Мирное урегулирование конфликтов в образовательной организации. Школьная служба примирения

(из опыта работы социального педагога)

Школьная жизнь – это сложный процесс, включающий в себя не только учебные ситуации, но и совершенно разные уровни взаимодействия большого количества людей: родителей, педагогов, учащихся. В ходе этих отношений не редко возникают конфликтные ситуации.

В 2017 году наша организация вступила в проект создания Школьной службы примирения (медиации) (ШСП).

Начиная работу в проекте, мы задумались над вопросом, что же такое ШСП, и действительно ли она нужна в образовательном учреждении? Оказывается, нужна. Ребенок большую часть времени проводит в школе, поэтому школьные отношения в значительной степени влияют на ребенка и на его дальнейшую судьбу. Именно в школе он учится строить отношения с окружающими. Если за время обучения подросток не освоил допустимые в обществе способы взаимодействия с другими людьми, возникает риск, что в дальнейшем он не сможет выстраивать отношения или сам станет отвергаемым. Это проявляется в виде правонарушений, конфликтов, примыкания к группировкам и пр.

Мы очень часто видим в средствах массовой информации, что количество школьных конфликтов растет. Конфликты в школе, как и в обществе в целом, были, есть и будут. В частности, конфликты между детьми разных социальных слоев, национальностей, разного культурного уровня. Много конфликтов происходит между родителями и педагогами, между учениками и учителями. Но самое страшное это конфликты в подростковой среде. Решая конфликтные ситуации, дети проявляют агрессию, противоправные действия. Все это перерастает в борьбу за свое место в коллективе и стремление действовать безнаказанно, становится способом самоутверждения. Сам конфликт может быть и не так страшен, если он не переходит в драку, ссору, насилие, разрыв отношений.

• Если ребенок не чувствует себя в школе в безопасности, он будет думать не об учебе, а о том, что и кто поджидает его после уроков.

• Если ребенок находится в среде, где царят агрессия, издевки, насилие, подначки, где он все время вынужден обороняться, – он начинает воспринимать такие отношения как норму, привыкает и усваивает агрессивные способы взаимодействия с окружающими.

• Если для достижения высокого рейтинга в классе принято унижать, подавлять, проявлять насилие, то амбициозный подросток невольно становится на путь формирования агрессивных (а то и криминальных) черт характера.

Что можно предложить в ответ?

Это создание примирительной службы в школе, целью которой является формирование безопасной среды в школе. В школе собраны дети из разных социальных слоев, разных национальностей, разных стилей воспитания и т.д., что создает потенциально конфликтную среду, в которой школьники обязаны находиться значительную часть своего времени. Никакой ребенок не будет думать об уроке, если у него конфликт, его после школы ждет «разборка» или он стал жертвой бойкота или насилия. Для многих подростков в школе важными вопросами являются их статус среди сверстников, общение, взаимоотношения с противоположным полом, способность влиять на других, принадлежность к определенной группе в классе, опробование разных социальных ролей.

Конфликты возникают почти во всех сферах человеческой жизни. Существует несколько основных групп школьных конфликтов:  
 • между детьми - как внутривозрастные, так и межвозрастные

Причина большей части конфликтов между детьми заключается в общей раздражительности и неспособности некоторых школьников преодолевать психологические и учебные нагрузки без агрессивной реакции на источник раздражения. Этим источником могут выступать ученики, учителя, родители или школьная обстановка в целом. Перегруженность учебной программы, шумная атмосфера, большое количество различных людей в школе негативно отражаются на поведении эмоционально лабильных школьников с неустойчивой психикой и слабой нервной системой.  
 • между детьми и учителями

Ребёнок здесь, как правило, оказывается в более уязвимом положении. И родители в подобных ситуациях далеко не всегда могут ему помочь. Основанием для таких конфликтов могут быть:  
- «дискриминация» по отношению к учащимся (деление учеников на способных и неспособных; беседы во внеурочное время только с отличниками и др.);  
- оценка успеваемости;  
- демонстративное потакание школьникам, чьи родители имеют ту или иную форму власти над учителем;  
- жестокость в обращении с учащимися  
 • между учителями и родителями

Неразрешенные конфликты с учителями и одноклассниками являются одной из основных причин нежелания ребёнка посещать школу, приводят к созреванию комплекса неполноценности, деформации личностного развития, закреплению негативного отношения к обучению.  
 • конфликты в самом педагогическом коллективе - межучительские;  
 • конфликты между педагогами и администрацией;  
 • конфликты внутри родительского сообщества, межродительские - это наименее заметные и наименее болезненные для учителей конфликты .

  Частые способы реагирования на конфликты в школе:

* Административный (наказание или угроза наказанием)
* Направление к психологу или социальному педагогу
* Замалчивание

   В этих способах либо не происходит полного решения конфликта, удовлетворяющее всех участников, либо решение конфликта находят не его участники,  а кто-то за них.

В результате школьники не осваивают конструктивные способы разрешения конфликтных ситуаций, и потому в школе и  в дальнейшей жизни они часто необоснованно применяют  силу или становятся жертвами агрессивно настроенных людей.

Мы считаем, что конфликт должен быть решен его непосредственными участниками, поскольку только они смогут найти лучшее решение. И если они приняли на себя ответственность за решение, то наверняка его выполнят и больше не попадут в подобную ситуацию. Помогает им нейтральный посредник (медиатор), который  не судит, не советует, не воспитывает, не защищает, не  винит и не принуждает.  Медиатор помогает всем участникам снизить эмоциональный накал, услышать и понять друг друга (в чем на их взгляд проблема, какой  и кому причинен вред), а также им самим найти выход из конфликтной ситуации и обсудить, как избежать повторения подобного  в будущем.

  Медиатор организует примирительную встречу только при добровольном согласии обеих сторон  и в их интересах и потому он предварительно встречается с  каждым из участников отдельно. Медиатор в равной степени поддерживает обе стороны в стремлении решить конфликт, потому он легко налаживает с ними контакт.

  Для поддержки проведения медиации в образовательном учреждении организуются  Школьные службы примирения. Служба примирения — это новая технология решения конфликтных ситуаций в школе с привлечением детей-медиаторов. Она создает условия для конструктивного разрешения конфликтов. Это форма социально-психологической помощи всем участникам образовательного процесса в конфликтах, тяжелых жизненных ситуациях, случаях правонарушений обучающихся.

Служба примирения стремится, чтобы максимальное количество ситуаций решались на программах примирения, и чтобы сторонам конфликта в первую очередь была предложено самим найти решение ситуации. В службе примирения участникам конфликта предлагают сесть за «стол переговоров», услышать и понять друг друга, а затем самостоятельно договориться о взаимоприемлемом способе выхода из конфликта. Если подростки самостоятельно принимают решение, скорее всего, они его выполнят. Поскольку часто взаимопониманию мешают гнев, обида, предубеждение друг к другу, нужен нейтральный посредник (медиатор). Он подготовит участников к встрече и поможет им организовать конструктивный диалог.

Медиатор учит выходить из сложных ситуаций и понимать, откуда они возникли. Медиация строится на позитиве. Фразы подбираются так, чтобы вывести человека на новый эмоциональный уровень. Ребята, разбирая конфликты, понимают, какие слова произносить нельзя, чтобы не усугубить ситуацию, а какие надо повторять чаще. Такие навыки пригодятся не только при решении проблем с одноклассниками и учителями, но будут востребованы всю жизнь.

Цели деятельности службы примирения (медиации) в ОУ мы определили следующим образом:

* распространение среди обучающихся, работников учреждения и педагогов цивилизованных форм разрешения конфликтов;
* помощь в разрешении конфликтных и криминальных ситуаций на основе
* принципов восстановительной медиации;
* снижение количества административных реагирований на правонарушения.

Задачи деятельности службы примирения (медиации):

* проведение примирительных программ (восстановительных медиаций, кругов сообщества, школьных и семейных конференций и т.д.) для участников конфликтов и ситуаций криминального характера;
* обучение школьников цивилизованным методам урегулирования конфликтов;
* информирование обучающихся и педагогов о принципах и ценностях восстановительной медиации.

Дети, как правило, не имеющие опыта разрешения конфликтов, не могут самостоятельно выйти из той или иной жизненной ситуации. А родители, которых так же, как и нынешних детей, никто не учил успешно разрешать конфликты, часто совершают ошибки, иногда – непоправимые. А также иногда педагоги сами допускают в своей работе промахи при возникновении конфликтов в школе.

Сегодня конфликты в школе разрешаются, как правило, на основе административных рычагов – через учителя, через руководство школы, в некоторых, особых и более сложных случаях – через руководство системой образования; в криминальных ситуациях – через правоохранительные органы. Только внимательное отношение к ребёнку в школе позволяет на более ранней стадии обнаружить неблагополучие в его семье, помочь ему и его родителям и близким.

«Травля в школе» **- продолжительное подавление одних людей другими, не переходящее в правонарушение.** Сначала начинаются стычки между несколькими учениками (агрессорами и жертвами), постепенно в нее включаются другие ученики класса – чтобы поддерживать ту или иную сторону, чтобы не оказаться «вне коллектива» и так далее. Жертва, защищаясь, начинает резко отвечать обидчикам (что трактуется как агрессия) Жертву начинают провоцировать (это не сложно, поскольку жертва находится в стрессовом состоянии). От жертвы травли хотят избавиться не только одноклассники, но и некоторые родители (поскольку он «ведет себя неадекватно», чем мешает их детям учиться), и некоторые педагоги (поскольку он мешает им на уроках).

Но конфликт должен быть решен его непосредственными участниками, поскольку только они смогут найти лучшее решение. Нейтральный посредник (медиатор) не судит, не советует, не воспитывает, не защищает, не винит и не принуждает. Медиатор помогает всем участникам снизить эмоциональный накал, услышать и понять друг друга (в чем на их взгляд проблема, какой и кому причинен вред), а также им самим найти выход из конфликтной ситуации и обсудить, как избежать повторения подобного в будущем.

Медиатор организует примирительную встречу только при добровольном согласии обеих сторон и в их интересах и потому он предварительно встречается с каждым из участников отдельно. Медиатор в равной степени поддерживает обе стороны в стремлении решить конфликт, потому он легко налаживает с ними контакт.

Примирительные процедуры проводятся на основании письменного соглашения о проведении процедуры медиации, в нем содержатся сведения о предмете спора, медиаторе, о порядке проведения процедуры медиации, расходах, о сроках проведения медиации.

Результатом медиации становится письменное медиативное соглашение, в котором содержатся сведения о предмете спора, медиаторе, проведенной  процедуре медиации, а также согласованные сторонами обязательства, условия и сроки их выполнения. Медиативное соглашение подлежит исполнению на основе принципа добровольности и добросовестности сторон.

Принципы деятельности службы:

1.       Принцип добровольности, предполагающий добровольное участие школьников в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе.

2.       Принцип согласия сторон, вовлеченных в примирительную программу. Основанием для начала работы может быть письменное заявление учителя, родителей или учащихся школы.

3.       Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы примирения не разглашать полученные в ходе программы сведения. Исключение составляет информация о возможном нанесении ущерба для жизни, здоровья и безопасности.

4.       Принцип нейтральности, запрещающий службе примирения принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что служба примирения не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение.

От каждого из нас зависит, будет ли наша школа безопасной. Это, наверное, трудно, но все вместе, каждый своим личным примером может сделать нашу школу безопасной.

Конфликт в школе, как и в обществе, неизбежен, это одно из условий развития мира. Но надо учиться решать его мирным путем. Чтобы дети умели сами выходить из трудной ситуации, нужно, чтобы им дали возможность на равных участвовать в разрешении конфликтов, прислушивались к их мнению. Медиация, конечно, не волшебная палочка, которая мигом уладила бы все конфликты. Однако благодаря медиации можно хотя бы в какой-то мере снизить уровень подростковой преступности. Можно разрешать споры и конфликты, не доводя их до более тяжких последствий. То есть можно на ранних стадиях помочь детям, чтобы они не стали преступниками или не попали в сложную жизненную ситуацию.