

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

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

*(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 ситуации<sup>1</sup>;
  - 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 стыжением<sup>2</sup>, 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)<sup>3</sup>.

**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).

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Подробнее о теории воссоединяющего стыда см. Брейтуэйт Дж. "Преступление, стыд и воссоединение". М.: МОО Центр "Судебно-правовая реформа", 2002.

<sup>3</sup> 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).

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)<sup>4</sup>.

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 доске<sup>5</sup>. 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»).

---

<sup>4</sup> См. «Порядок работы медиатора в восстановительной модели медиации» [www.8-926-145-87-01.ru/wp-content/uploads/2013/11/Порядок-работы-медиатора.pdf](http://www.8-926-145-87-01.ru/wp-content/uploads/2013/11/Порядок-работы-медиатора.pdf)

<sup>5</sup> Как сформулировать удачный вопрос для обсуждения участниками своих ценностей мы рассказываем и проигрываем на тренингах по Кругам сообщества.

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.).
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 плане<sup>6</sup> 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.

---

<sup>6</sup> 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.