



**ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ**

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
средняя общеобразовательная школа № 323
Невского района Санкт-Петербурга



Научно-практическая конференция
«ИНСТИТУТ УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ПРАВАМ РЕБЕНКА В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ: ИТОГИ СТАНОВЛЕНИЯ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ»
МЕЖВЕДОМСТВЕННАЯ МЕТОДИЧЕСКАЯ ПЛОЩАДКА «КУЛЬТУРА ДИАЛОГА»

СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ МЕТОДИЧЕСКОЙ ПЛОЩАДКИ

Авторский коллектив:

Л. А. Флоренкова, директор ГБОУ СОШ № 323 Невского района, председатель МО руководителей образовательных учреждений Санкт-Петербурга

Т. В. Щербова, кандидат педагогических наук, доцент кафедры педагогики и андрагогики СПб АППО, научный руководитель ГБОУ СОШ № 323 Невского района

Г. С. Кузьмин, методист, заведующий ресурсным центром дополнительного образования ГБОУ СОШ № 323 Невского района, руководитель направления «Школьная медиация» НП «ЛИГА МЕДИАТОРОВ», медиатор

О.Л. Камакина, тьютор ресурсного центра образования ГБОУ СОШ № 323 Невского района, педагог-психолог ГБУ ДО ЦППС Кировского района, председатель МО руководителей школьных служб медиации Санкт-Петербурга

Е. А. Гудковская, учитель русского языка и литературы, председатель МО учителей гуманитарного цикла ГБОУ СОШ № 323 Невского района

Санкт-Петербург
2019



СТРУКТУРНО-ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ

Структурно-функциональная схема – ключевой элемент визуализации модели школьной службы медиации. Как следует из нее название, схема состоит из двух отдельных, но взаимосвязанных частей. Структурная составляющая схемы – четыре сегмента разного цвета, образующих круг, разделенный на доли. Соотношение долей выбрано не случайно, схему в целом следует читать как круговую диаграмму, описывающую относительный вес четырех ключевых направлений в структуре деятельности школьной службы медиации.

Отметим, что указанное соотношение актуально именно для службы медиации ГБОУ СОШ № 323 Невского района – образовательного учреждения, работающего в качестве ресурсного центра дополнительного образования Санкт-Петербурга. Для других образовательных учреждений конкретное направление может быть более или менее значимым в зависимости от специфики ОУ и принятых управленческих решений. Каждое из направлений реализуется указанными специалистами (при наличии их в ОУ).

Функциональная составляющая схемы описывает, какие функции выполняются (или могут выполняться) сотрудниками ОУ в контексте деятельности службы медиации по указанным направлениям, как и по каким поводам специалисты взаимодействуют с внешними социальными партнерами ОУ. Главные функциональные точки обозначены цифрами, их содержание разъясняется в легенде. Меньшие же, связанные с взаимодействием ОУ с внешними партнерами, подписаны прямо на схеме. Каждая из функциональных точек выкрашена в свой цвет, относящийся к одному из четырех направлений деятельности службы медиации, что соединяет воедино структурную и функциональную составляющие схемы.

Необходимо отметить, что функция руководителя службы медиации выделена в отдельный элемент схемы условно. Как свидетельствуют данные проведенного мониторинга, в ОУ Санкт-Петербурга обязанности руководителя службы медиации могут быть возложены, в частности, на педагога-психолога, социального педагога, заместителя директора по воспитательной или учебно-воспитательной работе (и это лишь самые распространенные варианты).

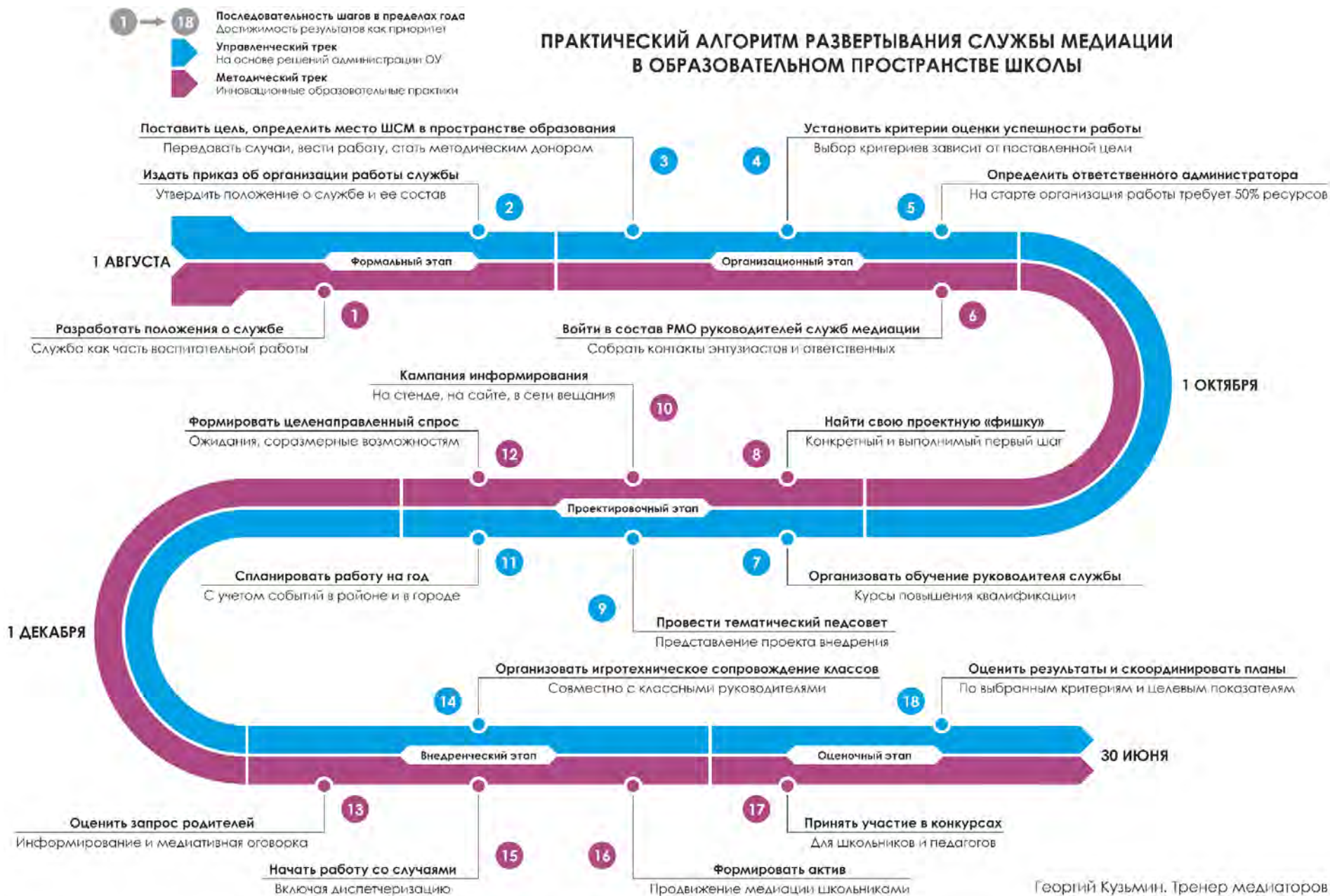


ПРАКТИЧЕСКИЙ АЛГОРИТМ РАЗВЕРТЫВАНИЯ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОСТРАНСТВЕ ШКОЛЫ

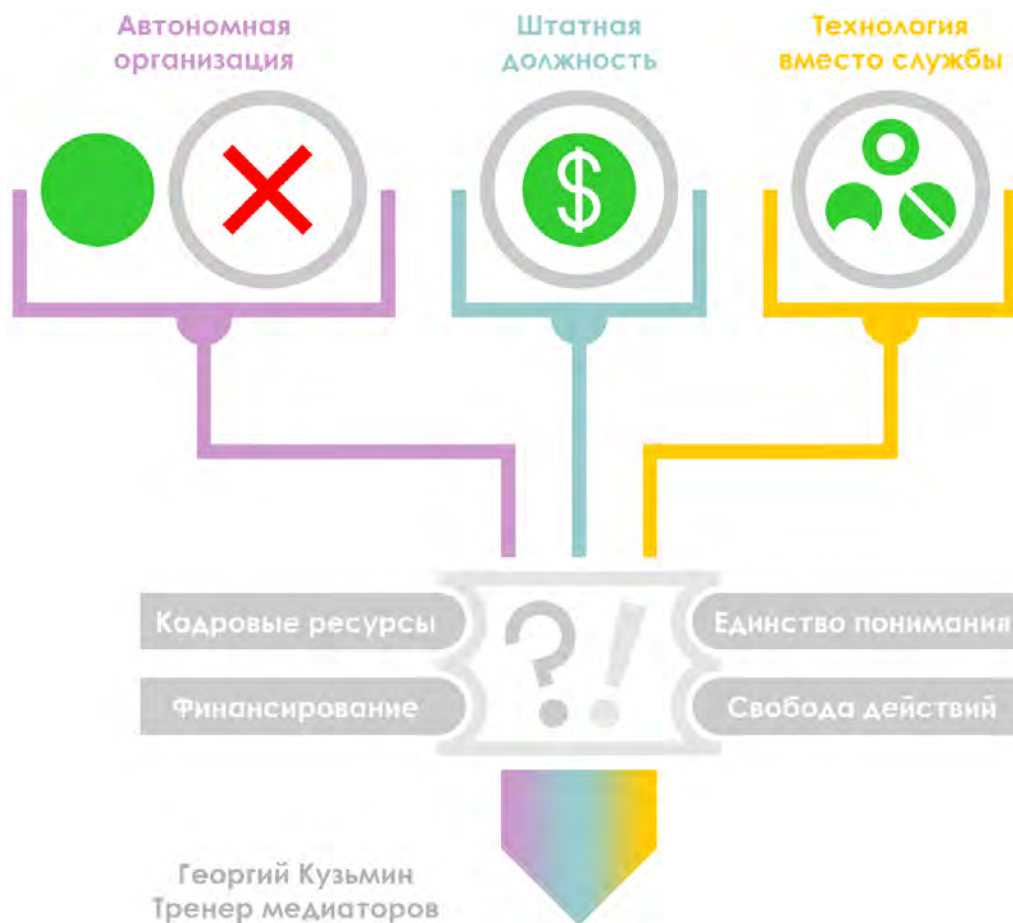
Практический алгоритм развертывания службы медиации – это уточненная и детализированная последовательность шагов, первоначальный вариант которой был разработан членами общегородского методического объединения руководителей школьных служб медиации и утвержден инструктивно-методическим письмом Комитета по образованию Правительства Санкт-Петербурга. В настоящий момент в состав МО входят заведующий ресурсным центром дополнительного образования ГБОУ СОШ № 323 Невского района и тьютор ресурсного центра.

Алгоритм детализирован, исходя из нашего опыта и опыта организаций-партнеров Кировского, Василеостровского и Красносельского районов, а также исходя из понимания перспектив развития сети социальных служб медиации в Санкт-Петербурге. Цель создания алгоритма – развернуть во времени и динамике ту модель взаимодействия, которая была представлена выше в структурно-функциональной схеме.

Ключевой шаг, имеющий решающий управленческое значение, обозначен цифрой «3». Администрации образовательного учреждения необходимо принять решение, ограничатся ли сотрудники школьной службы медиации подготовкой всех необходимых документов и диспетчеризацией (передачей) обращений другим организациям районного или городского уровней, будут ли они сами проводить медиации или же готовы в будущем помогать другим по данному направлению инновационной деятельности. Выбор, очевидно, определяется возможностями, кадровыми ресурсами и приоритетами развития каждого конкретного ОУ.



ПРОБЛЕМА ПОДХОДОВ К ВНЕДРЕНИЮ МЕДИАЦИИ В ОБРАЗОВАНИИ



Ключевой ценностный аспект в медиации – принятие значимости и эффективности равноправного диалога с соблюдением принципов добровольности участия, нейтральности посредника, равноправия сторон, конфиденциальности процедуры.

В контексте этих принципов можно выделить три «чистых» подхода к внедрению медиации в образовании:

- Российская школа – не то место, где эти принципы могут быть реализованы. Медиация в школе не нужна. Службы медиации могут существовать только в виде автономных учреждений.
- Педагогическое сообщество может принять эти принципы. Службы медиации в школах будут работать. Но процесс пойдет только после выделения ставок для специалистов на местах.
- Организационная форма – искусственные рамки. Важнее не создавать службы, а предлагать заинтересованным педагогам новые способы работы с конфликтом на основе принципов медиации.

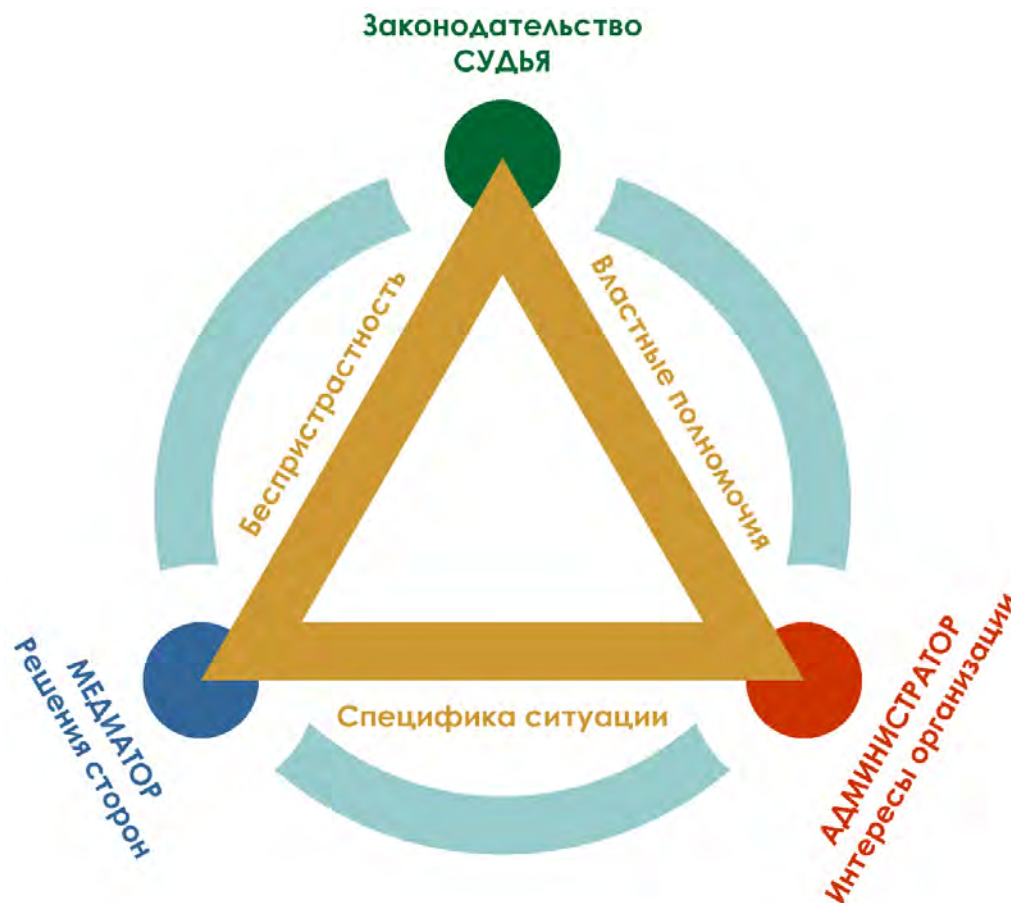
Ни одни из подходов в «чистом виде» не реализуем, поскольку для этого необходимы ресурсы, пребывающие в дефиците. В результате жизнью диктуется некий «микс», но мы можем в меру своих сил конструировать его как более осмысленный, логичный и полезный.

МЕДИАТОР, АДМИНИСТРАТОР, СУДЬЯ: ОБЩЕЕ И РАЗЛИЧНОЕ

Данная схема в максимально лаконичной форме демонстрирует, в каких фундаментальных ролях может выступать специалист, имеющий дело с конфликтом.

Углы треугольника – это сами роли, а также основания деятельности в рамках этих ролей. Стороны треугольника – то общее, что объединяет между собой указанные роли. Обратите внимание, что углы треугольника можно противопоставить сторонам:

- Ориентация на интересы организации исключает беспристрастность.
- Предписанная законом форма далеко не всегда адекватна специфике ситуации.
- Решение сторон значимо, если оно принято без давления со стороны.



СПЕЦИФИКА РОЛИ МЕДИАТОРА

Георгий Кузьмин. Тренер медиаторов



Чем медиация отличается от других форм работы с людьми, попавшими в конфликтную ситуацию? Представим себе воображаемую ось, вдоль которой можно разместить всех тех, кто, в силу разных причин, оказался в конфликтной ситуации. В левой части будут те, с кем случились неприятности в результате болезни, невроза, акцентуации. В правой – лица, виновные в совершении преступлений и правонарушений. Каждому «крылу» диаграммы соответствует и свой круг специалистов. Медиатор же находится посередине, поскольку он НЕ лечит и НЕ судит.

ПРИМЕР СТЕНДА ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ

ПРОБЛЕМЫ И КОНФЛИКТЫ ПОМОГАЕТ РАЗРЕШАТЬ

МЕДИАЦИЯ

переговоры сотрудничества
с участием нейтрального посредника



Клуб «Дипломат»

Служба медиации
школы №323

Помогаем
договориться
в трудной ситуации
детям, родителям
и педагогам



Клуб «Лидер»

Бизнес и деловые
переговоры

Учим добиваться
желаемого
силой слова,
искать партнеров
и продвигать идеи



Клуб «Семья»

Сотрудничество
поколений

Создаем общий
семейный круг, где
можно комфортно
обсудить любую
проблему



Киноклуб
«Красный квадрат»

Проблемные
ситуации в кино

Вместе учимся
с успехом решать
конфликты
на чужих ошибках

Стенд службы может быть оформлен по-разному. Однако, исходя из опыта профессионалов, на нем в любом случае имеет смысл разместить следующие элементы:

- Краткое определение медиации как технологии разрешения конфликтов.
- Описание принципов медиации.
- Послание к потенциальным клиентам службы с описанием направлений ее работы.
- Контакты сотрудников службы.

В случае со стендом ГБОУ СОШ № 323 конкретное дизайнерское решение продиктовано уже сложившейся в школе системой воспитания на базе клубной работы.

МЕДИАЦИЯ - ЭТО...

Добровольность



Нейтральность посредника



Равноправие сторон



Конфиденциальность



Ирина Михайловна КОВАЛЕВА, руководитель службы медиации школы №323, 417-55-85
Георгий Сергеевич КУЗЬМИН, сертифицированный медиатор, greycodemail@gmail.com

ОСНОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ШКОЛЬНЫХ СЛУЖБ МЕДИАЦИИ



Ключевая проблема нормативно-правовых и методических оснований деятельности школьных служб медиации – внутренние противоречия:

- В части документов вопрос внедрения медиации в школе затрагивается подробно и по существу, с указанием основных целей и путей их достижения. Однако сами эти документы носят лишь рекомендательный характер.
- Федеральные законы, указы Президента и распоряжения Правительства носят обязательный характер и обладают юридической силой, однако вопросы медиации в школе либо вовсе в них не затрагиваются, либо упоминаются одной строкой, лишь создавая путаницу.
- На пересечении двух множеств – пока пустота.

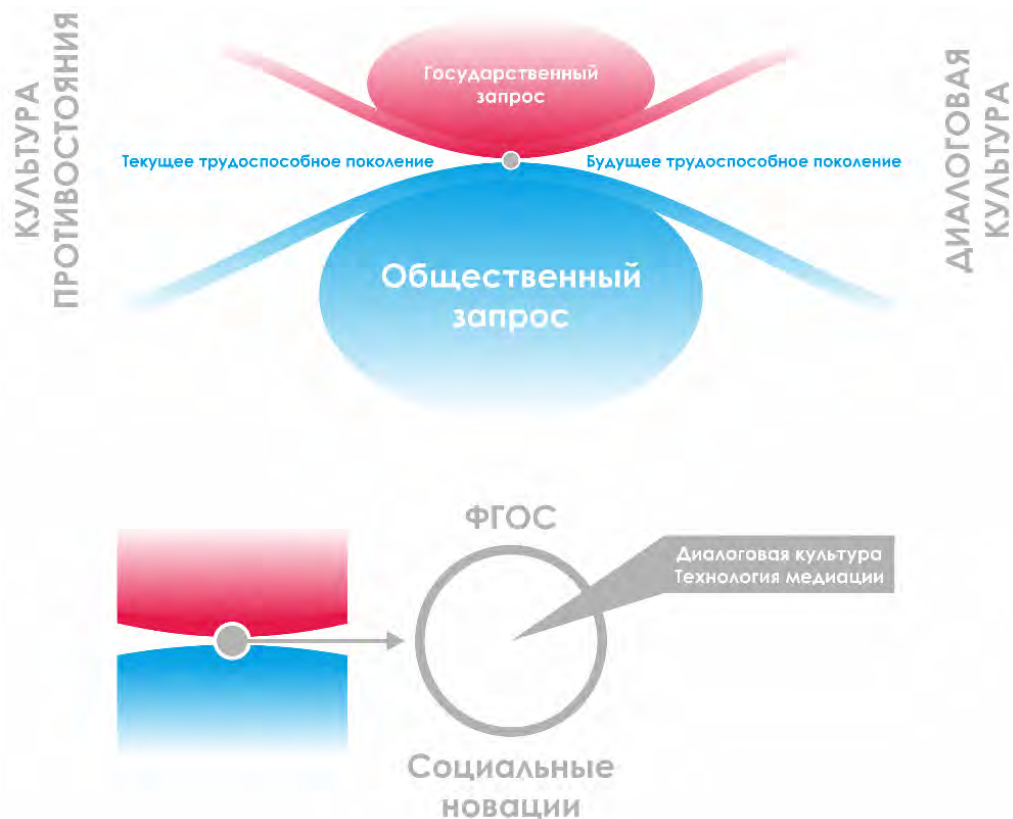
ЗАКОН О МЕДИАЦИИ: ГРАНИЦЫ РЕГУЛИРОВАНИЯ



В части 2 статьи 1 Федерального закона №193 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» указан перечень конфликтов, попадающих в поле регулирования данного закона. Речь идет о конфликтах, возникающих из трудовых, семейных и гражданских правоотношений. Вернее, о спорах, поскольку в юридической практике принято оперировать именно таким понятием. В Трудовом и Семейном кодексах РФ даже приводятся определения соответствующих споров.

Однако в школьной практике конфликты трех упомянутых видов – лишь малая толика всех проблемных ситуаций. Остаются на повестке дня конфликты, связанные с нарушением закона несовершеннолетними, а самое главное – конфликты межличностные, дисциплинарные и вытекающие из осуществления школой своей уставной деятельности. Все это законом «О медиации» никак не регулируются.

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ВИДЕНИЕ ПЕРСПЕКТИВ ВНЕДРЕНИЯ МЕДИАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ



Школа – это уникальное место, особая точка, в которой общество, развернутое в динамике как последовательность поколений, входит в контакт с государством для обмена запросами друг по отношению к другу.

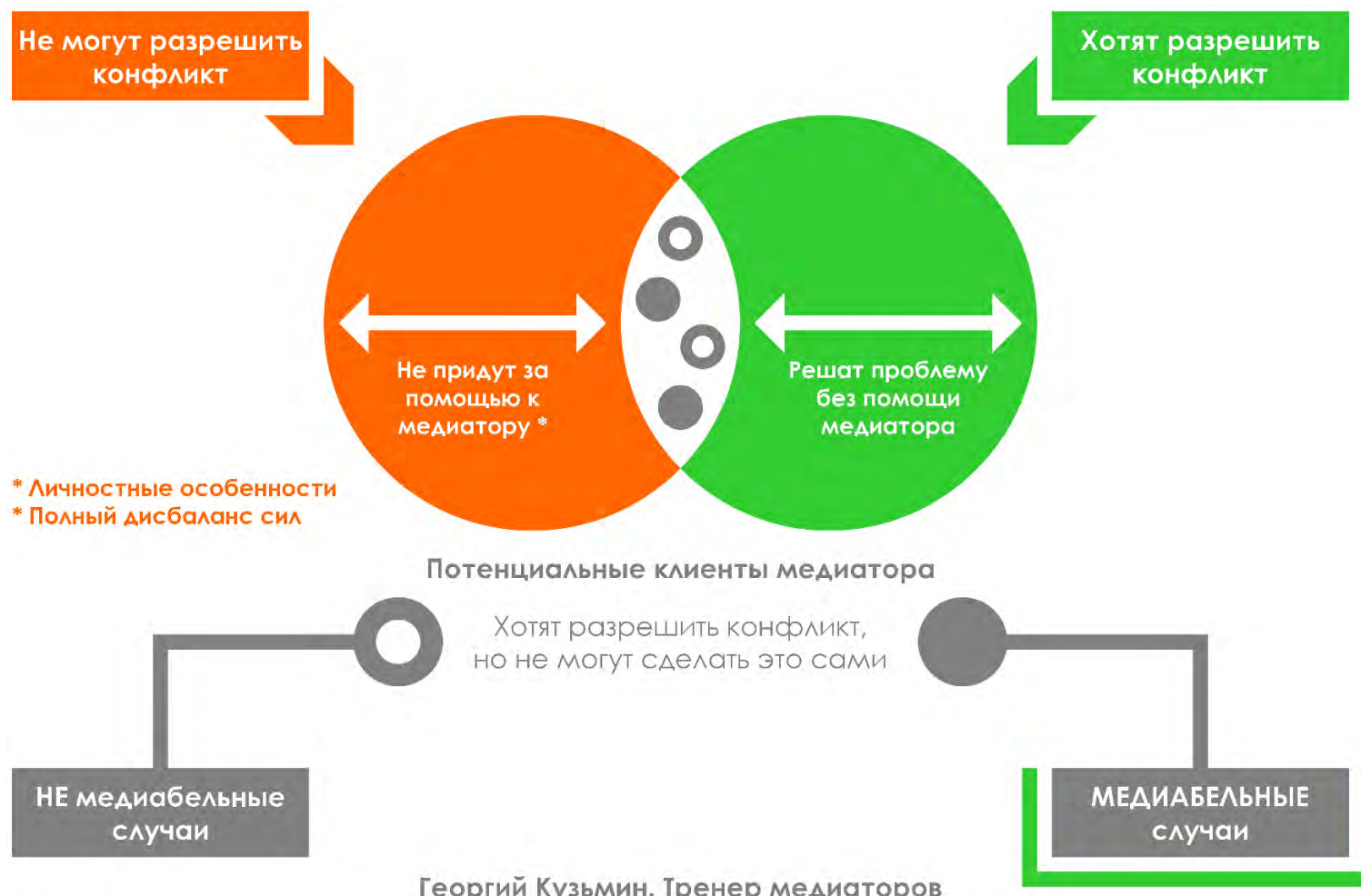
Внедряя медиативные технологии в системе образования, мы не просто на практике демонстрируем детям и взрослым новое понимание разрешения конфликтов и возникающие благодаря этому возможности, не просто возвращаем потенциальную клиентскую базу для служб медиации – наша работа отвечает неизбежной необходимости сделать шаг вперед в смысле социального развития. В том числе – отвечает необходимости перейти от культуры противостояния к диалоговой культуре.

Это, в свою очередь, должно сопрягаться с другими культуурообразующими проектами, условия для реализации которых задаются буквой и духом новых федеральных образовательных стандартов.

При этом технологическое обеспечение ФГОС – проблематизация, личностно-ориентированное обучение, тренинговая активность – все это абсолютно созвучно той логике, на основании которой выстраивается профессиональная подготовка и деятельность медиаторов.

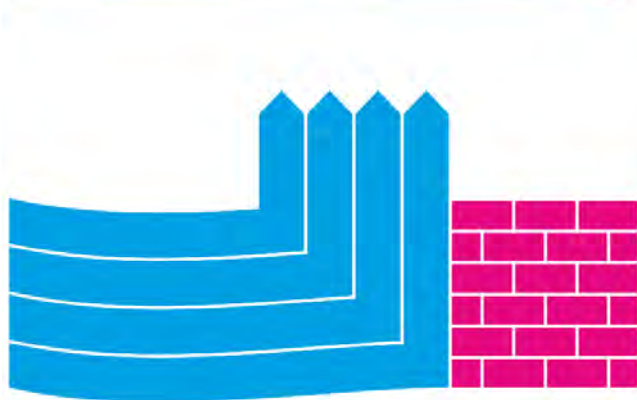
Технология ФГОС медиаторам должна быть знакома. Проблема внедрения медиации и развития культуры диалога сложна и масштабна, но тем и интересна. Речь идет, ни много ни мало, о перестройке самих способов взаимодействия внутри нашего общества.

КЛИЕНТЫ В МЕДИАЦИИ



Потенциальные клиенты медиатора – это те, кто хочет разрешить конфликт, но не могут сделать этого сами. При этом большая часть тех, кто не может разрешить свой конфликт, никогда не придут к медиатору. А изрядная доля тех, кто хочет, разрешат его самостоятельно. И даже если клиент пришел, он может принести с собой немедиабельный случай – например, не имеющий иной плоскости, кроме правовой.

ТРИ СПОСОБА РЕАГИРОВАНИЯ НА КОНФЛИКТ



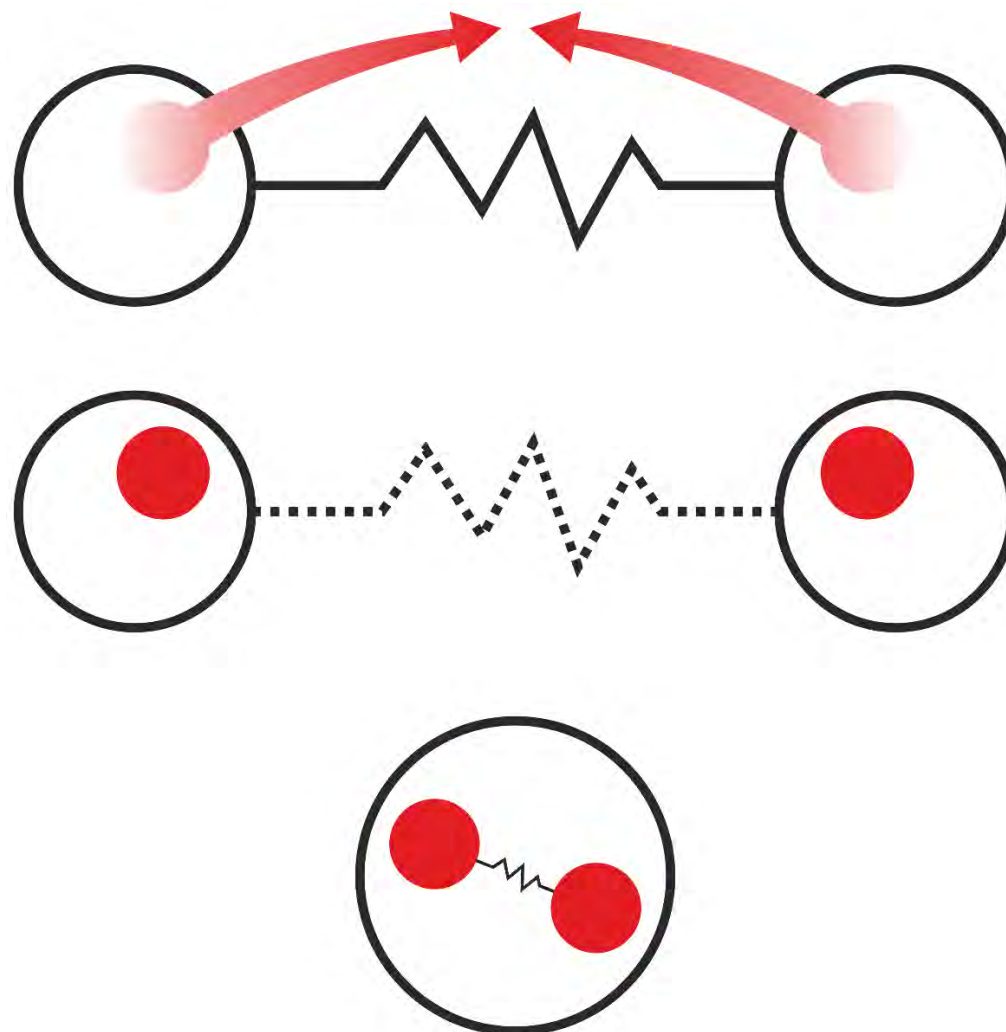
Сверху вниз:

- Психологическое консультирование – специалист выступает экспертом и стремится передать клиенту свое, более адекватное, видение причин и последствий конфликта.
- Медиация – специалист выступает посредником и использует энергию и ресурсы сторон, чтобы помочь им найти свое собственное решение конфликта.
- Административный арбитраж – специалист выступает третьей заинтересованной стороной и использует свои полномочия для того, чтобы привести конфликт к желаемому для себя и необходимому для организации решению.

МЕХАНИЗМ ИНТЕРНАЛИЗАЦИИ КОНФЛИКТА

Конфликт, который не разрешается по существу, а подавляется, превращается во внутриличностный с возможностью повторной эскалации, поскольку глубинные интересы сторон не выявлены и не удовлетворены. Подавление конфликта может произойти под влиянием людей или внешних обстоятельств и выглядеть как «примирение». Важно различать между собой разрешение конфликта (снятие его причин) и внешнее примирение (прекращение конфликтных действий).

Вспомните, как, закончив неприятный спор на неоднозначной ноте, вы продолжаете во внутреннем диалоге подбирать «убийственные аргументы». Медиация действительно нацелена на примирение – но в широком смысле: на обретение мира между людьми и с самим собой.



«МОСТ МЕДИАЦИИ»

Динамика медиации

Переформулирование позиций



Ключевая динамика медиации состоит в переформулировании позиций, что обеспечивает переход от противостояния сторон (в дискуссии) к сотрудничеству (в общей сессии). На этом пути должен быть выполнен ряд задач: снят эмоциональный накал за счет «вентиляции» эмоций, выявлены глубинные интересы и потребности сторон конфликта, выведены на свет деструктивные стереотипы и установки. Эти задачи целесообразно решать во время кокуса – индивидуальных бесед со сторонами конфликта.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ МАНИПУЛЯЦИИ ПО СОВОКУПНОСТИ ПРИЗНАКОВ



В конфликтологии, пожалуй, есть два понятия, определение которых представляет наибольшую сложность: «конфликт» и «манипуляция».

Относительно второго понятия можно говорить хотя бы о том, из каких признаков складывается феномен манипулирования. Что это за признаки?

- Нанесение ущерба интересам другого человека и реализация за счет этого своих собственных интересов.
- Ограничение свободы действий другого человека.
- Соккрытие манипулятором своих реальных мотивов и целей.

При совпадении всех трёх признаков мы можем однозначно говорить о манипулировании. В прочих ситуациях есть повод для дискуссии:

- Будет ли явное провоцирование чувства вины манипуляцией (коль скоро оно явное)?
- Допустима ли педагогическая манипуляция в интересах ребенка? Можно ли назвать ее позитивной?

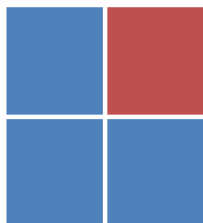
ТРИ СТИЛЯ В МЕДИАЦИИ

Проработка состояния сторон



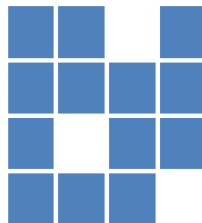
Трансформативная медиация

Локализация проблемы



Фасилитативная медиация (стандарт)

Расширение видения ситуации



Нарративная медиация



Отечественный подход в медиации

Георгий Кузьмин
Тренер медиаторов

Почему сторонам конфликта бывает сложно самостоятельно решить свою проблему? Можно выделить три группы причин:

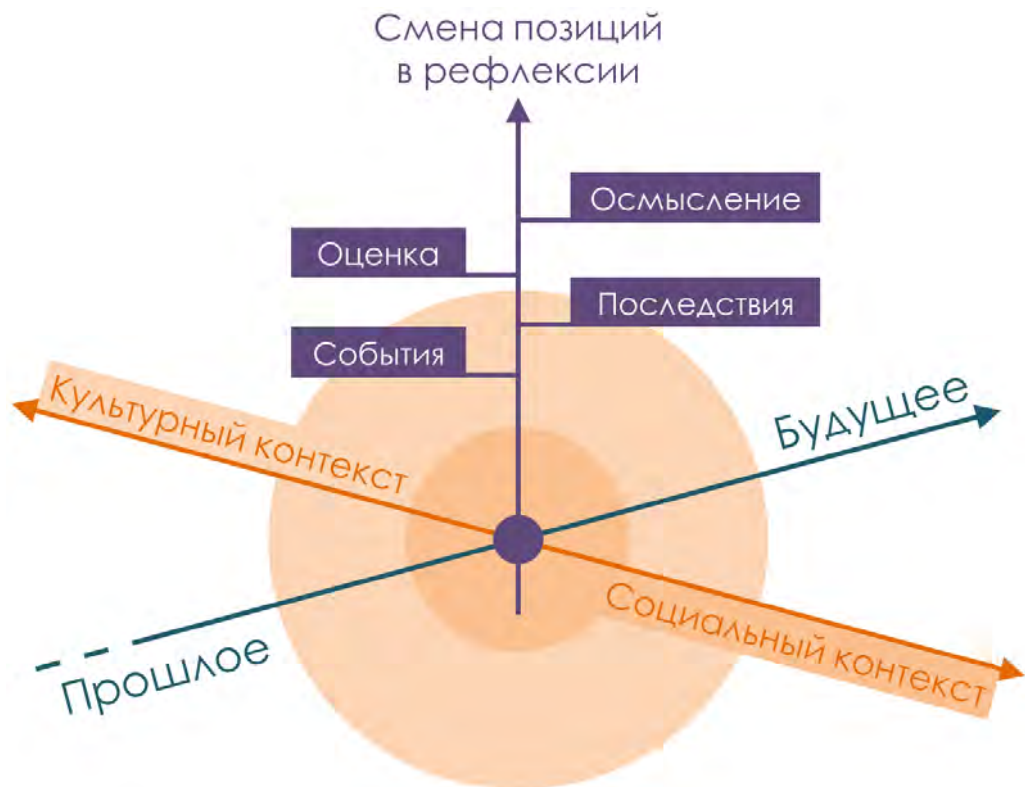
- Устойчивый негативный эмоциональный фон.
- Невозможность установить истинные причины конфликта.
- Глубинные негативные установки сторон.

Классическая или фасилитативная медиация сосредотачивает внимание на том, чтобы помочь сторонам в диалоге увидеть, в чем именно состоит трудность, и найти способы ее преодоления. Фасилитация – это управление дискуссией.

Негативный эмоциональный фон также мешает сторонам решить проблему самостоятельно. Он скрывает содержательный аспект конфликта, нарушает взаимодействие сторон, закрепляется в чувствах отвержения и бессилия. Трансформативный подход в медиации сосредотачивается, скорее, на проработке состояния сторон и их способа взаимодействия, чем на исследовательской работе.

Третий вариант – работа с клиентами, готовым к рефлексии. Речь идет о ситуациях, когда все очевидные пути диагностики происходящего клиентом испробованы, и результата они не дали. Из кусочков пазла слово «счастье» не складывается, а значит кусочков просто не хватает. Необходимо расширять видение клиентом ситуации, что приводит к развенчиванию персональных мифов и установок. Цель – вызвать инсайт. Здесь на помощь приходит крайне интересный нарративный подход к медиации.

ВВЕДЕНИЕ В НАРРАТИВНЫЙ ПОДХОД: УТОЧНЕНИЕ СИТУАЦИИ И РАСШИРЕНИЕ КОНТЕКСТА



Уточняющая повестка:

Что именно произошло? Какие слова были сказаны, действия совершены? Какие эмоции вы испытывали? Что оказалось самым значимым? Что для вас важно сейчас, чего вы хотите? Как вы пытались решить проблему? Как еще ее можно решить? По каким вопросам необходимо достичь консенсуса, чтобы проблема была решена? Что может гарантировать исполнимость решения?

Расширяющая (нарративная) повестка:

Что именно произошло? Как можно назвать возникшую проблему? Как именно эта проблема повлияла на вас, на ваши отношения с другой стороной? Что происходило в вашей жизни после этих событий? Как вам удалось справиться с последствиями произошедшего? Какие ваши качества оказались наиболее востребованными, какие действия помогли? Какими принципами вы руководствовались, решая эту проблему? Был ли у вас опыт решения таких проблем? Кто мог бы вам помочь лучше справиться с ситуацией? Как бы они отреагировали, узнав, что сейчас вы ведете диалог? Почему, несмотря на возникшую между вами проблему, сегодня вы смогли прийти и готовы работать? Что для вас значит достигнутая договоренность? Есть ли что-то новое, что вы узнали о себе, решив проблему таким образом? Каким вы видите следующий шаг?

ГЛОССАРИЙ ШКОЛЬНОГО МЕДИАТОРА

Коммуникативная компетентность – это совокупность знаний, умений и навыков, необходимых человеку для общения с людьми. В ее состав входят умения правильно воспринимать и оценивать людей и их личностные особенности, предсказывать поведение людей, оказывать на них влияние и многое другое, от чего может зависеть успешность общения. Коммуникативная компетентность – это интегративное комплексное умение человека эффективно, в соответствии с конкретной ситуацией использовать адекватные способы общения.

Конфликт – осознаваемое противоречие в отношениях сторон, выраженное в действиях, игнорирующих и/или ущемляющих интересы другой стороны. Для обозначения юридического измерения в конфликте используется термин «спор». Возможна ситуация, когда спор судом разрешен и правовые последствия наступили, а конфликт продолжается.

Конфликтная ситуация – состояние в отношениях сторон, вызванное обострением существующих между ними противоречий по поводу ценностей, интересов или правил поведения. Конфликтная ситуация характеризуется негативным эмоциональным фоном и искажением восприятия. Конфликтная ситуация может быть состоянием явным или скрытым, острым или устойчивым. Говорить о том, что конфликтная ситуация превратилась в конфликт, можно с момента совершения конкретных действий, направленных на нанесение ущерба другому.

Медиация – это особые переговоры с участием нейтрального посредника, помогающего сторонам:

- наладить диалог, стать способными слушать и слышать друг друга;
- примириться, прекратить наносить друг другу ущерб;
- разрешить конфликт на основе добровольного взаимовыгодного решения, зафиксированного в соглашении.

Медиация является одной из форм внесудебной работы с конфликтом, наряду с консультированием, переговорами и арбитражем.

Принципы медиации:

- **Добровольность** участия и принятия решений – в медиации все происходит только с согласия сторон. Принцип добровольности распространяется и на медиатора. Он может остановить процедуру, если увидит, что потерял нейтральность (или же что стороны не готовы договариваться).
- **Нейтральность** посредника – он не встает ни на чью сторону, не судит, не оценивает, не советует, не принимает решений. Медиатор отвечает за процедуру переговоров, а стороны – за их результат.
- **Равноправие** сторон – у сторон есть равное право на изложение своей точки зрения, обсуждение проблемы, выработку и принятие решений. Медиатор уделяет обеим сторонам равные время и внимание. Это особенно важно, если за пределами медиации стороны не равны в своем статусе.
- **Конфиденциальность** – все, что происходит в комнате для медиации, остается в ее стенах, если стороны не договорились об обратном. По желанию сторон технические записи медиатора уничтожаются.

Медиабельность – характеристики конфликта, определяющие возможность проведения процедуры медиации.

Процедура медиации – конкретная последовательность шагов, посредством которых может быть наилучшим образом организован процесс обсуждения проблемы и выработки взаимовыгодного решения. В зависимости от стиля медиации процедура может быть более или менее «жесткой», сохраняя, при этом, общие для медиации принципы и правила.



Заказчик процедуры медиации – юридическое или физическое лицо, которое обязуется предоставить возможность для получения услуги по организации и проведению процедуры медиации за счет бюджетных средств.

Исполнитель процедуры медиации – юридическое или физическое лицо, которое по заданию заказчика организует и проводит процедуру медиации.

Социальная служба медиации – учреждение и/или подразделение, оказывающее услугу по организации и проведению процедуры медиации, заказчиком которой является государство. Школьные службы медиации в нашем городе являются социальными, так как предоставляемые ими услуги бесплатны для жителей Санкт-Петербурга.

В настоящий момент **школьная служба медиации** понимается как особое направление воспитательной работы, другие организационные формы будут обозначены и закреплены в методических рекомендациях к Концепции развития социальных служб медиации в Санкт-Петербурге.

Фасилитативная медиация – «классический» стиль медиации, действуя в рамках которого, посредник уделяет главное внимание фасилитации, то есть управлению дискуссией сторон и повышению ее эффективности. Медиатор задает вопросы, проясняет интересы и потребности, помогает сторонам в поиске и анализе возможных путей урегулирования проблемы, проверяет предложенные решения на реалистичность. Медиатор отвечает за процесс, в то время как участники медиации в ответе за результат.

Отличительной особенностью фасилитативной медиации является жесткое требование к **выработке повестки дня** – единого перечня вопросов, подлежащих обсуждению. Существуют и другие стили медиации, которые могут быть востребованы системой образования, например, трансформативный, нарративный и восстановительный.

Медиативные технологии – совокупность специальных способов, приемов и средств управления конфликтами на основе принципов и процедуры медиации. Медиативные технологии в своей работе могут использовать специалисты, не получившие профильного конфликтологического образования, но готовые и способные соблюдать принципы медиации, например – педагоги.

Восстановительное правосудие – особый подход к правосудию, устанавливающий в качестве главной цели не наказание виновного, а возмещение материального и психологического ущерба, причиненного жертве, а также восстановление отношений между виновной и потерпевшей сторонами. В общемировой практике восстановительное правосудие как подход используется в рамках ювенальной юстиции – в случае, когда одна или обе стороны противоправного деяния не достигли совершеннолетия. Восстановительное правосудие выступает методом профилактики правонарушений в противовес закреплению у виновной стороны криминального способа мышления и поведения.

Примирение (в узком смысле) – взаимное прекращение конфликтных действий.

Примирение (в юридическом смысле) – способ прекращения судебного разбирательства по договоренности сторон, более не имеющих друг к другу неурегулированных претензий. Примирение сторон возможно по ограниченному кругу дел и только при условии возмещения ущерба, нанесенного потерпевшей стороне.

Примирение (в социально-психологическом смысле) – восстановление отношений и позитивная ресоциализация сторон в результате разрешения межличностных и связанных с ними внутриличностных конфликтов, обретение мира.



Восстановительная медиация – особая разновидность медиации, соответствующая принципам и «духу» восстановительного правосудия и ориентированная на то, чтобы подтолкнуть виновную сторону к осознанию своей ответственности, добиться компенсации ущерба потерпевшей стороне, а также восстановить нормальные отношения между сторонами. Подобная технология может быть востребована системой образования как средство вторичной профилактики правонарушений несовершеннолетних.

ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ

Практический подход к типологизации конфликтов предполагает выявление наиболее характерных сочетаний трёх компонентов конфликта: состава участников, природы противоречия и динамики его развития. Так формируется «комплексный портрет» конфликтной ситуации, однако данный подход не является универсальным, так как со временем картина типичных «точек конфликтности», характерная для 2019 года, может измениться.

На основании опыта работы школьных служб медиации в Кировском, Василеостровском, Невском, Красносельском, Фрунзенском и Калининском районах Санкт-Петербурга, можно выделить несколько распространенных типов конфликтных ситуаций, с которыми чаще всего сталкивается ОУ и которые не разрешаются тут же на месте «в рабочем порядке». Такого рода конфликты могут быть предметом рассмотрения школьных служб медиации.

1. «НЕУДОБНЫЙ РЕБЕНОК»

Состав участников и природа противоречия. Причиной острого конфликта, вовлекающего детей, родителей, педагогов и администрацию, является неудобное и неуправляемое поведение ребенка в классе (или в целом в школьной среде). У педагога может сложиться предвзятое отношение к происходящему. И тогда, выбрав стратегию изоляции «неудобного» ребенка от коллектива, он может подлить масла в огонь, показав одноклассникам нарушителя спокойствия легитимный способ превращения последнего в изгоя.

Динамика протекания конфликта. Острая реакция детей на «неудобное» и неуправляемое поведение их одноклассника проявляет себя в виде жалоб. Педагоги и родители оказываются вовлечены в конфликт, ситуация обостряется. Родители «неудобного» ребенка на вполне законных основаниях отказываются куда-либо его переводить даже под давлением. У тех, кто настаивает на исключении конкретного ребенка из школы или переводе его в другой класс, тоже есть свои аргументы. Некритичная позиция родителей с обеих сторон, вытекающая из их глубокой эмоциональной вовлеченности в происходящее, способствует эскалации конфликта. Это тем более важно, если в конфликт вовлечены младшие школьники, которые, в силу возраста, не способны без внешней «подпитки» долгое время поддерживать высокий градус последовательного неприятия.

Администрация не может оставаться в стороне, поскольку жалобы детей через некоторое время трансформируются в жалобы родителей, начинает раскручиваться бюрократический маховик. Если конфликт выходит за пределы школы, «сверху» поступает команда погасить его любыми средствами. В этой ситуации школа оказывается между двух огней: администрация не имеет законных оснований кого-либо исключать или переводить, а недовольное родительское большинство продолжает искать рычаги воздействия. Администрация и педагоги чаще присоединяются к настойчивым предложениям «неудобным родителям» сменить образовательный маршрут, что вполне объяснимо.



Подобные конфликты развиваются чаще всего по двум сценариям:

- ситуация замораживается – конфликтогенные факторы в поведении могут со временем сглаживаться за счет взаимной адаптации, а также в силу возрастных изменений;
- родителям «неудобного» ребенка все-таки приходится изменить его образовательный маршрут, чтобы не обострять отношения.

Медиабельность конфликта. Одним из конструктивных путей разрешения такого рода конфликтов является обращение в полностью независимую службу медиации, не имеющую отношения к системе образования. В этом случае у родителей с обеих сторон есть большее доверие к специалисту, его компетентности и непредвзятости – и такое вмешательство они могут принять.

2. БУЛЛИНГ (СИТУАЦИЯ ТРАВЛИ)

Буллинг – проявление физического или психологического насилия со стороны нескольких человек в адрес другого, выбранного на роль жертвы. При этом жертвой буллинга может быть ребенок с упомянутыми ранее особенностями поведения – тогда можно говорить о более сложной конфликтной ситуации смешанной природы.

Состав участников и природа противоречия. Исследователи буллинга не выделяют специфических черт, присущих жертве в ситуации травли, кроме неспособности за себя постоять. Физические и поведенческие особенности жертвы трактуются ими как поводы для групповой агрессии, а не как ее первопричина. Педагогу принадлежит ведущая роль в пресечении подобных ситуаций («в зародыше»), поскольку он находится рядом с жертвой и агрессорами в то время, когда может произойти инцидент.

Динамика протекания конфликта. Ситуация травли понимается специалистами как следствие дисфункции социальных связей внутри коллектива, отсутствия правил, позитивных смыслов и общих дел. Ситуация травли разворачивается не только между агрессорами и жертвой, но и с молчаливого попустительства большинства. В ряде случаев исключение агрессоров и разжигателей вражды из коллектива не приводит к разрешению проблемы, поскольку ситуация воспроизводится с новым составом участников. И вновь не критичная позиция родителей способствует эскалации конфликта.

Медиабельность конфликта. В этом случае ресурс школьной службы медиации может быть полезен для организации работы с родительским и детским коллективами, в том числе – с использованием игровых методик. Соответствующие методические средства разрабатываются специалистами служб медиации Санкт-Петербурга.

3. НЕУДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РОДИТЕЛЕЙ УЧЕБНО-ВОСПИТАТЕЛЬНЫМ ПРОЦЕССОМ

Состав участников и природа противоречия. Предмет такого рода конфликтов может быть разнородным:

- предвзятость при выставлении отметок;
- подозрение в коррупционной заинтересованности;
- недостаточный или, наоборот, избыточный контроль поведения со стороны педагога;
- получение ребенком травмы в учебное время;
- неспособность школы обеспечить каждому ребенку индивидуальный режим обучения и иные условия согласно представлениям родителей.



Динамика протекания конфликта. Конфликты, зародившиеся как противостояние родителей и педагога, либо сразу начинаются на уровне администрации, либо оказываются в поле ее зрения. Во втором случае сложившийся неэффективный стиль взаимодействия педагога с родителями сам по себе может быть фактором эскалации. А вот обучение педагогических кадров техникам коммуникации в конфликте и приемам ассертивного поведения, наоборот, может сыграть свою положительную роль.

В таких ситуациях родители склонны использовать **квазиправовые инструменты** в отстаивании своих представлений о должном. Они обращаются с жалобами в вышестоящие инстанции: от отдела образования до прокуратуры. Если это случается внезапно, может сложиться впечатление, что никаких предпосылок и «сигналов» не было, а ситуация раскручивается «на пустом месте».

Но на деле это не всегда так: «сигналы» могли быть, но не принимались во внимание, не доводились до сведения администрации, не интерпретировались педагогами как повод для реального беспокойства. Достаточно часто «по другую сторону баррикад» в подобного рода конфликтах оказываются родители, имеющие профессиональное отношение к области юриспруденции, так как они более склонны использовать формальные средства и обострять конфликт.

Сценариев развития событий два, и они не исключают один другого:

- **Первый путь** – «погашение» ситуации с полным или частичным удовлетворением родительских требований во избежание дальнейшей эскалации конфликта в правовой или публичной плоскостях.
- **Второй путь** – возобладание «корпоративной солидарности», когда школа старается вывести своих сотрудников из-под удара, даже если есть их весомая доля ответственности в произошедшем. Вопреки расхожему мнению родителей, последнее происходит редко.

Медиабельность конфликта. Важно понимать, что в такого рода ситуациях затронуты собственные интересы сотрудников и интересы организации в целом. Если это критические интересы, администрация вряд ли обратится к таким способам решения проблемы, которые не могут гарантировать конкретный результат. За исключением ситуаций, когда все доступные и очевидные способы испробованы и не сработали. Переговоры и медиация здесь могут быть востребованы, но при определенных условиях.

Речь идет о безусловном соблюдении специалистами, вовлеченными в решение проблемы, **принципов добровольности, конфиденциальности и нейтральности.** По объективным причинам это может быть непросто. Обращение в независимую службу медиации за пределами системы образования – один из путей разрешения подобных конфликтов.

4. ОТДЕЛЬНЫЕ ТИПЫ КОНФЛИКТОВ

Конфликты, возникающие в результате **совершения несовершеннолетними противоправных действий.** Речь идет о конфликтах между учащимися, в которые неизбежно оказываются вовлечены их родители или законные представители. Школа оказывается вовлеченной в ситуацию под действием двух причин:

- служба сопровождения обязана отработать ситуацию и отчитаться о проведенных профилактических мероприятиях;
- специалисты службы сопровождения часто оказываются теми самыми людьми, которые оперативно выходят на связь со сторонами конфликта с целью сгладить его наиболее жесткие правовые последствия, примирить стороны.



Конфликты между супругами (бывшими супругами) по поводу стратегии воспитания ребенка или по иным связанным с детьми основаниям. Они попадают в орбиту внимания служб медиации в том случае, когда конфликтная ситуация в семье негативным образом сказывается на поведении, успеваемости и психологическом состоянии ребенка, либо если у родителей есть доверие к специалистам школы как к не вовлеченным в их конфликт, и готовность конфликт разрешить.

Обычно этому предшествует **длительная история** конфликтных взаимоотношений и не слишком успешных попыток изменить ситуацию. У школы в этой ситуации есть заинтересованность в разрешении конфликта между супругами на таких основаниях, которые для них самих были бы комфортны, поскольку только это может гарантировать, что ребенок более не будет разменной монетой в противостоянии взрослых.

Конфликты детей (подростков) и их родителей. Школьная служба медиации здесь может быть ресурсом, поскольку, несмотря на известное недоверие родителей к школе, сформировавшееся в последнее десятилетие, именно школа и специалисты ее службы сопровождения до сих пор воспринимаются родителями как способные помочь и обязанные вмешаться.

Именно в случаях, перечисленных выше, вмешательство специалистов службы медиации может быть более эффективно по следующим причинам:

- у администрации ОУ нет прямой заинтересованности (интересы организации затрагиваются косвенно);
- у самих конфликтующих есть спрос на вмешательство незаинтересованной стороны;
- другие способы решения проблемы показали свою неэффективность либо меньшую эффективность.

Накопленный опыт привлечения **специалистов школьных служб медиации** к разрешению разнообразных конфликтов в образовательной среде позволяет подавляющее большинство из них рассматривать как медиабельные – с потенциальной возможностью сохранения и восстановления нарушенных в конфликтном взаимодействии отношений. И это еще раз подчеркивает огромный конструктивный потенциал и широчайшие возможности медиативных технологий применительно к системе образования.