***Организация школьной службы примирения (методические рекомендации)*** *Автор - составитель: педагог-психолог  
Центра психолого-педагогической реабилитации и коррекции (Ханты-Мансийск)  
Зинова Е.Ю.*

**Рекомендации по организации школьной службы примирения**

В школу входят трое в касках, бронежилетах, с дубинками.  
Охранник: - Вы кто?!

- А мы из службы примирения, идем старшеклассников  
мирить!

-А дубинки зачем??

- А они мириться не хотят!

Рассмотрим пример организации службы примирения в школе.

Школьная служба примирения - форма организации самостоятельной деятельности школьников по освоению навыков само- и взаимопомощи в процессе разрешения конфликтных ситуаций. Она призвана оказывать помощь всем участникам образовательного процесса в разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в образовательном учреждении. Основными действующими лицами в ней являются учащиеся старших классов - медиаторы - ровесники, прошедшие специальное обучение по конфликтологии и медиации.

Основной целью деятельности школьной службы примирения данной модели является повышение результативности образовательного процесса через содействие профилактике правонарушений и социальной реабилитации участников конфликтных ситуаций в школьной среде. Поскольку мы назвали несколько моделей, то возможно формулирование цели работы службы следующим образом:

- 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 чужими интересам);

- улучшение качества жизни всех участников учебно-воспитательного процесса (семьи, воспитателей, педагогов, администраторов воспитательно-образовательных учреждений, психологов, социальных работников, социальных педагогов, школьных инспекторов, детей, подростков, юношества) с помощью медиативного подхода, основывающегося на позитивном общении, уважении, открытости, доброжелательности, взаимном принятии как внутри групп взрослых и детей, так и между этими группами.

При реализации этих целей необходимо решение следующих задач:  
- снижение конфликтности на территории воспитательно - образовательных учреждений за счет обучения взрослых основам медиации как процедуры разрешения споров и формирования «групп равных» среди младших и старших подростков, также учащихся умению разрешать конфликты с помощью медиативного подхода. Это позволяет взрослым оперативно и эффективно разрешать разнонаправленные конфликты с участием родителей, детей, педагогов, администрации, а детям и подросткам - оказывать содействие своим сверстникам в сложных ситуациях и выступать посредниками при разрешении конфликтов в среде ровесников;

- профилактика агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений среди детей и юношества;

- профилактика преступности среди несовершеннолетних;  
формирование условий для снижения количества межкультурных, межэтнических, межконфессиональных конфликтов;

- координация усилий семьи, воспитателей и педагогического состава с целью предотвращения неблагоприятных «сценариев» развития жизни ребенка, особенно в критические периоды, одним из которых является подростковый;

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

А. Ю. Коновалов выделяют такие задачи школьной службы примирения, как ограничение административно - карательного воздействия взрослых на подростков и реакций школьников на конфликт, нередко силовых, замена их на примирительные встречи (в максимальном количестве случаев).

К организационным задачам относятся:

- разработка способов получения информации и дальнейшее реагирование  
учреждения на результаты программы. Информация может быть получена от  
администратора школы (например, заместителя директора). В этом случае администратор передает часть своей власти и ответственности ШСП.

Поэтому между ними должны быть отношения сотрудничества. Фактически это происходит в тот момент, когда администратор говорит пришедшим к нему конфликтующим сторонам (или тем, кто их привел): «Обратитесь вначале в службу примирения». При этом 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 и ЗП, заведенное уголовное дело заставляют нарушителя сделать первый шаг в направлении разрешения конфликта, но еще не дает возможности разрешить конфликт и изменить своё поведение.

В программу реализации метода «Школьная медиация» в форме Школьной службы примирения должны входить обучение взрослых, которые в свою очередь обучают детей. Задачами обученных взрослых могут быть следующие:

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 младших и  
средних школьников;

5. Обеспечивать супервизию и помощь при разрешении участниками «групп  
равных» конфликтов между сверстниками, а также принимать участие в роли ко-медиатора при разрешении конфликтов между взрослыми и детьми;

6. Использовать медиативный подход в работе с детьми 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.

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 в муниципальном образовании могут 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 Школьных 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 упорной работы педагогов, администрации образовательных учреждений, и самих детей, и, конечно, специалистов: педагогов-медиаторов и тренеров-медиаторов.  
Было бы целесообразно, чтобы каждое учебное заведение имело группу медиаторов из числа своих педагогов, школьных психологов, социальных педагогов и др., обученных методу школьной медиации. Их задача - интегрировать метод школьной медиации в учебное пространство и обучить своих коллег. В свою очередь эти педагоги уже смогут обучить методу школьной медиации детей и родителей в школе, молодежь и преподавательский состав в ВУЗах, воспитателей и родителей в детских дошкольных учреждениях. Однако необходимо учесть, что возникающие конфликты не станут ждать, пока выстроится подобная «цепочка». Они требуют немедленного урегулирования. Для этого необходимо на местах воспитать специальные кадры, которые смогли бы не только обучать взрослых, детей, молодежь основам медиации, но были бы способны в любой момент провести процедуру медиации, урегулировать реальный конфликт.

В воспитательных и образовательных учреждениях конфликты не являются редкостью. Происходят они и между представителями разных поколений. Принято считать, что разные поколения по-разному воспринимают жизненные коллизии. Но на самом деле «конфликт поколений» - искусственно созданная проблема. Достаточно вспомнить, что даже два человека из одного поколения могут быть столь же непохожи друг на друга, как и люди из разных возрастных групп. Противоречия между разными поколениями заключаются не в возрасте, а в нежелании увидеть человека таким, какой он есть на самом деле (а не таким, каким он «должен быть»).  
В настоящее время многие преподаватели чувствуют себя перегруженными из-за того, что им приходится решать большое количество задач, связанных с воспитанием детей, подростков, молодежи. Кроме того, их не обучают мерам по деэскалации конфликта. Учителя занимаются разрешением школьных споров по собственной инициативе. И у них нет эффективных стратегий, позволяющих легко выходить из сложных ситуаций. Вот почему педагоги часто вынуждены заниматься подобными проблемами в свое личное время и «на бегу». К сожалению, родители тоже часто оказываются бессильными перед некоторыми ситуациями, с которыми им приходится сталкиваться при воспитании детей. Им просто не хватает знаний и навыков. Школьная медиация может помочь преподавателям, администрации, родителям и детям в умении цивилизованно решать свои общие проблемы. Обучение медиации - это хороший способ вывести родителей и педагогов на конструктивный путь решения подобных проблем;

• **третий этап** - учебно-методический (обучение администраторов, педагогов навыкам ведения переговоров и отбора случаев для процедуры медиации). Медиация - наука для нашей страны новая. Однако центры, в которых обучают посредников, существуют в России уже более 15 лет. И сейчас только в Петербурге, Москве их несколько. Центр медиации и права (г. Москва), с помощью коллег, работающих в системе образования, и при поддержке государственных органов и общественных организаций, понимающих значимость внедрения школьной медиации в РФ, стал инициатором и организатором внедрения школьной медиации в российскую систему образования. Тем, кто пройдет обучение, представится возможность встать у истоков института школьной медиации в России, освоив новую специальность (медиатор), которая станет не просто дополнением к существующей профессии, но и окажется незаменимым навыком в профессиональной деятельности работников воспитательно-образовательной сферы;

• **четвертый этап** - инновационный (внедрение медиации в школе, начало работы Школьной службы примирения). Включает он в себя период создание 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). Из полученного опыта работы службы примирения можно сделать выводы о структуре эффективно действующей службы примирения. В службе есть 2-4 пары подготовленных ведущих из учеников школы 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». Подростки 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 это не обязательно должны быть сложные ситуации. Возможна работа и с простыми, до которых у взрослых не доходят руки [Коновалов, школьная служба примирения]. В период становления школьной службы необходима организация обучения старшеклассников проведению программ примирения участников конфликтов (программа обучения «групп равных»). В течение учебного года работа по программе обучения «групп равных» организуется курс факультативных занятий 1 раз в неделю по 1 часу. Занятия могут проводить специалисты, сами прошедшие обучение (учителя, социальные педагоги, школьные психологи, администраторы). Вполне разумно предположить, что обученные школьники - медиаторы будут периодически выбывать (заканчивать школу, менять место жительства и т. д.) из группы и для поддержания службы примирения в рабочем состоянии необходимо проводить такое обучение ежегодно.

Используя положительный опыт реализации такой программы можно говорить о последовательности действий на данном этапе работы с учениками:

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** (второй 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. Ребята - ведущие самостоятельно проводят ознакомительную работу со случаем, т. е. узнают у социального педагога краткую информацию о произошедшем и общие сведения об участниках конфликта, встречаются с детьми с предложением принять участие в процедуре примирения, проводят предварительные встречи. Тренер - наставник вместе с ребятами обсуждает  
и анализирует каждую встречу, помогает спланировать дальнейшую работу, совместно выстраивают примирительную встречу. Постепенно доля самостоятельности подростков возрастает. Таким образом, школьники - 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 воспитательно-образовательного процесса возможно проведение PR - компании, 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.

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 подростки, в большинстве случаев отличными медиаторами становятся подростки из числа школьных неформальных лидеров с высоким авторитетом среди сверстников (учителям и взрослым медиаторам подростки часто не доверяют или боятся прослыть жалобщиками). Отличительной особенностью данного способа разрешения детских конфликтов от разрешения конфликтов взрослыми в том, что для детей - это серьезное самостоятельное и саморефлексивное 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 не бегает по школе в поисках конфликтов, драк или ссор, а привлекается в тех случаях, когда административно - педагогические действия оказываются неэффективными, между участниками продолжаются 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.

Взрослые конфликты могут разрешать только администраторы или специально обученные учителя - медиаторы, которые пользуются уважением и доверием педагогического коллектива.

Используя опыт других стран, 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 было базовое образование (в Германии образование для школьных медиаторов состоит из 80 часов), и чтобы он был хорошо мотивирован применять медиацию в своей школе. В любом случае это должно быть добровольным занятием. Чтобы выдержать три - пять лет, которые необходимы для того, чтобы внедрить программу, участвующим учителям кроме всего нужна возможность коллегиальных обсуждений с другими школьными медиаторами. Надо также позаботиться, чтобы медиаторы из учеников также получили подготовку. Более того, совершенно 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 со стороны органов управления образованием. Например, могут быть оплачены семинары по медиации, предоставлены оплаченные часы на медиаторскую работу тем из педагогов и социальных педагогов, которые за это берутся;

- 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 (к примеру, это может быть кабинет социального педагога

во временной промежуток с 15.00 до 17.00 по средам и пятницам). Начинающие медиаторы часто жалуются на отсутствие достаточного количества случаев. Лучший способ проработать это - представить и продумать, как конфликты - которых, конечно же, более чем достаточно - приходят к медиатору. Самым убедительным доказательством действуют позитивно разрешенные случаи.