

**Ковалева Алёна Александровна,
методист, заместитель директора по правовым вопросам
ГБОУ гимназии № 586 Василеостровского района**

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ «Организация эффективной работы Службы Школьной медиации»

В настоящее время проблема медиации все еще продолжает оставаться актуальной и востребованной. Медиация – посредничество – по своей сути, технология урегулирования разногласий и конфликтов в различных вариациях используется и неформально и формально фактически во всех сферах человеческих взаимоотношений.

В сфере образования необходимость развития медиации и применения технологий медиации в рамках образовательного процесса закреплено законодательно.

В соответствии с пунктом 64 «Плана первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы», утвержденного распоряжением Правительства РФ, в образовательных организациях должны быть созданы службы школьной медиации, обеспечивающие защиту прав детей и создающие условия для формирования безопасного пространства, равных возможностей и защиты их интересов.

Такая законодательная позиция российского государства не случайна. В одном из интервью бывший заместитель министра образования РФ В. Каганов отметил: «Медиация обладает огромным потенциалом для гармонизации образовательной среды в учебных заведениях – от дошкольных до системы высшего образования. Речь идет как об отношениях между самими учащимися, так и между преподавательским составом, администрацией учебных заведений и учащимися, между учебным заведением и родителями учащихся. ... Ведь надо понимать, что, обучая нынешних школьников цивилизованным способам урегулирования споров, мы закладываем фундамент для изменений во всем российском обществе. Сегодня школьники привыкнут разрешать свои споры конструктивно, а не при помощи силы, и завтра они станут взрослыми членами общества, которые уже будут обладать этими столь важными навыками социального партнерства».¹

Павел Астахов, являющийся уполномоченным при президенте Российской Федерации по правам ребёнка в период с 2009 по 2016 год, также отмечал, что «за медиацией - будущее цивилизованного общества».²

Таким образом, во всех общеобразовательных организациях страны в настоящий момент должны быть созданы Службы Школьной медиации. Основная проблема в их работе заключается в том, что многие из них были созданы только «на бумаге» и существуют исключительно формально, не выполняя при этом возложенных на них задач. Еще одна проблема кроется в том, что некоторые службы хоть и созданы реально, но работают с нарушениями установленных принципов и требований, а поэтому неэффективно. Эти проблемы в большей части обусловлены незнанием школьной администрации и педагогов-психологов, что такое Служба Школьной медиации и как она должна работать.

¹ Каганов В. Обучая детей разрешать споры, мы закладываем фундамент будущего общества // Медиация и право. 2014. № 3. С. 37.

² Астахов П. За медиацией — будущее цивилизованного общества // Медиация и право. 2014. № 3. С. 40.

1. ПРИНЦИПЫ И УСЛОВИЯ СОЗДАНИЯ СЛУЖБЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

1.1. Организационно-правовой глоссарий

Для создания и организации работы Службы Школьной медиации первоначально нужно определиться с терминами и определениями, и в этом поможет организационно-правовой глоссарий. Но, как интересно отмечено в одной из публикаций по данной теме, «следует сразу оговориться, что «школьная медиация» – понятие, а не термин, и оно многогранно. Речь здесь идет не только о разрешении конфликтов в школьной жизни. Понятие «школьной медиации» значительно шире. Оно подразумевает и создание взаимопонимания между взрослыми (например, между родителями и учителями), а также между взрослыми и детьми, между группами детей и так далее. Охватывая такую широкую сферу человеческих взаимоотношений, медиация становится альтернативой государственным механизмам разрешения и уголовно-правовых споров, где задействованы несовершеннолетние»³.

Понятия в данном глоссарии расставлены не по алфавиту, а в соответствии со смыслом и ценностным уровнем.

Медиация – это альтернативный способ урегулирования споров, при котором спорщики при незаинтересованной и нейтральной поддержке посредника (медиатора) сами контролируют свой спор и берут на себя ответственность за его разрешение, получая при этом опыт выхода из конфликта.

Медиативный подход – подход, основанный на принципах медиации, предполагающий владение навыками позитивного осознанного общения, создающими основу для предотвращения и (или) эффективного разрешения споров и конфликтов в повседневных условиях без проведения медиации как полноценной процедуры.

Медиатор – прошедший специальное обучение нейтральный и независимый помощник, который помогает сторонам, добровольно участвующими в процедуре медиации, найти взаимоприемлемое и жизнеспособное решение. В процессе медиации стороны приходят к соглашению без вынесения третьей стороной решения по спору, медиатор лишь содействует сторонам спора в совместной выработке решения, основанного на осознании и реализации их собственных потребностей и интересов. При этом стороны, оставаясь «собственниками» конфликта, являются активными участниками и сохраняют контроль над процессом разрешения спора и содержательной стороной решения.

Метод «Школьная медиация» – это инновационный метод, который применяется для разрешения споров и предотвращения конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса в качестве современного альтернативного способа разрешения споров.

Школьная медиация – механизм мягкого разрешения конфликтов в школьной среде, так или иначе касающихся детей и молодежи.

Служба Школьной медиации – эта служба, созданная в образовательной организации и состоящая из работников образовательной организации, учащихся и их родителей, прошедших необходимую подготовку и обучение основам метода школьной медиации и медиативного подхода.

Руководитель Службы Школьной медиации – сотрудник (как правило, им может быть заместитель директора по учебно-воспитательной работе, социальный педагог, школьный

³ Соловьева С.В., Ершова Е.В. Школьная служба медиации как институт восстановительного правосудия // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. 2014. № 3. С. 213.

психолог или один из учителей), осуществляющий координацию действий по созданию и организации работы Службы ШМ.

Школьный медиатор – медиатор, прошедший обучение по программе «Метод школьная медиация. Школьный медиатор», работающий в образовательном учреждении и помогающий в разрешении возникающих споров, разногласий, конфликтов при помощи Метода ШМ. Одновременно школьный медиатор обучает учащихся в «группах равных» и занимается информационно-просветительской деятельностью среди коллег и родителей. Школьными медиаторами становятся администраторы образовательного учреждения, учителя, педагоги-психологи, социальные педагоги и др.

«Группы равных» – формируются из учащихся, относящихся к одной возрастной категории, с целью обучения основам школьной медиации и овладения навыками медиативного подхода. Участники «групп равных» выступают в роли медиаторов и ко-медиаторов при разрешении споров между другими учениками – как правило, своими сверстниками. Кроме того, участники «групп равных» занимаются информационно-просветительской деятельностью, обучая основам медиативного подхода своих сверстников и младших ребят. «Группы равных» считаются одним из наиболее эффективных способов обучения школьников культуре цивилизованного поведения в конфликтных ситуациях, так как учащиеся получают возможность обучаться на примере собственных межличностных конфликтов.

Восстановительное правосудие – способ реагирования на противоправные действия и подход к отправлению правосудия, направленный прежде всего не на наказание виновного путем изоляции его от общества, а на восстановление материального, эмоционально-психологического (морального) и иного ущерба, нанесенного жертве, сообществу и обществу, на осознание и заглаживание вины, восстановление отношений, содействие реабилитации и ресоциализации правонарушителя. Одним из инструментов восстановительного правосудия является особая форма медиации – между потерпевшим и обидчиком (оступившимся).

Восстановительный подход – использование в практической деятельности, в частности в профилактической и коррекционной работе с детьми и подростками, в том числе при разрешении споров и конфликтов и после совершения правонарушений, умений и навыков, направленных на всестороннее восстановление отношений, доверия, материального и морального ущерба и др.

1.2. Особенности создания Службы Школьной медиации в образовательной организации

Профессиональные медиаторы указывают, что медиация – сложный инструмент решения споров и достаточно строго регламентированная процедура, со своими принципами и фазами, и недопустимо их нарушение.⁴

Можно выделить несколько обязательных на наш взгляд условий, соблюдение которых необходимо для создания реально работающей и эффективной Службы Школьной медиации.

1. Соответствие целей и задач создания Службы ШМ в образовательной организации целям и задачам, закрепленным в рекомендациях и иных НПА. В соответствии с нормативными документами основными целями деятельности Службы Школьной медиации могут быть:

⁴ Исакова И.А., Мигунова А.В. Медиация для молодежи: возможность или необходимость? // Личность. Культура. Общество. 2016. Том XVIII. Вып. 3–4 (№№ 91–92). С. 109.

- создание благоприятной, гуманной и безопасной среды для развития и социализации личности, умеющей принимать решения и нести ответственность за свои поступки;
- воспитание культуры конструктивного поведения в конфликте, основанной на медиативном подходе, который базируется на таких общечеловеческих ценностях как признание уникальности каждой личности, взаимное принятие, уважение права каждого на удовлетворение собственных потребностей и защиту своих интересов не в ущерб чужим;
- улучшение качества жизни всех участников учебно-воспитательного процесса, каковыми являются дети, семьи, педагоги и воспитатели, администраторы, психологи, социальные работники, социальные педагоги, школьные инспекторы и др.

В качестве основных задач деятельности Службы Школьной медиации рекомендованы:

- создание с помощью метода школьной медиации и восстановительного подхода системы защиты, помощи и обеспечения гарантий прав и интересов детей всех возрастов и групп, включая детей, попавших в трудную жизненную ситуацию и находящихся в социально опасном положении, детей из неблагополучных семей, детей с девиантным (общественно опасным) поведением;
- профилактика агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений среди детей, профилактика преступности среди несовершеннолетних;
- координация усилий семьи и Образовательного учреждения, а также других институтов, участвующих в работе с детьми и подростками, с целью предотвращения неблагополучных сценариев развития жизни ребенка, особенно в критические периоды;
- популяризация среди обучающихся, родителей и педагогов альтернативных способов разрешения конфликтов; принципов и ценностей медиации;
- внедрение новых форм, технологий и методов работы, в том числе обеспечение досудебного и судебного сопровождения несовершеннолетних, вступивших в конфликт с законом;
- интеграция метода школьной медиации в образовательный процесс и систему воспитания для обеспечения возможности доступа к медиации для каждой семьи и каждого ребенка;
- проведение медиаций, школьных и семейных конференций, восстановительных программ для участников конфликтов;
- помощь в разрешении конфликтных и криминальных ситуаций на основе принципов медиации; развитие альтернативных административному способов реагирования на конфликты и правонарушения, снижение количества административных обращений;
- повышение квалификации педагогических работников Образовательного учреждения по вопросам применения процедуры медиации в повседневной педагогической практике;
- обучение всех участников образовательного процесса альтернативным методам (медиативному подходу) урегулирования конфликтов;
- повышение уровня психологической компетентности участников образовательного процесса, в том числе в сфере эффективной коммуникации в конфликте;
- развитие медиации ровесников.

2. Следующее условие – соответствие состава и подготовки членов Службы Школьной медиации утвержденным целям и задачам. Руководителем Службы Школьной медиации может быть педагог, психолог, социальный педагог, представитель администрации, на которого приказом директора Образовательного учреждения возлагаются обязанности по руководству службой медиации. Руководитель и специалисты Службы Школьной медиации

проходят обязательное обучение по программам школьной медиации. В состав Службы Школьной медиации могут входить обучающиеся 7-11 классов, прошедшие обучение по программам школьной медиации, разработанным для учащихся. Родители (законные представители) дают согласие на работу своего ребенка в Службе Школьной медиации. В работе Службы Школьной медиации могут участвовать представители школьного самоуправления, представители родительской общественности.

3. Еще одно условие – соблюдение необходимых принципов непосредственно в организации деятельности Службы Школьной медиации:

- Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие обучающихся в организации работы службы, так и наличие добровольного согласия сторон, вовлеченных в конфликт, на его урегулирование с применением медиации.
- Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство специалистов Службы Школьной медиации не разглашать полученные в ходе программ сведения. Исключение составляет информация о противоправной деятельности, а также примирительный договор (по согласованию с участниками встречи и подписанный ими).
- Принцип нейтральности, не позволяющий специалистам Службы Школьной медиации принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что специалисты службы примирения не выясняют вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а являются независимыми посредниками, помогающими сторонам самостоятельно найти взаимоприемлемое решение.
- Принцип равноправия, утверждающий равное право сторон оценивать конфликтную ситуацию и высказывать свою точку зрения, обсуждать свои эмоции и интересы, участвовать в выработке и принятии решений. У сторон также есть равные права на внимание и время медиатора.

4. Последнее из ключевых условий – выполнение необходимых процедур и этапов – и на стадии создания службы, и в процессе организации работы службы, и самое главное – соблюдение непосредственно правил проведения самой медиации и использования медиативного подхода.

Служба Школьной медиации создается в образовательной организации приказом руководителя организации на основании нормативно-правовых документов. Служба Школьной медиации самостоятельно принимает решение о возможности или невозможности использования процедуры медиации в каждом конкретном случае. Процедура медиации начинается в случае согласия конфликтующих сторон на участие в данной процедуре. Если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как правонарушение или преступление, для проведения программы также необходимо информированное согласие родителей или их участие во встрече. Процедура медиации не проводится с обучающимися младше 10 лет, а также с лицами, страдающими психическими заболеваниями. Переговоры с родителями и должностными лицами по организации процедуры проводит руководитель или специалисты службы медиации из числа педагогов. Служба Школьной медиации самостоятельно определяет сроки и этапы проведения медиации в каждом отдельном случае. Служба Школьной медиации помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в соглашении, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств специалисты службы медиации могут проводить дополнительные встречи сторон с целью оказания помощи в установлении причин и трудностей, а также в поиске путей их преодоления (что может быть оговорено в письменном или устном соглашении). Деятельность службы медиации фиксируется в

обобщенном виде в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами Службы Школьной медиации. Администрация образовательной организации должна содействовать работе службы и взаимодействию Службы Школьной медиации с социальными службами и другими организациями района и города.

1.3. Этапы создания Службы Школьной медиации

Создание Службы Школьной медиации в образовательной организации проходит в несколько этапов:

1. информирование работников образовательной организации, обучающихся и их родителей о Службе Школьной медиации, сроках ее создания в образовательной организации, особенностях ее функционирования и порядке обращения в службу;
2. создание мотивации для работников образовательной организации, обучающихся и их родителей к участию в деятельности Службы Школьной медиации и применению метода «Школьная медиация»;
3. проведение обсуждения деятельности Службы Школьной медиации среди работников образовательной организации, обучающихся и их родителей (законных представителей) с обязательными полными и корректными ответами на все вопросы заинтересованных лиц;
4. определение структуры Службы Школьной медиации и разработка всех локальных нормативно-правовых и организационных документов для деятельности Службы Школьной медиации;
5. проведение согласований относительно деятельности будущей Службы Школьной медиации с администрацией и остальными участниками образовательного процесса;
6. обучение сотрудников образовательной организации методу «Школьная медиация» в учреждениях, выдающих соответствующие документы об обучении, впоследствии обучение обучающихся и их родителей (законных представителей) методу «Школьная медиация» непосредственно в образовательной организации;
7. установление сотрудничества с органами и учреждениями профилактики безнадзорности и правонарушений, опеки и попечительства, дополнительного образования (для координации совместной деятельности);
8. апробация практической работы Службы Школьной медиации по вопросам предупреждения и разрешения конфликтов, а также первичная оценка эффективности деятельности Службы Школьной медиации;
9. полноценное функционирование Службы Школьной медиации предполагает практическую реализацию медиативного подхода с участием «групп равных» в образовательной организации.

Также педагогическая общественность должна быть информирована в отношении того, чего не следует ожидать от программы школьной медиации:

- она не является универсальным средством для всех конфликтных случаев;
- она не является именно воспитательным средством (тем более после того как все остальные опробованы) – хотя определенные воспитательные эффекты обычно наблюдаются;
- она не может гарантировать изменения личности человека, тем более – за короткое время.

2. ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ СЛУЖБЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

2.1. Возможные проблемы и сложности

Несмотря на серьезную нормативно-правовую базу, в образовательном пространстве Российской Федерации выявлены противоречия, затрудняющие процесс создания не только сети Служб Школьной медиации, но и отдельных школьных служб медиации. В чем же эти проблемы, противоречия, риски?

1. В настоящее время развитие медиации в любом государстве, в том числе и в российском, осуществляется по трем основным направлениям: законодательство, теория, практика. Именно практика находится на начальном этапе своего развития.
2. Несмотря на то что около 30 организаций в 17 субъектах РФ ведут сегодня работу по обучению медиаторов, причем 15 образовательных центров действуют при вузах и количество обученных медиаторов на сегодня превысило 4 тыс. человек, нельзя сказать о том, что школы обеспечены дипломированными специалистами в данной области. В лучшем случае педагоги, школьные психологи и другие работники сферы образования проходят курсы переподготовки по программам (в большинстве случаев несертифицированным) повышения квалификации. И мы абсолютно уверены, что худшие случаи – создание школьной службы медиации формально. В таких случаях нет возможности создать в учреждении еще одну, полноценно работающую службу, раз есть уже формально созданная. Таким образом, в подобной ситуации дети и родители лишаются возможности использовать медиацию в школе.
3. Многие родители просто не дают согласия на проведение медиации с участием своего ребенка.
4. Во многих образовательных организациях, в принципе, нет Школьной Службы медиации, так как этому сопротивляется администрация школы.
5. Следует согласиться с мнением о том, что широкое распространение медиации и совершенствование нормативной базы возможны только в том случае, если будут учтены такие факторы, как менталитет наших граждан, уровень их правовой культуры и правосознания. Решение данной проблемы возможно при активной просветительской работе органов государственной власти всех уровней, в том числе местного самоуправления, средств массовой информации, образовательных организаций и самих медиаторов.

А что же показывает реальный опыт образовательных организаций, прошедших процесс внедрения Службы Школьной медиации на практике? Опрос действующих Служб Школьной медиации, организованный Фондом поддержки образования (<http://fobr.ru>), показал, что на разных стадиях своего развития Службы сталкиваются с различными трудностями.

На этапе становления ярко проявляется недостаточность ресурсов в образовательной организации – Службам Школьной медиации не хватает подготовленных специалистов, уверенности и опыта, существует страх ошибиться; иногда проблемы связаны с авторитаризмом руководства, назначаются ответственные за реализацию технологии педагоги, исходя из их загруженности, а не профессиональной компетентности.

Затем следует этап интеграция Службы в систему учебно-воспитательной работы образовательной организации, на котором возникают проблемы с разграничением областей деятельности воспитательной службы, психологической службы и СШМ, преодолением консерватизма педагогических коллективов в способах урегулированию школьных конфликтов, а также трудностей в распространении информация о конфликтах, которая часто

просто не доходит до специалистов Служб школьной медиации. На этом этапе может проявляться как закрытость образовательной организации, когда школа остается закрытой системой, неготовой к сотрудничеству с профессиональными медиаторами, потому что существует негласное правило «не выносить сор из избы»; педагогический коллектив скрывает существующие проблемы, и педагоги справляются с конфликтами собственными силами, а порой и игнорируют их. Также плохую роль в процессе внедрения Службы Школьной медиации могут сыграть и формализм педагогического сообщества, и нежелание внедрять инновации. Как правило, у педагогов существует ложная иллюзия, что работа проводится, она результативна и нет необходимости менять что-то в своем укладе, однако в отчетной документации и планах, программах работы инновации могут быть прописаны, но на практике не быть реализованы.

На этапе поддержания эффективной деятельности Служб школьной медиации возникают трудности, связанные со сменой поколений специалистов, набором и обучением взрослых и ребят, передачей накопленного опыта. Наш опыт показывает также, что устойчивость Служб Школьной медиации во многом обеспечивается именно личной мотивацией и заинтересованностью педагогов и учащихся в результатах работы службы. Поэтому вопрос преемственности и поиска новых педагогов и учащихся, готовых подключиться к работе Службы Школьной медиации и развивать ее в дальнейшем, остается очень важным.

2.2. Ключевые условия-принципы эффективной работы Службы Школьной медиации

Итак, проанализировав возможные и реальные сложности, возникающие на практике при создании и функционировании Служб Школьной медиации, можно сформулировать основные условия, соблюдение которых поможет обеспечить эффективную работу уже созданной службы. Эти условия наиболее логично изложить в виде принципов эффективной работы Службы Школьной медиации.

1. ***Принцип поддержки***, заключающийся в полной и всесторонней поддержке Службы Школьной медиации и ее работы со стороны администрации образовательной организации, включая организационную и материально-техническую поддержку.
2. ***Принцип соответствия***, предполагающий точное понимание целей, задач и особенностей деятельности Службы Школьной медиации; разграничение ее полномочий с иными органами и комиссиями образовательной организации и соответственно «несмешивание» ожидаемых результатов работы Службы Школьной медиации и иных органов и комиссий.
3. ***Принцип заинтересованности***, который предполагает включение в работу Службы Школьной медиации только заинтересованных и замотивированных на эффективную работу педагогов, которые видят смысл и интерес в этой работе. Также этот принцип применим и при работе с детьми и отбором детей для участия школьной медиации и группах равных.
4. ***Принцип соблюдения***, который заключается в строгом соблюдении и исполнении всех нормативных и обязательных условий и требований, принятых в работе Службе Школьной медиации.

В заключение всего вышеизложенного можно сделать вывод, что интеграция метода школьной медиации в образовательное пространство выходит далеко за рамки взаимодействия «ребенок-семья-школа (образовательная организация)». Если гуманный инструментальный решения трудных ситуаций будет успешно внедрен в сфере образования, он будет быстрее распространен и на другие социальные сферы, и на все общество в целом.

Это подтверждают и российские ученые и психологи – «если в образовательной организации будет применяться метод школьной медиации так же, как другие дидактические методы, мы сможем уйти от конфликта как «механизма эволюции культуры» и придем к пониманию «эволюции как процесса, движущей силой которого является взаимопомощь» (А.Г. Асмолов), согласие, поддержка, умение жить мирно, дружно, в ладу в малом и большом социуме. А это, на мой взгляд, и есть один из механизмов формирования гражданского общества, так как с его помощью воспитывается личность способная к саморазвитию, самовоспитанию, самообразованию».⁵

Что касается практической части данного вопроса и реальной апробации медиативного подхода в практиках образовательных организаций, то немногочисленные пока социологические исследования и данные министерства образования определенно указывают на то, что характерные проблемы образовательных организаций могут быть разрешены с помощью метода школьной медиации. Технология медиации направлена на решение таких часто встречающихся ситуаций, как внутришкольные конфликты и преступления несовершеннолетних. Этот способ урегулирования споров возможно применить в решении конфликтов всех участников образовательных отношений. В случае успешного конструирования проблемы школьных конфликтов и школьной медиации следует ожидать позитивной реакции со стороны руководства образовательных организаций, педагогической и родительской общественности по изменению сложившейся ситуации. Именно поэтому мы считаем целесообразным продолжать исследования школьной медиации в системе образования, а также содействовать формированию медиативной культуры в образовательной среде и развитию медиации как процедуры урегулирования конфликтов.

Таким образом, можно прийти к пониманию того, что школьная служба медиации – первый и важный шаг внедрения медиативных технологий в образовательные организации. Однако от него зависит успешность ее развития в системе образования. Считаем, что современная школа нуждается в технологии посредничества не только во взаимоотношениях школьников, но и на уровнях «обучающийся – педагог», «педагог – педагог», «администрация – педагог», «педагог – родитель» и т.д.».⁶

⁵ Зернова Г.П. Опыт реализации служб школьной медиации в России: проблемы, противоречия, риски // История и педагогика естествознания. 2017. № 4. С. 26.

⁶ Петрова И.Э., Плотникова Е.С. Проблематизация медиации в системе образования // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. 2017. № 4. С. 146.