

Консультации

Консультант **Ирина Николаевна Попова**,
ведущий научный сотрудник Центра социализации,
воспитания и неформального образования ФИРО,
кандидат педагогических наук

Тема школьных конфликтов с каждым днём приобретает всё большую актуальность. Это должно беспокоить всех, кто профессионально занимается вопросами воспитания и социализации детей и подростков. Именно поэтому эта консультация предназначена для руководителей образовательных организаций, курирующих воспитательный процесс. Она также может быть полезна школьным социальным педагогам, педагогам-психологам, омбудсменам.

? Сегодня всё чаще и чаще можно не только услышать из СМИ о конфликтности школьной среды, но и почувствовать её дух и влияние на себе: дети постоянно говорят о разных «разборках», учителя и родители жалуются друг на друга и на детей. Ощущение такое, что воздух наполнен скандалами и обидами. Неужели в настоящее время так высока степень конфликтности в образовательных организациях? Может быть, это моё субъективное восприятие? И что можно сделать, чтобы снизить проявления школьной конфликтности?

Е.В., заместитель директора школы, 47 лет

Школа по-прежнему остаётся одним из наиболее мощных социализирующих институтов. Однако она далеко не всегда способна быть достаточно эффективной в процессе воспитания и социализации ребёнка.

Сегодня дух школы в реакциях на поведение детей и взрослых, отличающееся от традиционных устоев и нормативов, характе-

ризуется морализаторством, угрозами наказанием, клеймением, психологическим давлением и даже буллингом.

И это не секрет. Попробуем воспроизвести современную реальность в образовательных организациях: ребёнок, чаще подросткового возраста, упорно не посещает занятия или приходит, когда ему вздумается, нелестно отзываясь об учителе или каком-то предмете, подстрекает класс к срыву занятий и т.д., и т.п. Как отреагирует школа? Правильно, сразу следует приглашение на беседу к завучу, директору, вместе с родителями, где угрозы наказанием — обязательный элемент программы (отчисление из школы, перевод на домашнее обучение или в другое учебное заведение открытого или закрытого типа, обращение в КДН и ЗП и многое другое). Всё это лишь небольшая зарисовка традиционно встречающегося школьного конфликта, кото-

рый затянулся во времени, не имеет явно выраженного педагогического варианта разрешения, зато имеет богатые перспективы для навешивания ярлыков. И такая картина, к сожалению, не единственный случай. Любая поисковая система на запрос «школьные конфликты» выдаст вам подробную и масштабную информацию.

Опять-таки, к сожалению, школьные конфликты становятся неотъемлемой чертой культуры школы, искажая и деформируя то доброе, разумное, вечное, что украшает каждую школу, делает её особенной, неповторимой в глазах детей и родителей и формирует в восприятии тот образ, который у каждого остаётся в памяти о школьных годах.

Эти и многие другие элементы конфликтного поведения детей и взрослых, с которыми участникам образовательного процесса приходится сталкиваться

и участниками которых они нередко являются сами, — практически следствия более глубоких причин, связанных с неблагополучием в школе, дома или в общении с друзьями. В основе этих причин, прежде всего, лежат самые разнообразные конфликты.

Конфликт — это наиболее острый способ разрешения противоречий, возникающих в процессе взаимодействия людей и заключающийся в противодействии его участников. Он обычно сопровождается негативными эмоциями и выходит за рамки правил и норм.

Проводимые среди школьников разных возрастных групп опросы свидетельствуют, что наиболее актуальными подростки считают для себя конфликты в следующих системных парах: «ученики — родители», «ученики — учителя», «ученики — ученики». И этому есть объяснение.

Во-первых, конфликты между людьми вообще неизбежны, а между детьми, как активно развивающимися субъектами — регулярны. Дети, как правило, не имеющие опыта разрешения конфликтов и, тем более, не осознавая процессов своего взросления, не могут самостоятельно выйти из той или иной жизненной ситуации.

Во-вторых, родители, которых так же, как и нынешних детей, никто не учил, каковы причины тех или иных проблем и каким образом можно успешно разрешать конфликтные ситуации, приобретая и наращивая свой личный опыт и знания, часто совершают ошибки, иногда — непоправимые.

В-третьих, даже профессиональные и опытные педагоги, как показывает практика, часто оказываются без необходимых средств для разрешения возникающих проблем.

Во многих школах приняты такие правила и способы реагирования учителей на конфликты, что они не помогают освоению навыков цивилизованного общения, понимания, обустройства отношений, культурных форм диалога и приобретения авторитета, так необходимых детям для жизни в нашем реальном мире людей. Этому способствуют и постоянные перегрузки, которые испытывают и дети, и учителя, и родители, недоступность для многих из них квалифицированной психологической помощи и административная «заорганизованность» школьной жизни (непрерывный поток спускаемых сверху циркуляров, распоряжений, оформляемых отчётных документов, проводимых проверок и т.д.) и многое другое, что скрыто в глубинах психологии каждого из нас.

Способы разрешения конфликтов, которые практикуются учителями, чаще всего сводятся к административным мерам и манипуляции, что не только не разрешает конфликт, но и затрудняет дальнейшие пути его урегулирования.

В собственной практике работы с учителями, социальными педагогами, руководителями образовательных организаций в системе повышения квалификации в период с 2000 по 2013 г., в рамках тренинговых

занятий педагогам предлагалось продемонстрировать, как они разрешают конфликты и проблемные ситуации с учениками, родителями, коллегами.

Анализ ответов и наблюдение за поведением учителей в предлагаемых педагогических ситуациях позволили сделать следующие выводы:

- педагоги чаще всего используют такие способы, как морализаторство, клеймение, формальное разрешение и угрозу наказанием;
- довольно часто это стратегия действия «чужими руками»: поиск авторитетного посредника, который с позиции силы или власти окажет влияние на источник конфликтной ситуации и, тем самым, сумеет снять напряжённость (например, это может быть директор школы или инспектор по делам несовершеннолетних);
- разрешение конфликтов по типу «оба виноваты и поэтому нужно мириться» практикуются в младшем школьном возрасте;
- разрешение конфликтов по формальному признаку «поговорили и разошлись» (без выработки определённой стратегии поведения участников конфликта после него) способствует накоплению негативных эмоций, обид и формирует базис скрытой агрессии.

Современные социологи и психологи считают, что существенными и определяющими положения факторами создавшегося положения являются, с одной стороны, значительная закрытость, автономность школы и семьи, а с другой — проблемы владения соответствующими знаниями, навыками

и технологиями раннего распознавания и эффективного разрешения возникающих конфликтов, самостоятельно или при помощи внешних воздействий.

Для улучшения положения могут использоваться как известные и применяемые инструменты и процедуры, так и новые, до настоящего времени используемые меньше.

Школа сегодня может и должна стать местом апробации и внедрения технологий ценностно-гуманистического выбора и действия.

Одна из таких технологий, активно развивающихся в регионах России — технология общественно активных школ, построенная на четырёх основных элементах:

- формирование низкоконфликтной школьной среды — работа во внутришкольном конфликтном пространстве (разрешение конфликтов путём создания тех или иных процедурных и организационных инновационных форм работы); внедрение инновационных технологий построения толерантных и взаимоуважительных отношений в школе;
- демократизация процессов управления школой (повышение прозрачности механизмов управления, принятие и реализация жизненно важных для школы решений, вовлечение детей в процессы управления и вовлечение родительского сообщества в жизнь школы);
- содействие формированию у ребёнка потребности в непрерывном обучении в течение всей жизни (так называемой стратегии lifelong learning) через совокупность вовлекающих в самостоятельную деятельность интерактивных социальных технологий;

• активизация школы как общественно-просветительского и социально ответственного учреждения во внешней сфере деятельности (разработка и реализация действий, направленных на сотрудничество с окружающим школу местным сообществом: партнёрство с органами власти, жителями, бизнесом, общественными и другими некоммерческими организациями).

? Современную школу, такую динамичную, эмоционально неоднородную, часто трудно управляемую в выстраивании межличностных отношений, невозможно представить без таких специалистов, как психолог, социальный педагог, школьный омбудсмен. С некоторых пор стала привлекать внимание информация о школьных службах примирения. Хотелось бы узнать о них побольше.

А.Я., социальный педагог, 39 лет

В России старт проекта по реализации программ примирения относится к 2000–2001 годам. Из системы правосудия эти программы пришли в массовую школу. Школьная служба примирения (ШСП) стала той структурой, которая была призвана реализовывать программы примирения в рамках разрешения школьных конфликтов.

Школьные службы примирения — это российская модель организации восстановительной медиации в образовательном учреждении, это структурное образование, призванное стать каналом трансляции цивилизованных норм взаимоотношений между детьми через самих детей; и при этом некоторые дети (медиаторы) становятся

КОНСУЛЬТАЦИИ

проводниками таких норм, используя их в ходе разрешения конфликтных ситуаций.

Общественно значимая функция школьной службы примирения заключается в создании оппозиции таким вариантам разрешения конфликтов, как силовые способы, наказание и клеймение.

В школьную службу примирения (ШСП) обязательно входят учащиеся-медиаторы и взрослый куратор. Медиаторы — это специально подготовленные люди, ориентированные на реализацию посреднической функции в разрешении конфликта. Это могут быть учащиеся, педагогические работники образовательной организации; иные взрослые — родители, сотрудники общественной или государственной организации — по согласованию с администрацией образовательного учреждения.

В роли кураторов могут выступать заместитель директора по воспитательной работе, социальный педагог или школьный психолог.

В современных условиях возможно возложение функции куратора на школьного уполномоченного по правам ребёнка или по правам участников образовательного процесса (школьного омбудсмена). Такое сочетание будет способствовать наибольшей эффективности деятельности службы.

Важно понимать, что куратор не может быть назначен волевым решением. Это должен быть человек, который:

- сам заинтересован в развитии восстановительных практик в школе и принимает их ценности;
- имеет доступ к информации о конфликтных ситуациях;
- пользуется авторитетом у учителей и учеников;
- может отстаивать своё мнение перед администрацией;
- может организовать неформальную группу школьников;
- готов продолжительное время (не меньше года, а в среднем — трёх лет) работать со службой примирения.

Такие условия позволят обеспечить неформальный подход к организации деятельности ШСП.

Сегодня деятельность таких служб существует в 15 регионах России. По данным мониторинга, проведённого Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации, только за 2011 год в ходе разных восстановительных программ было разрешено более трёх тысяч конфликтных и криминальных ситуаций, в которых участвовали около десяти тысяч человек, находящихся в конфликте.

? В основу деятельности школьных служб примирения положена идеология восстановительной медиации. Каковы основные позиции этой идеологии? Существуют ли нормативные документы, закрепляющие правовую сторону этого вопроса и определяющие правовое поле восстановительной медиации?

Т.О., заместитель директора школы, 43 года

Сегодня происходит медленное освоение идеологии необходимости работы с конфликтами, публикуются учебники по конфликто-

логии, много говорится о технологии управления конфликтами. Здесь важно не оказаться только на уровне знаний: практика жизни требует от каждого из нас осознанного действия, поступка, который отразил бы реальную ценность полученного знания. В этом смысле интересны размышления Г.П. Цедровицкого о роли конфликта как инструмента воспитания: «Во многих педагогических работах высказывается отрицательное отношение к воспитанию методом «конфликтов». Считается, что педагог-воспитатель не должен их создавать и не должен ими пользоваться в воспитательных целях. Эта позиция неоправданна. «Конфликты» (или разрывы) во взаимоотношениях между детьми постоянно возникают. И задача воспитателя состоит совсем не в том, чтобы стараться избежать их, а в том, чтобы использовать их в целях воспитания. Больше того, наверное, можно сказать, что без этих конфликтов воспитание вообще невозможно... Если мы хотим воспитывать реально, то нам, очевидно, придётся руководить конфликтами».

Так, развивая идею воспитательной ресурсности конфликта, с 1997 года Общественный центр «Судебно-правовая реформа» распространяет в России и странах постсоветского пространства технологии восстановительного подхода, который разрабатывается сегодня в мире как система теоретических представлений и совокупность способов, процедур и приёмов работы в ситуациях преступления и/или конфликта.

Использование восстановительного подхода необходимо тогда, когда межчеловеческие отношения насыщаются непониманием, ненавистью и мстительностью, которые обрывают возможность протекания нормальной человеческой жизни.

Восстановительное правосудие в школах реализуется с помощью программ примирения. Каковы цели медиаторов? Примирение конфликтующих сторон, исцеление жертв, заглаживание вреда силами обидчиков, привлечение к этим процессам ближайшего социального окружения.

Восстановительная медиация основывается на таких принципах:

- добровольность участия сторон — принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо; стороны вправе отказаться от участия в медиации как до её начала, так и в ходе самой медиации;
- информированность сторон — медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, её процессе и возможных последствиях;
- 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;
- конфиденциальность процесса медиации — 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 эта информация будет разглашена;

- ответственность сторон и медиатора — медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также соблюдение принципов и стандартов;
- заглаживание вреда обидчиком — в ситуации, где есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причинённого жертве;
- самостоятельность служб примирения — служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

Основу примирительных программ составляют встречи конфликтующих сторон: жертвы и правонарушителя, на которых обсуждаются способы цивилизованного выхода из конфликта или криминальной ситуации. Во время таких встреч с помощью медиаторов изменяются отношения между людьми: от отношений взаимного отчуждения, а порой — ненависти, злобы и агрессии, стороны шаг за шагом приходят к пониманию друг друга. Результатом такого взаимопонимания может быть извинение, заглаживание вреда, понимание, прощение, принятие, то есть такие простые действия, на основе которых держится и не распадается общество.

С 2009 г. специалисты Центра «Судебно-правая реформа» применяют разработанную технологию восстановительной медиации, которая способствует налаживанию

взаимопонимания и «очеловечиванию» взаимоотношений.

Восстановительная медиация за счёт восстановления способности понимания ситуации, проблем, намерений, целей, норм и установок позволяет не только снять негативные представления у конфликтующих, но и помогает восстановить доверие между ними.

Задача медиатора — помочь людям понять друг друга, узнать себя и причину того, что привело к конфликту. Эта технология напоминает движение по лестнице к здоровым отношениям друг с другом. Каковы важнейшие ступеньки этой лестницы? Прежде всего

- 1) понимание своих чувств, состояний и оснований действия;
- 2) понимание чувств, состояний и оснований действия другого человека (других людей);
- 3) осознание совокупности обстоятельств и последствий ситуации для себя и других людей;
- 4) восстановительные действия, позволяющие изменить отношение друг к другу;
- 5) ответственность за изменение ситуации, совместный поиск решения и его реализация.

Один из основных документов для работы школьной службы примирения — Стандарты восстановительной медиации, разработанные в 2009 году Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации. Они разработаны в качестве руководства и источника информации для медиаторов, руководителей и специалистов служб примирения и органов

КОНСУЛЬТАЦИИ

управления различных ведомств, а также других специалистов и организаций, заинтересованных в развитии восстановительной медиации в России.

Концепция восстановительного правосудия разрабатывается и реализуется в форме различных практик во многих странах мира. Это новый подход к тому, как обществу необходимо реагировать на преступление, и практика, построенная в соответствии с этим подходом. Идея восстановительного правосудия состоит в том, что всякое преступление должно повлечь обязательства правонарушителя по заглаживанию вреда, нанесённого жертве.

Настоящие стандарты восстановительной медиации опираются на имеющиеся международные и зарубежные документы: Декларация Генеральной Ассамблеи ООН 2002/12 «Об основных принципах использования программ восстановительного правосудия в уголовных делах», «Рекомендация № R (99) 19 Комитета Министров Совета Европы государствам — членам Совета Европы, посвящённая медиации в уголовных делах» (принята Комитетом Министров 15 сентября 1999 года на 679-й встрече представителей Комитета), «Рекомендуемые стандарты к программам медиации ровесников, реализуемым в рамках среднеобразовательных учебных заведений», разработанные Ассоциацией по разрешению конфликтов США, «Национальные стандарты для связанных с судом программ медиации» Центра

Консультации

по разрешению споров и Института судебной администрации, а также другие стандарты медиации.

С 2011 года в России начал действовать Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

Однако он не распространяется на повседневную деятельность школьных служб примирения и не запрещает проводить в них медиацию. При этом школьные службы примирения не вправе применять процедуру медиации, как она понимается Федеральным законом № 193-ФЗ, для урегулирования споров, возникающих из гражданских правоотношений, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности, а также споров, возникающих из трудовых и семейных правоотношений (ч. 2 ст. 1 Федерального закона № 193-ФЗ).

? Что необходимо для создания школьной службы примирения?

О.А., заместитель директора школы, 48 лет

Если коротко, то для этого необходимо разработать проект создания ШСП и пакет документов, нормативно регламентирующих деятельность ШСП; определить куратора; подготовить медиаторов к реализации программ восстановительной медиации.

Однако практика показывает, что за видимой простотой организации ШСП скрывается длительный и очень не простой процесс.

Для этого разработана и реализуется образовательная программа, обеспечивающая создание школьных служб примирения, которая включает в себя несколько основных этапов.

1-й этап. Информационный семинар «Школьные службы примирения в России: опыт и технология». Цель семинара — информирование участников об идее и практике школьных служб примирения в России.

2-й этап. Разработка необходимой документации (положений о службе, перечня функциональных обязанностей специалистов), а также способов поддержки службы со стороны администрации.

3-й этап. Базовый семинар-тренинг (3–4 дня) по подготовке ведущих (медиаторов) школьной службы (взрослых — будущих кураторов школьных служб и школьков-медиаторов).

Базовый семинар-тренинг включает в себя следующие блоки:

- анализ в активной форме (работа в малых группах) существующей в школе системы реагирования на конфликты;
- освоение (также в активной форме) принципов и ценностей восстановительного подхода в разрешении конфликтов, модели восстановительной медиации, роли ведущего в программах примирения;
- освоение коммуникативных навыков, необходимых ведущему (медиатору) для работы;
- проигрывание навыков ведущих программ примирения

в малых группах на примере реальных ситуаций;

- проектирование будущей службы примирения (способы рекламы, получение информации о конфликтах и пр.).

4-й этап. Запуск практики школьной службы примирения. Задача на этом этапе — провести несколько программ примирения, чтобы появился первый опыт, который необходимо анализировать с помощью супервизии.

5-й этап. Супервизия работы школьной службы (2 дня) проводится на материале проблем, с которыми столкнулись ведущие программ примирения.

6-й этап. Проведение тренинга 2-й ступени (3–4 дня).

На этом тренинге происходит дальнейшая отработка навыков медиатора и способов работы с более сложными случаями (групповые конфликты, конфликты и криминальные ситуации, требующие взаимодействия медиаторов, социальных работников, психологов и т.д.).

7-й этап. Тренинг для тренеров (3–4 дня). Этот тренинг направлен на то, чтобы в регионе работали собственные тренеры, которые могли бы проводить обучающие семинары и готовить ведущих программ примирения в школах.

8-й этап. Включение специалистов ШСП в общероссийскую сеть восстановительных практик. На этом этапе предполагается участие в конференциях и семинарах общероссийского и международного уровня. **НО**