебно-воспитательной работе, из ящика обращений, от сверстников и пр.) и как при этом соблюдается конфиденциальность. Далее: что происходит в случае успешного примирения сторон, какая информация сообщается администрации, какая ведётся документация, в каком помещении и в какое время проводятся программы, как служба примирения взаимодействует с КДН и педсоветом, что и как сообщает о себе ок-

ружающим (реклама), как происходит завоевание высокого статуса. Всё это через некоторое время закрепляется в «положении о службе».

Удержание ценностей службы и мастерства. Куратор службы организует отбор кандидатов, обучение (при помощи тренеров⁴), направление в достаточном количестве информации о конфликтах из администрации обсуждение со школьниками этических аспектов работы ведущего, составление отчётов, взаимодействие на межшкольном уровне, конференции.

Каким образом службу примирения вписать в структуру школы?

Организационные задачи: разработка способов получения информации и дальнейшее реагирование учреждения на результаты программы.

В нашей практике информация о конфликте поступала из следующих источников:

1) От администратора школы (например, заместителя директора). В этом случае администратор передаёт часть своей власти и ответственности службе примирения. Это происходит в тот момент, когда администратор говорит пришедшим к нему конфликтующим сторонам (или тем, кто их привёл): «Вначале обратитесь в службу примирения». Поэтому между ними должны быть отношения сотрудничества. При этом у обидчика есть выбор: прийти на программу примирения или же дело пойдёт обычным административным путём. И иногда именно угроза вызова на педсовет (в КДН, заведённое уголовное дело) заставляет нарушителя сделать первый шаг к разрешению конфликта, но ещё не даёт возможности собственно разрешить конфликт и изменить своё поведение⁵.

2) «Почтовый ящик», в который бросают заявки все желающие. Здесь мы столкнулись с тем, что в большинстве заявки были анонимными и от личной встречи участники отказывались, предполагая, что мы разрешим конфликт в их отсутствие. Видимо, необходимо шире информировать коллектив школы о целях службы, использовать специальные бланки для заявок, продумывать место для ящика, где его не могли бы испортить и прочесть информацию, но при этом соблюдалась конфиденциальность⁶.

3) Самостоятельные обращения какой-либо из сторон. В этом случае приходится продумывать стратегию приглашения второй стороны (поскольку, как правило, информировать администрацию стороны не хотят). Кроме того, часто в службу обращаются родители по поводу ситуаций непонимания с детьми.

4) Сами участники службы были свидетелями конфликтов. В этом случае они приглашают участников на программу. Но быть ведущим в этом

⁴ Это должны быть сотрудники Центра «Судебно-правовая реформа» или прошедшие подготовку тренеры из партнёрских организаций.

⁵ Надо отметить, что для обидчика участие в программе примирения не менее сложно, чем присутствие на педсовете или в КДН. Ведь ему приходится реально брать на себя ответственность за причинённое зло, а не просто выслушивать наставления.

⁶ В нашей практике ящик стоял возле охранника школы.

случае рекомендуется кому-то другому, чтобы тот сохранял нейтральность по отношению к сторонам конфликта.

Что касается взаимодействия службы примирения с административными решениями, то возможен выбор моделей между двумя крайними точками: только административным решением и только службой. Чаще информация поступает ко взрослому, который проводит необходимое расследование, предупреждает обидчика о возможных последствиях и предлагает воспользоваться возможностями программы примирения. По результатам прохождения школьником программы примирения (или в случае отказа от участия в ней) выносится административное решение (ставить ли на внутришкольный учёт, выносить ли на педсовет, передавать ли в КДН и т.д.). Основанием для вынесения решения может служить примирительный договор, подписанный сторонами. Кроме того, в договоре может отражаться реабилитационная программа (программа по изменению причин противоправного действия), составленная вместе с участниками конфликта. Выполнению этой программы способствует социальный работник или психолог.

Служба примирения как воспитательно-образовательная технология

Когда мы собираемся создавать службу примирения в школе, нам хочется верить, что весь коллектив (взрослые и дети) поддержит её. Но так происходит далеко не всегда. Обычно есть группа активистов во главе с несколькими взрослыми, которые создают службу примирения благодаря своему авторитету и связям.

За неприятием идей примирения стоят объективные процессы, существующие в школе; сама система отношений в школе «выталкивает» службу примирения. И наоборот, создание службы примирения заставляет пересмотреть некоторые устоявшиеся представления.

Те, кто будет внедрять школьные службы примирения, должны знать, с какими препятствиями они могут столкнуться.

Сейчас в школы России приходят инспектора милиции. Зачем милиции понадобилось приходить в школы? Педагоги Новосибирска приводят такой пример: после появления в школе инспектора количество выявленных правонарушений увеличилось в 12 раз (!), а в остальных школах района, больших по числу учеников, но без инспекторов ПДН осталось тем же. То есть ситуации, ранее решаемые внутри школы без привлечения правоохранительных органов, теперь попадают в милицейскую статистику, увеличивая раскрываемость.

В другом городе нам сказали ещё проще: «У милиции появилась возможность создать новые рабочие места, а также они идут в школы, чтобы выполнить план по раскрываемости».

Школьная служба примирения с её ценностями диалога между конфликтующими сторонами и передачей им ответственности за решение ситуа-

ции, не вписывается в привычные способы реагирования на конфликты и не улучшает милицейскую статистику. А значит, что

- служба может столкнуться с противостоянием;
- пока не будет поставлен заслон традиционным способам реагирования, информация о конфликтах в службу поступать не будет и служба нормально не заработает.

Воспитание

На одном из семинаров учителя продемонстрировали такую модель педагогического воздействия на учеников.

Учитель с опозданием входит в класс и видит драку между учениками.

«Воспитание — не моя задача, у меня сейчас диктант», — говорит учитель и передаёт погравшихся классному руководителю. «Воспитание — это не моё», — говорит классный руководитель, у которого свои уроки, и передаёт погравшихся учеников директору. «Мне не до воспитания», — говорит директор, ругает погравшихся и передаёт их социальному педагогу. «Мне не до воспитания», — говорит социальный педагог, тестирует, составляет документы и передаёт дело в милицию, которая пересылает его в КДН. «Мы штрафуем родителей, которые не занимаются воспитанием детей, и ставим детей на учёт», — сообщает КДН.

А в семье снова берут ремень и начинается «воспитание» такое же, как было всегда и которое уже привело к драке.

Получается, что главное действие администрации — быстрое реагирование и перевод ответственности за исправление ситуации с себя на других взрослых. При этом каждый принял посильное участие и, как он считает, помог исправлению ситуации.

Почему так происходит? Почему вместо решения проблемы, взрослые «заглушают» конфликты или выталкивают их за пределы школы? Есть несколько явных причин:

- педагоги не считают конфликты детей серьёзными: «Дети сами разберутся, пусть социализируются в своём обществе»;
- взрослым не хватает времени на разбор конфликта;
- взрослым не хватает энергии на решение конфликта;
- взрослым не хватает понимания, как работать с конфликтами и т.д.

В результате конфликт воспринимается как нарушение правопорядка, поскольку мешает обучению, а значит, требует особого воздействия на ученика.

Но ещё одна важная причина, на мой взгляд, кроется в отношении к обучению. Первый тезис: *«Учёба в школе — очень значимая деятельность в жизни ребёнка»*. И остальные события в его жизни отходят на второй

план. Отсюда вывод: ради обучения можно пожертвовать чем угодно: здоровьем ребёнка, его эмоциональным состоянием, чувством достоинства и т.д.

«Образование состоит из обучения и воспитания»

Рассматривая понятие «образование» именно таким образом, учителя фокусируются на обучении, которое оценивается на экзамене, которое важно родителям и детям, за которое им платят зарплату. Именно методику обучения в первую очередь преподают в институтах, она в достаточной мере известна учителю.

Про воспитание проговаривается, но заниматься им учитель должен дополнительно — на классных часах, на волонтерских началах «внутри» процесса обучения, что требует мастерства и желания. Некоторым учителям это удаётся (через реальное самоуправление, волонтерскую и клубно-отрядную деятельность и пр.), и у них вырастают замечательные ученики, которые спустя много лет с радостью встречаются вместе. Другие сводят воспитание к формальным мероприятиям или просто избегают его. «Я воспитанием не занимаюсь!» — сказала мне классный руководитель в одной из московских школ в ответ на предложение об организации примирительной встречи среди её учеников. У неё в классе многолетний конфликт, несколько человек обижают одноклассницу, класс безмолвствует и получает опыт равнодушия.

Дело в том, что воспитание идёт вразрез с обучением. Действительно, пока учитель объясняет теорему Пифагора, приводит яркие примеры, даёт задачи, стремится изложить наглядно и убедительно, класс его слушает и понимает — всё это время воспитания нет. Воспитание может начаться, когда вдруг один из учеников бьёт по голове учебником соседку, кто-то начинает ссориться, шалить, разговаривать... Только тут появлялась ситуация для воспитательной работы. Воспитание начинается тогда, когда приостановлен процесс обучения. И у учителя есть выбор: не заметить и продолжить учебный процесс либо прервать обучение и заняться воспитанием (а поскольку время на урок ограничено, то учитель чаще предпочитает удалить нарушителя спокойствия). Я ещё раз подчеркну, что воспитание относится к конкретной ситуации, в которой оказался человек, и эмоционально окрашено. Если ребёнок не в ситуации, то и воспитания нет.

Обратите внимание: ситуация, интересная для воспитания (например, конфликт), мешает учителю и вызывает раздражение.

Появление службы примирения, которая работает с эмоциональными и значимыми для подростков ситуациями, непривычно для учителей, воспринимающих конфликт как помеху в своей работе. Если служба примирения не воздействует на учеников, то она и не представляет интереса для учителя, отстраняющегося от воспитания.

С другой стороны, учителя могут научиться управлять конфликтами и строить на этом свою воспитательную практику в наиболее болезненных (то есть значимых для подростков) ситуациях. Опираясь на идею Нильса Кри-

сти, что «конфликты — топливо жизни», можно воспринимать конфликт как благо, указывающее нам движение вперёд.

Конфликт может указывать на стремление человека занять новую роль, позицию, подняться по социальной лестнице. Понимание этого позывного стремления можно использовать во благо подростка и класса в целом, обращая конфликтную ситуацию в ситуацию развития.

Подведём итоги

Можно понять, почему учителя и администрация некоторых школ не принимают службу примирения. Она не укладывается в их «картину мира», поэтому им непонятно, для чего она нужна. Они не против службы примирения, но не видят в ней поддержки привычных способов работы.

И перед теми, кто собирается создавать и развивать такую службу, стоит задача: не создать в школе очередной клуб с красивым названием, а изменить взгляды, по крайней мере, у части школьного социума.

Сейчас службы примирения работают во многих городах России. Это Москва, Великий Новгород, Волгоград (22 школы), Томск, Пермь (35 школ, краевая программа развития служб примирения), Лысьва, Тюмень, Урай. Начинаются проекты в Самаре, Новосибирске, Казани, в Киргизии и на Украине. Проводятся общие конференции, издаётся литература. Мы приглашаем к сотрудничеству заинтересованных людей.

Подробнее: <http://www.sprc.ru/>