

Городская служба примирения в системе образования города Москвы

*Коновалов Антон Юрьевич,
Методист городского психолого-педагогического Центра
Департамента образования г. Москвы,
Сотрудник Центра «Судебно-правовая реформа»
Почта: konovalov-A@yandex.ru*

Практика Службы примирения Городского психолого-педагогического центра Департамента образования города Москвы (ГППЦ ДОгМ)

В России восстановительное правосудие и службы примирения зарождались в Москве. Именно в Москве в 464 школе была проведена первая медиация школьниками в школьной службе примирения, и создана первая территориальная служба примирения, работающая с Черемушкинским судом (хотя тогда они службами примирения еще не назывались). Реформа системы образования города Москвы (объединения школ в образовательные комплексы, смена преподавательского состава, сокращение специалистов и пр.), проведенная в последние годы отодвинули вопрос развития служб примирения на второй план, однако в 2015 году работа по созданию служб примирения возродилась уже на городском уровне. При активном участии Московской городской межведомственной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав¹ в апреле 2015 года была создана Городская служба примирения в ГБУ Специальная школа «Шанс» Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы, которая работает с несовершеннолетними, совершившими преступления и другие общественно-опасные деяния².

В октябре 2015 года при поддержке Департамента образования города Москвы в рамках проекта «Перекресток» Городского психолого-педагогического центра было создано подразделение «Школьные службы примирения и восстановительные практики», которое фактически выполняет функцию *Городской службы примирения в системе образования*³.

Информация о конфликтных ситуациях, правонарушениях несовершеннолетних поступает в Службу примирения из следующих источников:

- из Департамента образования города Москвы, в который поступают обращения граждан (преимущественно родителей учащихся) в с просьбой разобраться и принять меры по той или иной нерешенной ситуации со школой;
- на основании сводок полиции о происшествиях, связанных с несовершеннолетними на территории города Москвы⁴;
- из образовательных организаций, которые напрямую присылают в ГППЦ запросы с просьбой помочь в решении той или иной конфликтной ситуации.

По всем подобным обращениям подразделение «Школьных служб примирения и восстановительных практик» как городская служба примирения проводит встречи с адми-

¹ Положение о Городской службе примирения принято Протоколом № 01-15 заседания Московской городской межведомственной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав от 15 апреля 2015 года.

² Подробнее об этом можно посмотреть на сайте Специальной школы «Шанс» <http://школашанс.рф> Сейчас обсуждается вопрос о переименовании ее в «Городскую службу восстановительной медиации».

³ Автор выражает благодарность Романовой Галине Германовне за помощь в работе над описанием служб примирения Москвы.

⁴ В настоящее время для работы со сводками выделен новый отдел, который предполагает более быстрое реагирование. Если ситуация связана с конфликтом или правонарушением, то оба отдела работают в связке.

нистрацией школы⁵, на которых обсуждают совместный план действий по решению ситуации на основе принципов восстановительного правосудия, а затем проводят необходимые восстановительные программы с педагогами, учащимися, родителями и т.д.⁶

Также в Службу примирения ГППЦ Департамента образования города Москвы поступают:

- запросы из школ на создание школьных служб примирения (обучение специалистов школы восстановительной медиации, их поддержка и супервизия);
- запросы на проведение профилактических программ по сплочению класса, построению конструктивных взаимоотношений между учащимися в случае напряженных или агрессивных взаимоотношений;
- запросы на проведение Кругов сообщества, направленных на повышение родительской ответственности и родительского участия в жизни класса;
- запросы на проведение программ по укреплению взаимоотношений в педагогическом коллективе (в том числе по конфликтам, возникшим в результате слияния школ в образовательные комплексы);
- запросы на участие в рассмотрении конфликтных ситуаций от «Управления по работе с обращениями граждан» Департамента образования города Москвы.

С ноября 2015 по август 2016 года Службой примирения ГППЦ ДОГМ было проведено около 300 восстановительных программ, в которых участвовало 6871 человек. Также Службой примирения проведено 240 тренингов и семинаров для школьников и педагогов на коммуникативные навыки, в которых участвовали 6057 человек, из них около 500 специалистов школ и медиаторов-ровесников обучено по программе «Восстановительная медиация и организация школьной службы примирения».

Восстановительная программа «Школьно-семейный совет» (подробнее ее этапы представлены в приложении 1)

Большинство проведенных в этом году программ – это «Круги сообщества» с включением администрации, разных специалистов школы, детей и родителей по ситуации, затрагивающих школьные, межличностные, семейные, управленческие и другие проблемы. Сами конфликтные ситуации, как правило, уже вышли далеко за рамки первоначального инцидента, и Служба примирения часто встречается одновременно с противостоянием между разными группами педагогов, а порой и внутри администрации, между родителями класса и родителями проблемного ученика, между учениками и так далее, что требует проведения серии связанных восстановительных программ. Во многом Служба примирения ГППЦ ДОГМ выходит на управленческие вопросы организации школьной жизни, для чего требуются партнерские отношения с администрацией школы. Также отметим несколько зафиксированных нами особенностей многосторонних конфликтов, в которые включились родители учеников:

- часто конфликтующие ученики и родители живут рядом, в одном микрорайоне, встречаются в поликлинике, магазине, на детской площадке, их вторые-третьи дети нередко учатся в той же школе. Поэтому, во-первых, их отношения часто имеют предысторию, а во-вторых – это накладывает отпечаток на их общение: люди стыдятся, опасаются огласки, опасаются влияния происходящего на их остальных де-

⁵ Специалисты городской службы примирения выезжают в школы по всем округам города Москвы.

⁶ Материалы, связанные с работой служб примирения в городе Москве можно посмотреть по адресу www.8-926-145-87-01.ru/регионам/региональные-документы/регион-москва

тей, или что придется встречаться на улице с теми, с кем они находятся в конфликте;

- часто конфликтующие ученики знакомы ранее – через дошкольные учреждения, двор, развивающие клубы и занятия, и потому имеют предысторию отношений;
- родители активно используют интернет коммуникацию (WhatsApp и пр.), со всеми рисками травли и кибербуллинга уже в родительской среде;
- родители требуют от школы не только обучения, но и воспитания, формирования безопасной и комфортной атмосферы, но не вкладываясь сами в создание комфортной атмосферы в классе, где учатся их дети.

Поэтому специалисты Службы примирения всегда начинают с индивидуальных (предварительных) встреч с каждой стороной конфликта, чтобы обсудить с ними смысл их участия в восстановительной программе. Восстановительные программы - прежде всего Круги сообщества с классом и родителями - помимо решения конкретной конфликтной ситуации (или реагирования на правонарушение несовершеннолетнего) могут способствовать тому, чтобы:

- детям, педагогам и родителям совместно определить воспитательную стратегию для своего класса и реализовывать ее;
- включить всех участников образовательного процесса в равную открытую коммуникацию (обсуждение), не допускающую манипулирования, клеймения, морализаторства, давления, угроз, шантажа и других деструктивных воздействий.
- помочь в формировании ответственной родительской позиции и профессиональной позиции работающих с ситуацией специалистов школы, а также согласованность их действий;
- поддержать становление разных *традиций мирного проживания* детей, родителей, педагогов, администрации и специалистов в пространстве школы.

Что дает специалисту Службы примирения ГППЦ ДОГМ возможность урегулировать ситуацию, с которой обычно до этого уже работали другие специалисты и администрация образовательной организации, и в которой участники сами находят и выполняют решение? На наш взгляд основным ресурсом специалиста службы примирения является:

- определенная позиция, заданная *организационной формой Городской службы примирения*;
- удержание в своей деятельности восстановительных принципов,
- следование определенным этапам работы⁷;
- способность удерживать профессиональную позицию и управлять развитием ситуации, находясь среди эмоционально накаленных конфликтом людей;
- определенные профессиональные навыки (организации коммуникации, передачи ответственности участникам ситуации и так далее).

Организационная форма Городской службы примирения

Она определяет, что:

1. Специалист Службы примирения ГППЦ приходит извне, у него нет предыстории взаимоотношений с участниками, и он способен не поддаваться или не включаться в эмоциональный контекст конфликта или быть эмоционально отстраненным от конфликтной ситуации.
2. Специалист Службы примирения ГППЦ приходит по запросу Департамента образования, что облегчает ему вход в пространство школы и общение с администрацией (кото-

⁷ В настоящее время технология работы Городской службы примирения еще находится в процессе разработки и апробации разных организационных форм, этапов работы и так далее.

рая не всегда готова к включению - как она считает посторонних специалистов - в работу над ситуацией)⁸.

3. Специалист Службы примирения ГППЦ обязательно включает администрацию образовательной организации в совместную работу над сложившейся ситуацией
4. Специалист Службы примирения ГППЦ не ищет виноватого, не осуждает, не расследует, не выносит решения (хотя порой участники ждут от него именно таких действий). Но стремится поддерживать всех участников в движении к конструктивному решению ситуации и принятии участниками на себя ответственности, опирается на их позитивный опыт и ресурсы.
5. Устанавливает контакт и слушает людей (чтобы «проблема прозвучала голосами людей»), вовлекает в восстановительный подход всех участников ситуации и тех, кто может повлиять на решение конфликта, заявляет участникам свои цели и позицию, способствует рефлексии и самоопределению участников по отношению к ситуации.
6. Информировывает участников конфликтной ситуации о возможных юридических и психологических последствиях тех или иных действий и реагирований на ситуацию, что особенно важно по ситуациям правонарушений (общественно-опасных деяний).
7. Поддерживает связь с другими специалистами центра «Перекресток» ГППЦ, которые могут оказать профессиональную психологическую помощь.

Основные этапы работы Службы примирения по обращениям, поступившим из Департамента образования города Москвы.

Примерные этапы работы:

1. Получение официального запроса на работу со случаем от Департамента образования, директора образовательной организации или другого официального лица.
2. Звонок директору образовательного комплекса или как минимум руководителю структурного подразделения с предложением встретиться по заявке из Департамента образования и обсудить дальнейшие совместные действия, обсуждение состава участников первой встречи.
3. Встреча с директором образовательного комплекса, руководителем структурного подразделения, часто на встречу приглашается завуч, классный руководитель и специалисты комплекса (психологи и социальные педагоги)⁹.
4. Предварительные встречи с основными участниками конфликтной ситуации по отдельности,
5. Проведение примирительной встречи всех участников. Поскольку обычно в ней участвует большое число людей, то она проходит в форме расширенной медиации, Круга сообщества или разрабатываемой сейчас программы «школьно-семейный совет», фиксация на бумаге групповых решений и способов их достижения¹⁰;

⁸ При этом подчеркнем, что если бы школы не устраивала работа Городской службы и направления ГППЦ «Перекресток» в целом, то Департамент образования не смог бы повлиять на отношение директоров, которые в Москве достаточно самостоятельны в своих решениях. Служба примирения не является проверяющей (хотя пишет отчеты в Департамент о проведенных программах, но в «нейтральном» безоценочном языке), и приход «по запросу от Департамента образования» выравнивает позиции Директора и Специалиста службы примирения для профессионального диалога «на равных».

⁹ Иногда это серия встреч с участниками по отдельности, обычно за одни приезд, поскольку при администрации педагоги и специалисты общаются иначе, чем без них.

¹⁰ Одной из актуальных задач видится разработка механизмов обеспечения выполнимости принятых сторонами решений. С одной стороны, участники сами по доброй воле исполняют свои решения, а с другой - им важно понимать, что неисполнение ими общего согласованного решения не пройдет незамеченным, а повлечет те или иные риски и последствия (например, переход к административному реагированию на ситуацию или возможному обращению второй стороны в суд и так далее).

6. Проведение программы «Круг сообщества» с родителями учеников класса, по налаживанию их сотрудничества с классным руководителем и передачи им ответственности за налаживание доброжелательной атмосферы и дружбы в классе;
7. Проведение программы «Круг сообщества» в классе по налаживанию взаимоотношений между учащимися и передачи им ответственности за поддержание доброжелательной атмосферы в классе;
8. Принятые в ходе восстановительной программы решения фиксируются ведущими на ватмане и оставляются участникам для исполнения;
9. Написание рекомендаций образовательной организации для дальнейшей работы с ситуацией; как правило, они включают возможную поддержку со стороны Службы примирения или других специалистов центра «Перекресток» ГППЦ в целом.
10. Проведение серии занятий с учениками на поддержку позитивных изменений и бесконфликтное взаимодействие;
11. Проведение семинара с классными руководителями по работе с сообществом класса.
12. Предложение создать школьную службу примирения, при согласии – приглашение специалистов школы пройти обучение восстановительной медиации и созданию школьной службы примирения (в том числе с учениками – будущими медиаторами-ровесниками»);
13. Проведение других программ, которые могут предложить сотрудники «Перекресток» ГППЦ (например, профилактика буллинга);
14. Написание отчета, предоставление его директору (или руководителю структурного подразделения) и в Департамент образования города Москвы.

Не всегда реализуются все этапы работы Службы, не всегда и ситуация требует проведения всех мероприятий, но Служба примирения ГППЦ ДОГМ ориентируется и предлагает школе реализовать широкий спектр своих возможностей.

Поэтому специалисты Службы примирения ГПП ДОГМ должны понимать профессиональные позиции разных специалистов (а также родителей), чтобы помогать их выстраивать.

Миссия городской службы примирения на наш взгляд состоит в том, чтобы на основе восстановительных принципов помочь родителям и специалистам, педагогам, администрации совместно сформировать успешную профессиональную и родительскую позицию по отношению к проблемной ситуации детей, а затем вместе (с участием детей) ее реализовать.

Приложение 1

Программа работы с многоуровневыми конфликтами в стадии эскалации «Школьно-семейный совет» Городской службы примирения в системе образования.

(находится в стадии разработки)

Школьно-семейный совет проводится в соответствии с Принципами Городской службы примирения (см. в приложении 2) и профессиональными позициями специалистов (см. в приложении 3), педагогов и администрации школы при работе с ситуацией выпадения ребенка из образовательного процесса (указанных, в том числе, в профессиональных стандартах). Программа проводится по запросу органов управления образованием, либо по запросу директора образовательной организации.

Примерные этапы проведения программы:

Этап 1. Педсовет в форме Круга (Круг-интервью) с сотрудниками школ, включенными в ситуацию (директор, завуч, психолог, социальный педагог, классный руководитель, частично справляющиеся с ситуацией педагоги и пр.).

Цель мероприятия – работа с запросом, формирование у сотрудников школы ответственной позиции по отношению к ситуации, и видения ими перспективы дальнейшей работы.

1. Представить деятельность специалиста службы примирения, прояснение принципов, формы работы и его целей (в уверенной организаторской позиции).
2. По Кругу – услышать версии участников (специалистов), уточнить понимание ими ситуации в языке фактов (а не эмоций и отношений). Обсудить видение их дальнейших действий и возможные последствия. Как правило, слово директору дается после других участников.
3. Сформулировать с участниками зоны их ответственности и взаимодействия, исходя из их профессиональных позиций. При необходимости – восстановить с ними смысл их профессиональной деятельности, пользуясь их профессиональным тезаурусом (языком и понятиями) - *подробнее см. в приложении 3.*
4. Обсудить их роль и задачи на Школьно-семейном совете (Круге): в чем их возможный вклад в решение ситуации, а также чем Круг поможет им в реализации профессиональной позиции по урегулированию сложившейся ситуации. Стоит учесть, что возможно, им понадобится время на обдумывание ответов на эти вопросы. В рамках своей профессиональной позиции в общем обсуждении каждый из них может участвовать например:
 - как эксперт, который может профессиональные пояснения, например по юридическим или психологическим вопросам, но учитывая, что принимать решение и выполнять будут сами участники ситуации¹¹;

¹¹ Важно отметить, что роль эксперта в обсуждении ограничена процедурой Круга за которой следит ведущий (Хранитель). Эксперт не дает участникам рекомендаций, поскольку с точки зрения восстановительного подхода сами люди являются экспертами в своей ситуации, но он может предложить свою профессиональную помощь, на которую участники могут согласиться или нет.

- для поддержки исполнения итогового соглашения, например для того, чтобы отмечать и поддерживать те положительные изменения, которые проявились в школьниках после программы;
 - для поддержки «слабой стороны» для сохранения баланса сил - например, социальный педагог участвует вместе с ребенком, подвергшимся травле, если родители по каким-либо причинам не могут принять участие в Круге
 - как представитель школы, если школа сама является частью конфликтной ситуации и берет часть ответственности за ее решение и вносит свои предложения в соглашение (например, предоставить тьютора или дополнительные занятия с ребенком и пр.);
 - возможны и другие варианты...
5. Прояснить со специалистами различие между клеймящим стыжением и воссоединяющим стыжением¹², обсудить недопустимость «наклеивания ярлыков» и клеймящего стыжения на общей встрече.
 6. Обсудить полномочия участников (например, достаточно ли у педагога или завуча статуса и полномочий для принятия решений по обсуждаемым вопросам или необходимо приглашение администрации)¹³.

Этап 2. Встреча с участниками конфликтной ситуации: родителями сторон конфликта и при необходимости - их детьми - в зависимости от возраста и обсуждаемой ситуации.

Цель предварительной встречи – сформулировать вопросы\темы на совместную встречу всех сторон в Круге сообщества, и подготовить участников к совместному поиску решения на Круге с учетом восстановительных принципов.

Проводится по стандартной схеме предварительной встречи:

1. Создание контакта и основы для диалога, прояснение восстановительных принципов.
2. Организация процесса понимания и переосмысления участниками произошедшей ситуации (с точки зрения восстановительного подхода).
3. Анализ участниками последствий тех или иных их действий, осознанный выбор ими участия в восстановительной медиации \ Круге сообщества (или отказ от участия).
4. Проектирование совместной встречи (составление письменной Повестки - вопросов или тем встречи, согласование этапов, места, времени, участников, правил, позиции ведущих)¹⁴.

¹² Подробнее о теории воссоединяющего стыда см. Брейтуэйт Дж. "Преступление, стыд и воссоединение". М.: МОО Центр "Судебно-правовая реформа", 2002.

¹³ То же вопрос иногда возникает по поводу несовершеннолетнего. Например, если семья заявляет, что в программе будет участвовать бабушка ребенка, то важно уточнить переданные ей родителями полномочия: не окажется ли что после многотрудной выработки совместного решения бабушка скажет, что не может его утвердить, поскольку надо сначала согласовать с родителями (которые не участвуя в программе могут отказаться его выполнять). Вопрос не столько в юридических полномочиях: возможно, ребенка воспитывает именно бабушка и она готова брать ответственность. Но если это не так, нужно добиваться участия лица, который может принимать ответственное решение (является субъектом переговоров).

По результатам предварительных встреч принимается решение об участниках Круга. При этом процесс Круга должен учитывать такие аспекты:

- как сбалансировать «силы» сторон (например, чтобы не получилось, что родителям одного ребенка высказывают негодование родители всего класса важно также пригласить тех, кто их поддержит и «нейтральных» родителей);

- как сбалансировать контроль и поддержку (например, ребенку трудно взять на себя полную ответственность и контролировать себя – поэтому важно участие родителя, также педагогу иногда трудно решить административные вопросы или нет готовности принять на себя ответственность за решение ситуации, поэтому важно включение администратора и т. д.).

Этап 3. Проведение совместной встречи участников конфликта и сотрудников школы в форме Круга («школьно-семейного совета»)

1. Обсуждение ценностей собравшихся и фиксирование их на доске¹⁵. Утверждение, что итоговый документ должен соответствовать этим ценностям.
2. Обсуждение и согласование правил конструктивного диалога.
3. Обсуждение ситуации по кругу («проблема говорит голосами людей»). Хранитель просит всех высказываться «от себя» (как проблема повлияла на вас - и ваших детей), удерживая процесс групповой рефлексии и не давая высказываться участникам «быстрые советы и отчетные ответы». Волонтер- помощник ведущего у доски при необходимости уточняет и различает произошедшие факты и отношение человека к ситуации, а также в форме уточняющих вопросов и резюмирования помогает прояснению неконкретных и «общих» понятий, иногда используемых участниками.
4. Если это необходимо для понимания юридических, психологических, социальных или иных аспектов ситуации, то выступление специалиста в позиции эксперта, как одного из участников группы наравне со всеми. При этом Хранитель помнит, что у эксперта есть свое экспертное видение ситуации, но это не «истина», а только часть представления о ситуации, и Хранителю важно следить, чтобы экспертная точка зрения не навязывалась другим участникам. Также в равной степени важное мнение есть у родителей и педагогов и ситуацию будут решать не эксперт, а участники.
5. Обсуждение по кругу возможных решений (мозговой штурм). Волонтер (помощник) у доски на листе ватмана уточняет и записывает высказывания участников в форме «что можно сделать из того, что еще не делалось ранее» (поскольку «если мы будем делать тоже самое, то придем к тому же результату»).
6. Обсуждение по кругу «кто и что будет делать для решения ситуации». Волонтер (помощник) у доски – уточняет и записывает на ватмане, кто именно (имя), что именно (действие с каким предполагаемым результатом), в какой срок (хотя бы месяц или четверть) и в кооперации с кем будет делать. Он также помогает прояснению неконкретных и «общих» понятий, иногда используемых участниками (в форме уточняющих вопросов, перефразирования, резюмирования и пр.).

¹⁴ См. «Порядок работы медиатора в восстановительной модели медиации» www.8-926-145-87-01.ru/wp-content/uploads/2013/11/Порядок-работы-медиатора.pdf

¹⁵ Как сформулировать удачный вопрос для обсуждения участниками своих ценностей мы рассказываем и проигрываем на тренингах по Кругам сообщества.

7. Обсуждение по кругу «Что вы будете делать, если негативная ситуация возникнет снова (либо продолжится)» - уточнение последствий, форм поддержки и контроля, возможных санкций.
8. Написание плана действий по решению ситуации (насколько возможно конкретных) и уточнение *участников* команды реализации данного плана действий из числа тех, кто готов брать на себя эту ответственность. При необходимости – подписи на плане¹⁶ и сроки следующей встречи.

Этап 4. Дальнейшая поддержка и контроль со стороны службы примирения.

Проведение Кругов сообщества с учениками и\или программы «Учусь общаться» и пр.

Формирующий отчет от ведущих (помогающий школе увидеть дальнейшие действия) и согласование его с директором школы.

Приложение 2

Ценности Совета Круга ГСП ГППЦ ДОгМ, Москва¹⁷

*Мы не ищем решение ЗА людей, и не НАВЯЗЫВАЕМ им наше решение.
Мы создаем условия, чтобы они нашли его САМИ.*

Для нас важно:

- Не объяснять, а понимать. Каждому дать возможность высказаться, быть услышанным и понятым. «Дать прозвучать» разным точкам зрения, в том числе и тех людей, кто обычно не высказывается. Создавать для рефлексии ситуации безопасную обстановку.
- Больше акцентироваться не на предыстории, а на том, каким должно быть исправление ситуации, совместное решение и как избежать повторения впредь. Помнить, что нет легкого решения у сложных проблем. При обсуждении способствовать балансу требований и поддержки.
- Не обесценивать действий и ценностей других, и не допускать обесценивания при обсуждениях. Доверять и не осуждать, поскольку каждый, попав в определенные обстоятельства, стремится сделать лучшее, на что он оказывается способен, и насколько он понимает происходящее.
- Не считать проблемой человека: «школе врагов и монстров нет». Не поддерживать идею изгнания, что «нет человека - нет проблемы». Не допускать темы исключения по отношению к любому участнику, будь то ребенок, педагог, специалист, родитель и т.д. Исходить из того, что каждый способен измениться к лучшему.

¹⁶ В настоящее время обычно план пишется на ватмане и все его сохраняют на свои фотоаппараты, но возможно в некоторых случаях лучше подписанный участниками План на листе А4.

¹⁷ Выражаю благодарность Рустему Максудову за критические замечания к описанию Ценностей Совета Круга.

- Верить в силу сообщества: люди **МОГУТ САМИ** найти решение в любой сложной ситуации, если на то будет их добрая воля и ориентация на конструктивное взаимодействие. Помогать им обрести уверенность в себе и поддерживать их конструктивный диалог.
- Помнить, что справедливость – не есть кара. Не искать виноватых. Но причинение вреда (если кому-то был причинен вред) порождает обязательства по его заглаживанию (исправлению) тем человеком, который его причинил. Учитывать людей достигать своих целей не причиняя вреда окружающим.
- Недопустимо «принуждать к уважению¹⁸». Воспитание человек воспримет только от того, с кем у него доверительный контакт и кого он сам уважает. Самим стремиться соответствовать тому, что требуем от других. Избегать пустословия, формализма и морализаторства.
- В конфликтной ситуации не занимать чью-то сторону, а поддерживать конструктивный диалог, чтобы ни у кого не осталось с чувство несправедливости. Решение (или план) принимается в результате диалога и только при условии что стороны (все участники) с ним полностью согласны, признают его справедливым и готовы выполнять.
- Помнить, что родители также приходят в школу вместе со своим ребенком и являются частью школьного сообщества. Родители и педагоги - партнеры, а не соперники. Не рассматривать благополучие ребенка отдельно от благополучия его родителей.
- Создавать условия, чтобы подобные конфликты¹⁹ (негативные явления) больше не повторялись. Если для этого не хватает ресурсов в одном сообществе или системе - искать их в сообществах и системах более высокого уровня.

Приложение 3.

Профессиональные позиции и восстановительный подход.

Обращение родителей в Департамент образования города Москвы с жалобой или просьбой разобраться с той или иной ситуацией в школе означает, что школа как профессиональная команда не справилась с решением ситуации. Это не обязательно говорит о плохой работе школы, возможно со множеством других ситуаций успешно справлялась, но эта вышла за рамки возможностей ее сотрудников. В большинстве случаев это ситуации, связанные с детьми с ОВЗ или СДВГ, которые мешают другим учиться и задевают одноклассников, но которые относятся к массовой школе. Таким образом, право учиться в школе есть и такого непростого ребенка, и при этом есть право на безопасность у остальных детей, которое педагогам не всегда удается обеспечить. В результате в конфликт оказываются втянутыми и дети, и родители почти всего класса, и педагоги, а порой и специалисты, и администрация, а также включаются Департамент образования, уполномоченный

¹⁸ Здесь «Уважение» понимается как *авторитет, как стремление быть похожим, уподобиться в поступках уважаемому человеку и соотносить с ним свой нравственный выбор*. Это не то же самое, что от уважительное и вежливое отношение, которое является необходимым требованием между всеми участниками коммуникации.

¹⁹ Здесь «Конфликт» понимается как *потеря людьми способности к взаимопониманию и способности найти взаимоприемлемый выход из ситуации, не противоречащий нравственным ценностям общества*, когда стороны утратили способность достигать своих целей, без вражды и не причиняя друг другу вреда. При этом множество противоречий, споров, разногласий между людьми находят свое *разрешение* и без конфликтов, когда у участников хватило ресурсов для выхода из ситуации.

по правам ребенка и т.д. Если специалисты Городской службы примирения приезжают в подобную ситуацию, это значит, что конкретно по данной ситуации сотрудники школы (педагоги, психологи, социальные педагоги, администрация) не смогли успешно выстроить свою профессиональную позицию. Например, мы сталкивались с тем, что:

- психологи порой говорят, что поскольку не было к ним запроса, то они и не работали с ситуацией, и будут ждать запроса от родителей, при этом признавая что, скорее всего родители сами не обратятся;

- директор «делегировала» решение классному руководителю, у которого в силу возраста не хватает авторитета для установления контакта с родителями ребенка, в результате чего родители не приходят на встречу;

- психолог говорит, что протестировал и всем дал рекомендации, а были или они исполнены – это не его вопрос;

- социальный педагог заявляет, что у него функция диспетчера – направить ребенка в КДНиЗП, поставить на внутришкольный учет, направить к психологу и пр.

- директор боится «маститого» пожилого педагога, и потому не предъявляет к нему требований, даже в ситуации травли педагогом ребенка

И т.д.

В результате сотрудники школы зачастую пытаются переложить всю ответственность за решение ситуации на специалистов Городской службы примирения. Поэтому специалисты ГСП начинают контакт со школой с обсуждения с сотрудниками, как может быть выстроена их профессиональная позиция для решения сложившейся конфликтной ситуации и недопущения повтора подобного в будущем.

Приходится подчеркивать, например, что в соответствии с утвержденным профессиональным стандартом должность называется «педагог-психолог (психолог в сфере образования)» и основная цель включает в том числе *психолого-педагогическое сопровождение образовательного процесса*, а следовательно не только работу с учащимся, но и с педагогами, родителями и другими участниками образовательного процесса. Наша задача, - создать максимальные условия, чтобы сотрудники школы приняли на себя часть ответственности за решение ситуации, распределили усилия в соответствии с профессиональными позициями и с учетом принципов восстановительного подхода, а также использовали восстановительные программы (Круг сообщества, медиацию) в том числе и для запуска своих профессиональных процессов.

Подробное рассмотрение профессиональных позиций с учетом восстановительных принципов не входит в задачи данной статьи и требует дальнейшего обсуждения и разработки. Информация по этой теме (включая профстандарты) будет размещаться на этой странице:

www.8-926-145-87-01.ru/регионам/регион-москва/городская-служба-примирения