

**Примерный алгоритм работы службы примирения
с конфликтной ситуацией,
когда ученик не может контролировать свое поведение**

Коновалов А.Ю.

Руководитель городской службы примирения ГППЦ ДОНМ

Konovalov-A@ya.ru

***Ключевые слова:** школьная служба примирения, городская служба примирения, территориальная служба примирения, городская служба примирения, восстановительные практики, восстановительный подход, профилактика травли, профилактика буллинга.*

Аннотация

В статье рассматриваются этапы работы городской службы примирения с участниками образовательных отношений, находящимся в конфликте. Акцент делается на ситуации, когда учащийся не может контролировать своё поведение, которое причиняет вред окружающим, и они требуют удаления учащегося из класса. При этом простых способов повлиять на поведение ученика у окружающих нет.

Работа городской службы примирения направлена на организацию поэтапной коммуникации всех участников образовательных отношений, направленную на анализ ситуации и совместный поиск согласованных решений.

В Московскую городскую службу примирения достаточно часто поступают запросы от школ и родителей учащихся на работу с ситуаций, когда в классе есть ребенок, который не может в достаточной мере контролировать свое поведение, мешает вести уроки, не реагирует на действия учителей и совершает действия, которые приносят окружающим вред (бьет, обзывает, кричит и пр.). Такие ситуации в школах не редкость, и в большинстве случаев педагоги умеют с ними справляться. Но в острых случаях начинается эскалация напряжения и взаимных претензий и требований, в которую включаются родители, администрация, внешние органы. Конфликта никто не хочет, но у каждого свой взгляд на ситуацию и свое видение мирного разрешения. Как говорится: «каждый хочет мира, но на своих условиях».

Внешне ситуация обычно выражается словами «у ребенка неадекватное поведение», «он провоцирует окружающих», «он не реагирует на замечания», «он говорит, что

его травят, а его никто не травит, а все объясняют, что так себя вести нельзя», «всем нормально, только одному все не так» и т.д. Часто ребенок себя не контролирует от того, что у него гиперактивность, дефицит внимания и подобные особенности. Даже если есть подтвержденный диагноз, ситуация не становится проще. Как правило, родители других детей класса требуют убрать мешающего их детям ребенка и пишут обращения в разные инстанции. Педагоги считают, что они все ресурсы свои использовали, но родители ученика их не услышали и требуют от родителей ужесточить воспитательные меры. Коммуникация между школой и родителями ребенка нарушается, попытки направить к психологу не приводят к результату. Растет взаимное недоверие, претензии и предубеждения.

В статье мы не будем рассматривать психологические, юридические, медикаментозные и иные вмешательства, которые, конечно, порой необходимы. В данном алгоритме рассматривается взаимодействие городской и школьной службы примирения по созданию условий и возможностей для переговоров всех участников образовательных отношений с целью конструктивного диалога, приглашения всех в ответственную позицию, сотрудничества по решению проблемы и выработке новых решений (поскольку старые решения уже не привели к желаемому результату).

При описании алгоритма, мы назвали ребенка, который не может контролировать свое поведение «Учеником».

После поступления обращения в городскую службу примирения в письменной форме службой примирения организуются следующие шаги:

1. Предварительные переговоры с руководством образовательной организации.

Их цель - согласование с руководством школы процесса взаимодействия с городской службой примирения мер по урегулированию данной ситуации в рамках восстановительного подхода, не допускающих изгнание, травлю, давление, манипулирование, угрозы наказанием, поиск крайнего и виноватого, а наоборот направленных на согласованные вклады всех участников ситуации включая администрацию, педагогов, родителей класса и самих учащихся.

2. Встреча с административно-педагогической командой в формате супервизии

Коммуникация организуется и управляется внешним ведущим из городской службы примирения, чтобы не допустить обвинения в сторону ученика и его родителей. В

ходе этой коммуникации ведущий организует рефлексивное обсуждение сложившейся ситуации и выявление сложностей в коммуникации и взаимодействии, а затем обсуждение способов их преодоления.

Цель такой супервизии - проведение рефлексивного анализа педагогических и управленческих действий для нормализации образовательного процесса в данном классе.

Как правило, в такой супервизии участвует директор, зам по воспитанию, педагог (классный руководитель) социальный педагог, педагог-психолог, советник по воспитанию и взаимодействию с общественными организациями, возможно учитель физкультуры (порой они лучше видят неформальное взаимодействие), воспитатель группы продленного дня (в начальной школе), а также члены школьной службы примирения (которые потом возьмут на себя организацию конструктивных переговоров), другие члены педкоманды по необходимости.

В обсуждении делается акцент на:

- потребностях и интересах Ученика и других участников;
- о ресурсах внутри школы и вовне;
- сильных сторонах Ученика;
- успешном опыте взаимодействия с Учеником и его родителями (даже если он был минимален);
- значимых для ученика людях, которых он был бы готов услышать или кто может его поддержать на пути внутренних изменений;
- необходимых вкладах каждого из участников в решение ситуации.

В обсуждениях делается акцент на способности педагогической команды справиться с педагогической проблемой, их успешном опыте, вере в себя и свой профессионализм, поддержке их позитивных действий.

При необходимости и по согласованию присоединяются другие специалисты Городского психолого-педагогического центра (уже в экспертной позиции) для прояснения психологических или юридических вопросов¹.

Итогом супервизии становится составление педагогической командой дорожной карты по нормализации образовательного и воспитательного процесса в классе. Обычно в

¹ При перенесении опыта в другие регионы - там нужно найти человека, обладающего нужными компетенциями.

нее включаются пункты на взаимодействие между учениками, на изменение педагогических стратегий, подходов, на взаимодействие с родителями (учащихся) класса.

Обычно в «Дорожную карту» вписывается вклад каждого участника в решение ситуации.

Примеры:

- Классный руководитель – про управление взаимоотношениями в классе и формированием ценностей дружбы и взаимной поддержки: это могут быть Круги сообщества на согласование правил класса, "три нельзя"², элементы коммунарской методики и пр.,
- Социальный педагог - про налаживание конструктивных связей со значимыми для Ученика людьми, подключение к воспитательному процессу его родных и близких значимых людей, которые еще не были задействованы,
- Советник по воспитанию - про включение Ученика в разные школьные и городские детские мероприятия для выработки у него навыков коммуникации в яркой внеурочной деятельности,
- Администратор организует командное взаимодействие и коммуникацию с родителями,
и так далее...

Дорожная карта составляется со сроками и предполагаемым результатом (*пример в приложении*).

Кроме того, с педагогической командой обсуждаются потребности (а не высказанные им требования) написавшего заявление родителя, о чем он беспокоится или за что борется, какие потребности и ценности защищает, какой видится ситуация «глазами родителя», в его (родителя) картине мира. В заявлении родителя важно увидеть не столько эмоциональные требования, а потребности и опасения, на которые он обращает внимание (не форму обращение, а его содержание).

Частые потребности:

- безопасность ребенка
- уважение ребенка
- высокое качество образовательного процесса
- принятие ребёнка в классе

² Формат трех минимальных правил «нельзя нарушать имя человека, тело человека и вещи человека», который применяется в некоторых школах.

- понятное и сотрудничающее неформальное реагирование школы на обращение родителя

Обычно на уровне ценностей, и школа, и родители имеют сходную позицию. Но подчеркиваем, что школа, как общеобразовательная организация, делает акцент на реализации потребностей для всех: для всех детей класса, а также для классного руководителя: безопасность, уважение, принятие и т.д. Отсюда становится понятна идея сотрудничества как согласованных вкладов каждого в урегулирование ситуации (а не требований и отчетов).

Подробнее технология проведения Службой примирения такой супервизии смотри по ссылке: <https://disk.yandex.ru/i/n4-y9DYV7ikbrw>

3. Переговоры с родителями Ученика

Проводятся при участии опытной школьной, либо городской\территориальной службы примирения). Переговоры направлены на согласование действий, предусмотренных дорожной картой. При этом необходимо:

- исключить обвинение родителей в неспособности контролировать поведение своего ребенка в школе.

- восстановить у родителей конструктивную родительскую позицию, поскольку часто родители сами не понимают, что им нужно сделать, и потому эмоционально реагируют на предложения, а уж тем более на попытки обвинить и заклеить их и их детей. Обсуждение родительской позиции скорее в стратегии «помогите вашему ребенку самому решить это ситуацию при вашей поддержке».

5. Медиация\организация переговоров Ученика и его родителей.

При необходимости, можно организовать медиацию детско-родительских отношений между Учеником и его родителями (законными представителями) с целью:

- прояснения ситуации,
- понимания препятствий (что мешает),
- налаживания взаимопонимания между ними,
- улучшения отношений и выработки совместной стратегии как родителей, так и самого Учащегося,
- видения будущего и способов его достижения.

6. Переговоры между родителями и административно-педагогической командой школы по восстановлению доверия, и согласованию «Дорожной карты».

Пункты дорожной карты и являются предметом переговоров, с уточнением вкладов каждого (родителей, сотрудников школы, самого Ученика). Заранее с каждым из участников согласовываются вопросы «повестки встречи», участники встречи, правила и т.д. Встреча проводится опытным ведущим городской или опытной школьной службы примирения, находящимся в нейтральной безоценочной недирективной позиции, в равной степени поддерживающий движение сторон к решению ситуации.

Подробнее технология проведения Службой примирения такой программы «Школьно-родительский совет» смотри по ссылкам:

- <https://disk.yandex.ru/i/hsCznDIL5MJ7tw>
- https://disk.yandex.ru/i/GL_8OFbTAae1zA

Важным моментом данного этапа является проверка итоговой «дорожной карты» на исполнимость: кто, что именно, к какому сроку берется сделать и с каким результатом, что может помешать, как какие альтернативные или дополнительные шаги возможны, в каком порядке и пр. То есть в дорожной карте указываются не пожелания и обещания, а поэтапные действия по достижению результатов.

7. Восстановительная программа «Круг сообщества» с родителями по нормализации отношений в классе.

Проводится, поскольку не исключена травля родителями одноклассников Ученика и его родителей и направлена на совместные с ними действия по урегулированию ситуации в рамках "Дорожной карты". Важно перед проведением Круга зафиксировать, что Ученик остается в этом классе, поскольку он учащийся массовой государственной школы, и что у педагогической команды есть механизм и ресурс для решения данной ситуации, но нужна согласованная работа всех участников образовательного процесса. Технология «Круга сообщества», ее цели, этапы, техники, описаны в литературе по восстановительному подходу в образовании. Проводит опытная школьная служба примирения, а если нет, то специалисты городской службы примирения.

8. При необходимости – внешний анализ педагогических коммуникаций.

В сложных ситуациях в работу может быть включен «анализ педагогических коммуникаций» со стороны внешнего наблюдателя в классе: например, со стороны заместителя

директора по качеству образования или сотрудника Центра, владеющего данной технологией (в Москве – ГППЦ ДОНМ).

Порой педагоги применяют много обесцениваний, слов-конфликтогенов, насмешек, попыток пристыдить, игнорирования позитивных действий отвергаемого учащегося и т.д. и сами не замечают этого. Конфиденциальный бережный анализ от внешнего человека порой помогает им по другому взглянуть на свою деятельность.

9. Круг с учащимися по нормализации отношений в классе

В ходе Круга важно:

- не допускать от окружающих обесценивающих высказываний в сторону Ученика,
- не допускать чтобы одноклассники и родители не сделали его "крайним" во всех ситуациях,
- каждый услышал переживания одноклассников и негативные последствия своих действий для окружающих,
- чтобы постепенно формировалось сочувствие и эмпатия, затем стремление к признанию несправедливости происходящего, в результате чего логично вытекают обсуждение действий по заглаживанию причиненного вреда (часто взаимные).

Технология «Круга сообщества», ее цели, этапы, техники, описаны в литературе по восстановительному подходу в образовании. Помимо четырёх основных вопросов Круга сообщества можно прояснить: Есть ли у Ученика друзья? Есть ли тот, кто поддерживает его в добрых начинаниях? Не игнорируют ли его педагоги и одноклассники? Есть ли выработанные учениками правила в классе? Есть ли в играх стоп-слова типа "стоп-игра" и т.п., если игра кому-то уже не нравится? И т.д.

Подробнее по ссылкам:

- <https://disk.yandex.ru/i/H0NskkJtHWtkQ>
- https://uchastiesv-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/romanovaln_gppc_ru/ERmH1sh5apxMhe5fluCE5TUBl_xUn5DBn-XvPVW8BPrMSw?e=4VBz59

10. Отработка с Учеником приемов самоконтроля и асертивного поведения – возможно со специалистами вне школы.

Опора на сильные стороны Ученика (в педагогике известен как метод "зелёной ручки") на ресурсы и его возможности, про расширение его самоконтроля: как ему пусть редко, но всё же удаётся себя контролировать.

Могут быть предложены формы наставничества, поддержки со стороны ровесников или более старших учеников.

Иногда необходимо подключение дополнительных ресурсов психолого-педагогического центра. Не исключается важность и возможность врачебной и/или психологической помощи, но до тех пор, пока не сложилось доверие и взаимоуважение между школой и родителями, пока не обеспечена конфиденциальность и безопасность данного процесса (отсутствие слухов, клеймения, негативных последствий), любые призывы школы и попытки воздействия на родителей вызовут скорее обратную реакцию. А если будет выстроен содержательный и уважительный диалог, то сообщая любую сложную ситуацию удастся решить.

11. Временный тьютор. Обычно педагоги в силу загруженности видят только самую яркую эмоциональную вспышку, когда ребенок уже бросается на другого, а предыдущие стадии как и из-за чего происходит накал эмоций и потеря самоконтроля ребенка - пропускают. Поэтому в сложных случаях не исключается выделение школой на некоторое время тьютора, задача которого не столько контролировать поведение ребенка и успокоить родителей, сколько отследить, какие факторы начинают выводить ребенка "из себя", после чего он теряет контроль и совершает деструктивные действия. Тьютор в дальнейшем обсуждает с педагогами свои наблюдения, а если оказывается, что у педагогов основные методы воспитания это «замечание и докладная директору», то необходимо расширение их педагогических методов.

12. Отслеживание по срокам и результатам выполнения Дорожной карты с внешней стороны (Сотрудник Департамента образования, представитель Уполномоченного, городская служба примирения и т.д.).

При необходимости возможна повторная супервизия по корректировке дальнейших шагов Дорожной карты.

Итогом является восстановление образовательного процесса для всех учащихся этого класса, а также их родителей и педагогов. Работа со школой большая, и направлена не только на изменение поведения конкретного ученика, сколько на повышение грамотности и способности педагогической команды и готовности в дальнейшем справляться с подобными ситуациями уже своими силами (на примере конкретного кейса).

Приложение: пример реальной дорожной карты, составленный школой.

**ПЛАН мероприятий («дорожная карта»)
по предотвращению и вторичной профилактике ситуации буллинга
(травли)
в 4 классе**

№	Мероприятия	Срок и исполнения	Ответственный (ФИО)	Показатели
Анализ полученной информации о ситуации буллинга (травли) в 4 классе				
1.	Проведение первичной встречи с заявителем, с целью анализа запроса и уточнения информации			Проведены анализ и оценка ситуации буллинга (группового давления), получена уточняющая информация от заявителя.
2.	Заполнение и анализ Анкеты «Анализ ситуации»			Проведены анализ и оценка ситуации буллинга. Признание наличия факта группового давления.
3.	Организация и проведение встречи с ребёнком, подвергшимся буллингу (травле) и его законными представителям с участием специалиста школы, обладающего навыками конструктивного общения, или Куратора ШСП			Проведение анализа и оценки ситуации буллинга, получена уточняющая информация от ребёнка, подвергающегося ситуации буллинга (травли) и заявителя.
4.	Организация и проведение встречи с классным руководителем класса, где выявлена ситуация буллинга			Проведены анализ и оценка ситуации буллинга или риска возникновения ситуации буллинга, получена уточняющая

	(травли) с участием специалиста школы, обладающего навыками конструктивного общения - Куратора ШСП			информация от классного руководителя. <i>При необходимости - обращение куратора ШСП за консультацией в ГСП</i>
5.	Организация и проведение представителем Администрации ОО и ШСП педагогического совета по ситуации в классе в формате круга сообщества Участники: классный руководитель, педагоги, преподающие в классе, педагог-психолог, социальный педагог, представитель Администрации ОО.			Обсуждены вопросы: 1. Моё ценное профессиональное качество/Какие ценности мы хотим передать нашим детям и нашим ученикам 2. Как я вижу ситуацию, по поводу которой собрались/ моё видение будущего класса 3. Какие я вижу выходы из ситуации и что лично готов сделать из того, что еще не делалось (и к какому сроку) 4. Соответствуют ли предложения участников Круга ценностям из пункта 2. По итогу – формирование педагогической команды, работающей с данным кейсом и согласование плана действий.
Организация работы по противодействию буллингу (травле) в 4 классе				
1.	Взаимодействие куратора службы примирения /классного руководителя/психолога/социального педагога (в случае если нет куратора ШСП) с ребенком, который подвергается буллингу (травле), и с его законным представителем.			Прояснена ситуация, какие видит выходы из ситуации семья, выработан совместный план, информирование семьи о всех шагах, которые сотрудники ОО будут предпринимать на пути решения проблемы
2.	Взаимодействие классного руководителя с детьми, чьи действия причиняют вред другому, и с их законными представителями.			Прояснена ситуация, законные представители и учащийся признают проблему и готовы к участию в восстановительной программе
3.	Организация и проведение службой примирения восстановительной программы «Круг сообщества»			В ходе открытой коммуникации между участниками конфликтов и родителями сформировано понимание ситуации, обсужден причиненный вред и способы по его заглаживанию, сформировано видение общего будущего,

				исключающего повторение подобного, и согласован план его достижения
4.	Проведение службой примирения консультаций классного руководителя и других педагогов, включенных в ситуацию.			Понимание педагогами причин возникновения школьной травли и роли взрослых Понимание педагогами способов работы с травлей (групповым давлением) и укрепление ценностей и отношений в коллективе Формирование команды педагогов, противостоящих проявлениям травли в образовательной процессе
Формирование «здорового ядра класса», коллектива, не допускающего проявлений травли в 4 классе				
1.	Включенное наблюдение социального педагога на уроках и переменах			Сбор и анализ данных для формирования социального портрета класса с целью эффективного планирования социально-психологического сопровождения класса, его коррекции в случае необходимости
2.	Проведение социометрического исследования в классе (на начало ситуации и по итогам её разрешения)			Подробный анализ полученных данных, своевременная коррекция воспитательной и профилактической работы с классом, создание эффективной модели формирования классного коллектива
3.	Встреча обучающихся 4 класса с инспекторами ОДН по темам школьного буллинга и противоправного поведения несовершеннолетних.			Предупреждение правонарушений со стороны обучающихся. Снижение риска нарушений правил поведения, в том числе проявлений буллинга (травли)

4.	Проведение кругов сообщества с классом с привлечением волонтеров ШСП по теме: «Как обстоят дела с толерантностью в нашем классе».			Формирование положительной динамики развития классного коллектива, позитивных взаимоотношений и профилактика негативных проявлений, формирование конструктивных способов выхода из конфликтных ситуаций, формирование восстановительной культуры отношений, формирование «здорового ядра класса», (в том числе из обучающихся-наблюдателей), умеющего и готового противостоять проявлениям травли.
5.	Разработка и проведение классных часов, с применением восстановительных технологий (программа «Учусь общаться») - 5 занятий в течение 2 месяцев; 2 классных часа на тему «Правила 3 нельзя»; 5 классных часов, направленных на формирование восстановительной культуры отношений			Формирование положительной динамики развития классного коллектива, позитивных взаимоотношений и профилактика негативных проявлений, конфликтных ситуаций, ситуаций буллинга (травли), формирование восстановительной культуры отношений
6.	Анализ программы ВР класса, коррекция плана мероприятий для эффективной организации внеурочной занятости обучающихся и всестороннего привлечения обучающихся в мероприятия школы			Формирование классного коллектива, профилактика негативных проявлений, выявление способностей и талантов обучающихся, создание ситуации успеха в соответствии с потребностями обучающихся для коррекции социального статуса
Оказание помощи ребёнку, который подвергся буллингу (травле) и ребёнку, чьё поведение приносит вред первому				
	Проведение индивидуальной работы по формированию ассертивного поведения А. с целью формирования навыков противостояния агрессивному поведению.			Ребёнок, который подвергся буллингу (травле), применяет навыки противостояния агрессивному поведению, ассертивность, навыки понимания реакции группы в эмоционально напряженной ситуации и ситуации группового давления.
				Дети, чьё поведение приносит вред ребёнку, который подвергся буллингу (травле), применяют навыки конструктивного достижения своих целей без

				причинения вреда окружающим в эмоционально напряженной ситуации и ситуации группового давления.
Организация работы с родителями 4 класса				
	Организация и проведение родительского собрания в 4 «Е» классе в формате круга сообщества, направленного на выработку совместного плана по недопущению травли в классе			Среди родителей сформирована команда союзников, признающих недопустимость травли и активно противостоящих проявлениям травли у своих детей. Родители информированы, какие их действия и/или высказывания могут способствовать возникновению и усилению школьной травли и, при необходимости, спланированы шаги по изменению их родительской позиции
Организация работы по улучшению психологического климата в ОО				
	Организация обучения специалистов школы и педагогов восстановительному подходу			Специалисты школы и педагоги обучены восстановительному подходу
	Организация ШСП и/или содействие её активному функционированию			В ОО организована и функционирует ШСП
Организация вторичной профилактики буллинга (травли) и конфликтного поведения в 4 классе и ОО				
	Организация работы с обучающимися, направленной на развитие навыков конструктивного взаимодействия, ассертивности, умения анализировать свои поступки (развитие рефлексии)			Проводятся восстановительные программы, тренинги по развитию коммуникативных навыков, ассертивности, обучающиеся привлечены к работе ШСП в качестве волонтеров-медиаторов
	Организация работы с родителями с целью профилактики буллинга/травли и других типов деструктивного взаимодействия в классном коллективе			Проведено родительское собрание в формате круга сообщества, направленное на профилактику буллинга/травли и других типов деструктивного взаимодействия в классном коллективе