

ПРИМЕРНЫЙ АЛГОРИТМ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ С КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИЕЙ, КОГДА УЧЕНИК НЕ МОЖЕТ КОНТРОЛИРОВАТЬ СВОЁ ПОВЕДЕНИЕ

Коновалов Антон Юрьевич,

руководитель городской службы примирения городского психолого-педагогического центра Департамента образования и науки города Москвы, старший преподаватель кафедры юридической психологии Московского государственного психолого-педагогического университета, konovalov-A@ya.ru

В СТАТЬЕ РАССМАТРИВАЮТСЯ ЭТАПЫ РАБОТЫ ГОРОДСКОЙ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ С УЧАСТНИКАМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ, НАХОДЯЩИХСЯ 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, АНАЛИЗ СИТУАЦИИ И СОВМЕСТНЫЙ ПОИСК СОГЛАСОВАННЫХ РЕШЕНИЙ.

• школьная служба примирения • городская служба примирения • территориальная служба примирения • восстановительные практики • восстановительный подход • профилактика травли • профилактика буллинга

В Московскую городскую службу примирения часто поступают запросы от школ и родителей учащихся на урегулирование ситуации, когда в классе есть ребёнок, который не может в достаточной мере контролировать своё поведение, мешает вести уроки, не реагирует на действия учителей и совершает вредящие окружающим действия (дерётся, 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, взаимных претензий и требований, в которую включаются родители, администрация, внешние органы. Конфликта никто не хочет, но у каждого свой взгляд на ситуацию и своё видение мирного разрешения. Как говорится, «каждый хочет мира, но на своих условиях».

Внешне ситуация обычно выражается словами «у ребёнка 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 всё не так» и т. д.

Часто ребёнок себя не контролирует, потому что у него гиперактивность, дефицит внимания и подобные особенности. Даже если есть подтверждённый диагноз, ситуация не становится проще. Как правило, родители других детей в классе требуют убрать мешающего их детям ребёнка 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 ребёнка нарушается, попытки направить к психологу не приводят к результату. Растут взаимное недоверие, претензии и предубеждения.

В статье мы не будем рассматривать психологические, юридические, медикаментозные и иные вмешательства, которые бывают необходимы. Здесь мы рассмотрим взаимодействие городской и школьной служб примирения по созданию условий и возможностей для переговоров всех участников образовательных отношений с целью конструктивного диалога, приглашения в ответственную позицию, сотрудничества

по решению проблемы и выработки новых решений (поскольку старые решения не привели к желаемому результату).

При описании алгоритма мы назвали ребёнка, который не может контролировать своё 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 и 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 участвуют директор, заместитель по воспитательной работе, 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 продлённого дня (в начальной школе), а также члены школьной службы примирения (которые потом возьмут на себя организацию конструктив-

ных переговоров), другие члены педагогической команды 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 готов был бы услышать или кто может его поддержать на пути внутренних изменений;
- необходимых вкладах каждого из участников в решение ситуации.

В обсуждениях также 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 неё включаются пункты на взаимодействие между учениками, изменение педагогических стратегий, подходов, взаимодействие с родителями (учащихся) класса.

Обычно в дорожную карту вписывается вклад каждого участника в решение ситуации. Рассмотрим примеры.

- Классный руководитель отвечает за управление взаимоотношениями в классе и формирование ценностей дружбы и взаимной поддержки:
это могут быть круги сообщества на согласование правил класса, «три нельзя»², элементы коммунарской методики и пр.

¹ При перенесении опыта в другие регионы — там необходимо найти человека, обладающего нужными компетенциями.

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

- Социальный педагог — координирует налаживание конструктивных связей со значимыми для Ученика людьми, подключение к воспитательному процессу его родных и близких значимых людей, которые ещё не были задействованы.
- Советник по воспитанию — способствует включению 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 с указанием сроков и предполагаемых результатов (*пример в приложении*).

Кроме того, с педагогической командой обсуждаются потребности (а невысказанные требования) написавшего заявление родителя, о чём 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 обращения, а его содержание).

Частые потребности:

- безопасность ребёнка;
- уважение ребёнка;
- высокое качество образовательного процесса;
- принятие ребёнка в классе;
- понятное и сотрудничающее неформальное реагирование школы на обращение родителя.

Обычно на уровне ценностей и школа, и родители имеют сходные позиции. Но подчёркиваем, 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 отчётов).

Подробнее о технологии проведения Службой примирения такой супервизии

см. 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 ребёнка 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 следует в стратегии «помогите вашему ребёнку самому решить эту ситуацию при вашей поддержке».

4. 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 участниками;
- улучшения отношений и выработки совместной стратегии как родителей, так и самого Ученика;
- видения будущего и способов его достижения.

5. Переговоры между родителями и административно-педагогической командой школы по восстановлению доверия, и согласованию дорожной карты.

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

Подробнее о технологии проведения Службой примирения такой программы «Школьно-родительский совет» см. 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 берётся сделать и с каким результатом, что может помешать, 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.

6. Восстановительная программа «Круг сообщества» с родителями по нормализации отношений в классе. Проводится в обязательном порядке, 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 остаётся 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», её цели, этапы, техники описаны в литературе по восстановительному подходу в образовании. Проводит круг опытная школьная служба примирения, а если её нет, то специалисты городской службы примирения.

7. При необходимости — внешний анализ педагогических коммуникаций. В сложных ситуациях в работу может быть включён «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 — городского психолого-педагогического центра Департамента образования и науки города Москвы).

Порой педагоги допускают обесценивания, слова-конфликтотены, насмешки, попытки пристыдить, игнорирование 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.

8. 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 сделали Ученика «крайним» во всех ситуациях;
- услышать каждому переживания одноклассников и понимать негативные последствия своих действий для окружающих;
- постепенно формировать сочувствие и эмпатию, затем стремление к признанию несправедливости происходящего, в результате чего логично вытекает осуждение действий по заглаживанию причинённого вреда (часто взаимного).

Технология «Круга сообщества», её 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/HONskkJltHWtkQ>
- https://uchastiesv-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/romanovln_gppc_ru/ERmH1sh5apxMhe5fluCE5TUBI_xUn5DBn-XvPVW8BPrMSw?e=4VBz59

9. Отработка с Учеником приёмов самоконтроля и асертивного поведения — возможно, со специалистами вне школы.

Здесь активируется опора на сильные стороны Ученика (в педагогике известно как метод «зелёной ручки»), его ресурсы и возможности, 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 исключаются 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, клеветы, негативных последствий), любые призывы школы и попытки воздействия на родителей вызовут скорее обратную реакцию. А если будет выстроен содержательный и уважительный диалог, то удастся решить сообща любую сложную ситуацию.

10. Временный тьютор. Обычно педагоги в силу загруженности видят только самую яркую эмоциональную вспышку, когда ребёнок уже бросается на другого, а предыдущие стадии, как и почему происходит накал эмоций и потеря самоконтроля ребёнка, — пропускают. Поэтому в сложных случаях не исключается выделение школой на некоторое время тьютора, задача которого не столько контролировать поведение ребёнка и успокоить родителей, сколько отследить, какие факторы начинают выводить ребёнка 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.

11. Отслеживание по срокам и результатам выполнения дорожной карты с внешней стороны (сотрудник Департамента образования, представитель уполномоченного по правам ребёнка, 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 её готовности в дальнейшем справляться с подобными ситуациями уже своими силами (на примере конкретного кейса). □

Приложение

Пример реальной дорожной карты, составленной школой

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

№	Мероприятия	Сроки исполнения	Ответственный (ФИО)	Показатели
Анализ полученной информации о ситуации буллинга (травли) в 4-м 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 представителями с участием специалиста школы, обладающего навыками конструктивного общения, или куратора ШСП			Проведены анализ и оценка ситуации буллинга, получена уточняющая информация от ребёнка, подвергающегося ситуации буллинга (травли) и заявителя

№	Мероприятия	Сроки исполнения	Ответственный (ФИО)	Показатели
4	Организация и проведение встречи с классным руководителем класса, где выявлена ситуация буллинга (травли) с участием специалиста школы, обладающего навыками конструктивного общения — куратора ШСП			Проведены анализ и оценка ситуации буллинга или риска возникновения ситуации буллинга, получена уточняющая информация от классного руководителя. При необходимости — обращение куратора ШСП за консультацией в ГСП
5	Организация и проведение представителем администрации ОО и ШСП педсовета по ситуации в классе в формате круга сообщества. Участники: классный руководитель, педагоги, преподающие в классе, педагог-психолог, социальный педагог, представитель администрации ОО			Обсуждены следующие вопросы. Моё ценное профессиональное качество / Какие ценности мы хотим передать нашим детям и нашим ученикам. Как я вижу ситуацию, по поводу которой собрались / Моё видение будущего класса. Какие я вижу выходы из ситуации и что лично готов сделать из того, что ещё не делалось (и к какому сроку). 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-м классе

1	Взаимодействие куратора службы примирения / классного руководителя/психолога/социального педагога (если нет куратора ШСП) с ребёнком, который подвергается буллингу (травле), и с его законным представителем			Прояснена ситуация, какие видит выходы из ситуации семья, выработан совместный план, информирование семьи обо 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, обсуждён причинённый вред и способы по его заглаживанию, сформировано видение общего будущего, исключая повторение подобного, и согласован план его достижения
4	Проведение службой примирения консультаций классного руководителя и других педагогов, включённых 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 образовательном процессе

№	Мероприятия	Сроки исполнения	Ответственный (ФИО)	Показатели
Формирование «здорового ядра класса», коллектива, не допускающего проявлений травли в 4-м классе				
1	Включённое 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-го 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») — пять занятий в течение двух месяцев; два классных часа на тему «Правила трёх нельзя»; пять 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

№	Мероприятия	Сроки исполнения	Ответственный (ФИО)	Показатели
Оказание помощи ребёнку, который подвергся буллингу (травле) и ребёнку, чьё поведение приносит вред первому				
1	Проведение индивидуальной работы по формированию асертивного поведения А. с целью формирования навыков противостояния агрессивному поведению			Ребёнок, который подвергся буллингу (травле), применяет навыки противостояния агрессивному поведению, асертивность, навыки понимания реакции группы в эмоционально напряжённой ситуации и ситуации группового давления
2				Дети, чьё поведение приносит вред ребёнку, который подвергся буллингу (травле), применяют навыки конструктивного достижения своих целей без причинения вреда окружающим в эмоционально напряжённой ситуации и ситуации группового давления
Организация работы с родителями учащихся 4-го класса				
1	Организация и проведение родительского собрания в 4-м 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 спланированы шаги по изменению их родительской позиции
Организация работы по улучшению психологического климата в ОО				
1	Организация обучения специалистов школы и педагогов восстановительному подходу			Специалисты школы и педагоги обучены восстановительному подходу
2	Организация ШСП и/или содействие её активному функционированию			В ОО организована и функционирует ШСП
Организация вторичной профилактики буллинга (травли) и конфликтного поведения в 4-м классе и ОО				
1	Организация работы с обучающимися, направленной на развитие навыков конструктивного взаимодействия, асертивности, умения анализировать свои поступки (развитие рефлексии)			Проводятся восстановительные программы, тренинги по развитию коммуникативных навыков, асертивности, обучающиеся привлечены к работе ШСП в качестве волонтеров-медиаторов
2	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