

Что такое Школьная служба примирения?

Школьная служба примирения – это служба, которая состоит из команды взрослых и подростков, которая стремится:

- 1) разрешить конфликтную ситуацию конструктивным способом;
- 2) дать возможность существующим в школе сообществам понять друг друга и увидеть в каждом человека, исходя из личностных, а не ролевых отношений;
- 3) снизить уровень агрессивности в школьном сообществе.

В качестве ведущих (медиаторов) в службе работают подростки - ученики школы. Подростки работают под руководством взрослого куратора, который, как и ребята, проходит специальное обучение, чтобы стать медиатором. Встречи между конфликтующими сторонами подростки проводят самостоятельно. Если же в конфликте участвует и взрослый человек, то подросткам помогает куратор службы или внешний специалист.

Сегодня Службы примирения существуют в школах Москвы, Перми и Пермского края, Волгограда, Тюмени, Казани, Новосибирска, Самары - всего около 500 Служб примирения.

Восстановительный подход к реагированию на конфликтные ситуации

Школьные службы примирения являются одной из форм реализации восстановительного подхода к реагированию на конфликтные и криминальные ситуации.

Принципами восстановительного подхода к реагированию на конфликтные и криминальные ситуации являются:

1. Передача ответственности за разрешение конфликтной ситуации самим участникам ситуации.
2. Акцент на заглаживании вреда, причиненного конфликтной ситуацией всем ее участникам.
3. Выработка ответственного отношения участников конфликтной ситуации к своей жизни и своим поступкам.
4. Восстановление нарушенных конфликтной ситуацией отношений и социальных связей.

Конфликт – это не всегда однозначно отрицательная ситуация. Это противостояние различных позиций, что является совершенно естественным процессом, постоянно возникающим в жизни каждого человека. Важно здесь то, каким способом происходит разрешение конфликта и каковы его последствия. Цепочка неразрешенных конструктивным образом конфликтов может привести к возникновению более тяжелых последствий, вплоть до правонарушений и полного разрушения отношений между людьми. Конструктивное разрешение конфликта возможно, если между сторонами происходит диалог, в ходе которого они высказывают друг другу свои претензии и переживания и принимают совместное решение о том, как разрешить ситуацию сейчас и как сделать так, чтобы она не повторялась.

Сферы влияния Школьной службы примирения

Школьная служба примирения - это:

1. Разрешение конфликтов силами самой школы.
2. Изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации.
3. Профилактика школьной дезадаптации.
4. Школьное самоуправление.

1. Разрешение конфликтов силами самой школы.

Школьная жизнь - это сложный процесс, включающий в себя не только учебные ситуации, но и совершенно различные пласты взаимодействия большого количества людей (в процессе обучения, воспитания, управления коллективом, выстраивания статусов, создания норм поведения и др.). В ходе такого взаимодействия возникает большое количество конфликтных ситуаций. В основном школа старается не выносить такие конфликты вовне. У современной школы есть ряд инструментов для разрешения конфликтных ситуаций, но далеко не все они результативны и конструктивны, что часто отмечают и сами участники образовательного процесса. Школьная служба примирения - структура, создаваемая в школе специально для обеспечения ее ресурсом разрешения конфликтных ситуаций внутри школы и силами самой школы. Создание Службы примирения позволяет разрешать не только обычные, случающиеся ежедневно конфликты, но и такие сложные ситуации, как «стрелки», длительные прогулы, правонарушения (хулиганство, кражи), споры между учениками на национальной почве, наличие «изгоев» в классе. Служба примирения работает с конфликтами всех

уровней: между учениками; между учениками и учителями; внутри педагогического коллектива; с конфликтами с участием родителей.

2. Изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации.

В современном мире довольно часто можно услышать жалобы родителей и учителей о том, что дети не умеют отвечать за свои поступки. Не заправляют постель, отказываются выносить мусор, игнорируют просьбы родителей и прогуливают уроки. При этом дети часто совершенно уверены, что «все как-нибудь образуется»: мама поможет, учитель простит... Даже когда дело касается таких серьезных проблем, как подростковые правонарушения, ситуация не меняется: мама выплачивает штраф, а ребенок практически не ощущает на себе последствий своего поступка. Сначала все его ругают, а потом ситуация возвращается на круги своя до нового инцидента. Одним из основных принципов восстановительного подхода является принцип ответственности за разрешение ситуации самих ее участников. Когда речь идет о детях и подростках, во главу угла ставится помощь им со стороны взрослых в выработке ответственного поведения и ответственного отношения к своей жизни и своим поступкам. При этом учитывается, что именно формирование такой позиции и является одним из важнейших новообразований в подростковом возрасте. Появление ответственности - это не само собой организующееся явление в развитии ребенка; это процесс, в котором на равных участвуют как подросток, так и все его ближайшее окружение. Автор культурно-исторической теории Л.С. Выготский пишет, что каждая психическая функция в истории развития ребенка «появляется на сцене» дважды: сначала во взаимодействии со взрослым и только после этого - во внутреннем психическом плане ребенка. Ответственность и самоконтроль - это такие же функции, как память, внимание, мышление. Для их формирования и развития ребенку необходима помощь взрослых. Чтобы ребенок ощущал себя ответственным, необходимо, чтобы: - он ощущал себя нужным человеком, равноценным с остальными членами семьи (класса, школы), имеющим право голоса и участвующим в общем процессе жизни; - он знал, что ошибки совершают все, а исправить ошибку и самостоятельно компенсировать причиненный вред - значит ответственно поступить в сложной ситуации; - он чувствовал уважение и поддержку со стороны взрослых. При разрешении конфликтной ситуации посредством медиации ответственность за ее разрешение предоставляется сторонам. В результате подростки учатся сами, но с помощью и поддержкой взрослых (медиатора и, возможно, присутствующих на встрече людей из ближайшего окружения ребенка) находить конструктивное решение, заглаживать причиненный им

поступками вред, восстанавливать нарушенные отношения и связи. Таким образом, акцент в разрешении конфликтных ситуаций смещается с разрешения этих ситуаций взрослыми за подростков (административным путем, либо посредством направления его к психологу, либо с помощью передачи ответственности за конфликт родителям) в сторону разрешения их самими подростками. Поскольку именно взрослые, в том числе работающие в школе специалисты, являются для подростков примером и формируют модель поведения и разрешения конфликтов в школе, которую постепенно подхватывают и подростки, важно, чтобы взрослые осознанно поддерживали инициативу подростков и участвовали вместе с ними в построении новой традиции реагирования на сложные ситуации в школьном коллективе. Школьная служба примирения, опирающаяся в своей деятельности на принципы восстановительного подхода, и поддерживающие ее взрослые являются важнейшей частью школьного сообщества, флагманом этой новой традиции.

3. Профилактика конфликтных ситуаций и школьной дезадаптации.

Достаточно редки случаи, когда в серьезном конфликте оказываются задействованы подростки, до этого никогда не нарушавшие школьных правил и норм. Чаще всего конфликт - последнее звено в цепочке предыдущих ситуаций, которые не были эффективно разрешены и которым не было уделено достаточного внимания. В этом смысле Школьная служба примирения работает не только реактивно (лишь в ответ на правонарушение и конфликт), но и активно, реагируя на напряженность и взаимонепонимание в коллективе. Восстановительный подход к разрешению конфликтных ситуаций, реализуемый Школьной службой примирения в форме специальных программ, дает возможность подросткам освоить конструктивное, ответственное поведение в конфликтных ситуациях и способы конструктивного разрешения конфликтов. Итогом каждой завершенной программы примирения является принятие ответственности за конфликт всеми участниками конфликтной ситуации и восстановление разрушенных отношений между ними. Создание Школьной службы примирения предполагает несколько этапов, одним из которых является обучающий тренинг для подростков, направленный на формирование навыков разрешения конфликтных ситуаций при помощи медиации. На тренинге учащиеся, отобранные посредством анкетирования и планирующие в дальнейшем работать в Службе, знакомятся с принципами восстановительного подхода к работе с конфликтными ситуациями, анализируют свои способы разрешения конфликтов и приобретают навыки

медиаторов (ведущих примирительных программ). В программу обучения включен также тренинг коммуникативной грамотности и эффективной коммуникации. У подростков, прошедших обучение медиации в полном объеме, повышается уровень коммуникативной грамотности и расширяется репертуар способов поведения в конфликтных ситуациях. Таким образом, в школе создается сообщество подростков, всем своим поведением транслирующих конструктивные способы социализации, а также помогающих другим учащимся освоить такие способы, и это не может не отразиться на их друзьях и одноклассниках, а вместе с этим и на общей обстановке в школе.

4. Школьное самоуправление.

Школьная служба примирения - неформальное объединение подростков на почве общих принципов и общей деятельности. В рамках учебного заведения подростковое волонтерское движение, которым является Школьная служба примирения, может быть жизнеспособным только при определенной трансформации сложившихся в учреждении отношений и моделей коммуникации. Появление в школьной системе нового элемента, обладающего относительной автономией и являющегося формой самоуправления в том, что касается разрешения конфликтных ситуаций, создает предпосылки для формирования коммуникации, центрированной на личности (как педагога, так и учащегося), а также для перехода от административного (осуществляемого «сверху») способа разрешения конфликтов к восстановительному способу, основанному на ответственности участников конфликта за его разрешение. Именно то, что в составе Службы работают подростки, и позволяет получить доступ к скрытым от взрослых подростковым конфликтам. Такие конфликты перестают быть настолько острыми, чтобы постоянно выплескиваться на уровень администрации школы и родителей, поскольку конструктивно разрешаются самими подростками. При этом особый статус приобретает взрослый - куратор Службы. Работая с неформальной подростковой группой, по своим характеристикам отличной от обычного класса, он начинает взаимодействовать с новым объектом – сообществом школы, в результате чего, с одной стороны, начинает управлять социализирующими процессами в школе, а с другой - становится для подростков значимым взрослым, который работает с ними в зоне ближайшего развития и способствует их конструктивной социализации. В этом смысле особую важность приобретает тщательный и обдуманный выбор взрослого на роль куратора службы.

Формы работы Школьной службы примирения

Формы работы Школьной службы примирения:

1. Проведение программ примирения (медиаций) между участниками конфликтных ситуаций.
2. Проведение «кругов сообщества» в школьных коллективах.

1. Медиация (программы примирения, программы по заглаживанию вреда). Часто находящиеся в конфликте стороны не могут поговорить самостоятельно, потому что они охвачены эмоциями и недоверием друг к другу, настроены агрессивно. Поэтому на встрече сторон нужен медиатор - нейтральный посредник, ведущий встречи, - который не будет никого ни обвинять, ни защищать, будет равно поддерживать обе стороны и контролировать безопасность ситуации и соблюдение правил встречи. При этом ответственность за разрешение ситуации принадлежит самим сторонам, и только они сами принимают решение по поводу своей ситуации. Конечно, сразу стороны могут быть не готовы к подобному диалогу. Для подготовки сторон к примирительной встрече проводятся предварительные встречи с каждым участником. На такой встрече ведущий дает участнику возможность рассказать свою версию и обсудить причины произошедшего, помогает выговориться, притупить агрессивные чувства, стать способным слушать и воспринимать другого человека, проясняет его потребности, рассматривает различные возможные пути разрешения конфликта, в том числе участие в примирительной встрече, а в случае согласия на встречу договаривается о соблюдении правил. Целью программы примирения конфликтующих сторон является создание условий для проведения конструктивного диалога между сторонами с тем, чтобы они поняли друг друга, приняли на себя ответственность за произошедшее и самостоятельно выработали совместное решение по устранению конфликта, заглаживанию нанесенного вреда и налаживанию дальнейших взаимоотношений так, чтобы исключить повторение произошедшего. Ведущий не уговаривает человека участвовать в примирительной встрече. Участие в программе может быть только добровольным, то есть в случае отказа хотя бы одной из сторон встреча не проводится. Но в этом случае могут быть проведены другие программы, помогающие удовлетворить потребности согласившейся стороны и восстановить ее жизненную ситуацию, нарушенную конфликтом. Важнейшим принципом медиации является конфиденциальность. Согласно правилам встречи ничего из произошедшего на встрече не выносится вовне, вследствие чего участники чувствуют себя достаточно безопасно. Если администрации школы необходим отчет о проведенной программе, ведущий вместе с участниками договаривается о его содержании.

2. «Круги». «Круг» – одна из очень эффективных форм восстановительных программ, которая способствует подключению к решению проблемы всех заинтересованных людей и обеспечивает их активное участие в обсуждении ситуации и принятии решения. Главная особенность «круга» – наличие возможности для каждого участника высказать свою точку зрения и быть услышанным другими участниками круга. «Круги» – это древнее средство, которое существует в различных видах во многих культурах. Это форма, которая позволяет обеспечить более тесный контакт между людьми, и тогда конфликт превращается в возможность для построения взаимоотношений. Круги дают своим участникам форму для разделения ответственности за обсуждаемую ситуацию и для ее разрешения и достижения договоренностей. Причем помимо возможности для договоренности круги приносят качественно иные и гораздо более ценные результаты – взаимопонимание, доверие, новое поведение, изменение жизненных позиций и отношений. Процедура «круг» может быть использована для разрешения конфликтов в коллективах или группах людей, где каждый из участников лично и эмоционально включен в ситуацию. Все вопросы, которые выносятся на «круг», должны соответствовать поставленной цели, их содержание тщательно продумывается, анализируются возможные последствия коллективного обсуждения. Конечный же результат, при соблюдении всех необходимых условий, будет зависеть от людей, составляющих круг, от их желания разрешить проблему. Процесс обсуждения в «круге» основывается на определенной процедуре, обеспечивающей безопасность и взаимное уважение. Круг организуется и проводится ведущим, который формулирует вопросы для обсуждения, рассказывает о правилах и следит за их соблюдением, несет ответственность за атмосферу, создающуюся в круге. В круге существует «говорящий предмет», и право говорить имеет только тот, кто держит его в руках. Круг продолжается до тех пор, пока кому-то из участников есть что сказать по обсуждаемому вопросу. Данная процедура, помимо того что она является крайне действенным способом создания определенной атмосферы, объективно способствует принятию участниками осознанного и ответственного решения, поскольку изначально задает возможность каждому высказаться и быть услышанным. «Круги» могут проводить после прохождения соответствующего обучения как подростки – участники Службы примирения, так и куратор Службы.

Этапы создания Школьной службы примирения

Этап / мероприятие

1. Встречи с администрацией школы - директором и его заместителями
2. Принятие Школой решения о создании Службы
3. Определение стратегии и критериев набора подростков в СП
4. Определение состава команды подростков для обучающего тренинга (разработка анкет, проведение анкетирования)
5. Обучающий трехдневный семинар для команды
6. Создание Положения о СП в школе, проведение презентационных мероприятий
7. Супервизорское сопровождение деятельности площадки (анализ случаев)
8. Тренинг коммуникативных навыков для команды СП
9. Подведение итогов и анализ работы СП за учебный год

Предполагаемые результаты деятельности СП:

1. воспитание установок толерантного сознания;
2. снижение конфликтности, криминальности школьной среды и профилактика девиантного поведения;
3. формирование и налаживание работы команды ученического самоуправления из числа учащихся 8 – 10 классов, работающих в направлении развития культуры мирного разрешения конфликтов в образовательной среде;
4. утверждение новой практики разрешения конфликтов в школьной среде;
5. обучение подростков основным навыкам работы с конфликтными ситуациями;
6. трансляция опыта через выпуск стенгазет, буклетов, СМИ, конференций для педагогов и школьников;
7. организация продуктивного сетевого взаимодействия с правовыми структурами.

Критерии принятия случая на программу примирения

1. Если конфликтная ситуация, стороны известны и признают своё участие в этой ситуации (но не обязательно признают свою неправоту);
2. Каждой из сторон более 10 лет;
3. Стороны не употребляют наркотические вещества и психически здоровы (поскольку в противном случае они не в состоянии брать на себя ответственность за свои поступки).
4. Желательно, чтобы информация о ситуации не передавалась в другие структуры (КДН, педсовет, совет по профилактике и т. д.). В случае, если примирение не произойдет, стороны вправе обращаться в любые другие структуры (в соответствии с законодательством). Если рассмотрение на педсовете уже было, то ведущие могут столкнуться с последствиями эскалации конфликта (например, конфликтом уже между родителями ребят).
5. Желательно, чтобы со стороны конфликтной ситуации прошло не более 1-2 месяцев, поскольку иначе пережитые чувства начинают стираться (однако возможны исключения). Кроме того, не рекомендуется пытаться разрешить ситуацию в тот же день, когда она произошла, поскольку нужно, чтобы чувства сторон немного улеглись.

При этом, если на первый взгляд ситуация не подходит под программу, тем не менее надо постараться не отказывать обратившемуся, а попытаться найти основание для программы. То есть понять, кто же является сторонами конфликта и в чем состоит конфликт.

Чего не следует ожидать от СП

1. Она не является уникальным средством для всех случаев;
2. Она не является воспитательным средством (тем более после того как все остальные опробованы) - хотя определенные воспитательные эффекты обычно наблюдаются;
3. Она не может гарантировать изменения человека, тем более за один - два дня.

Что дает сторонам участие в программах примирения.

Обидчику (подростку, совершившему проступок):

1. осознать причины своего проступка и его последствия;
2. принести извинения;

3. загладить причиненный вред;
4. вернуть к себе уважение и восстановить важные отношения, которые, возможно, были нарушены в результате случившегося.

Потерпевшему:

1. Избавиться от негативных переживаний и желания отомстить;
2. Убедиться в том, что справедливость существует.

Родителям и педагогам:

1. помочь ребенку в трудной жизненной ситуации;
2. способствовать развитию у него ответственного и взрослого поведения.

Этапы проведения встречи СП с конфликтующими сторонами.

1 этап – подготовительный

- Получить информацию о событии, определить, подходит ли оно по критериям для работы СП.

-2 этап – прояснение ситуации, установления контакта.

- Представиться полностью, установить доверительные отношения.
- Выслушать личную историю человека.
- Понять и принять переживания участников ситуации, и вместе с участниками сориентироваться в их проблемах и нуждах.
- Выяснить и обсудить предложения человека по разрешению ситуации.
- Представить программу примирения и предложить сторонам участвовать в ней.
- Если сторона дает согласие, подготовить ее к участию в программе (информировать о вопросах, которые будут обсуждаться на программе, о правилах программы).

3 этап - примирительная встреча.

- Создать условия для ведения примирительной встречи (удобное помещение, расположение участников)
- Представить участников, обсудить правила встречи.
- Помочь выразить (а при необходимости переформулировать) сильные эмоции сторон.
- Организовать диалог сторон, направленный на восстановление картины и последствий ситуации.

- Помочь сторонам в осознании несправедливости произошедшего.
- Организовать диалог о восстановлении разрушенных отношений, о будущем участников конфликта. Поиск ответа на вопрос: «Как сделать, чтобы этого не повторилось?»
- Составить примирительный договор сторон, учитывающий согласованные решения сторон и механизм его выполнения.

4 этап - выполнение примирительного договора

- Проверить выполнение договора.
- Организовать при необходимости дополнительную встречу.
- Написать отчет по программе.