Уполномоченный по правам ребенка в Иркутской области

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«Иркутский государственный университет»
Юридический институт

АНО «Иркутский центр образовательных и медиационных технологий»
Некоммерческая организация
«Иркутский молодежный фонд правозащитников “ЮВЕНТА”«

М. Н. Садовникова, А. С. Архипкина

Школьный уполномоченный:

ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Методическое пособие
для практических работников

ИРКУТСК
ИЗДАТЕЛЬСТВО
ИГУ
2014

УДК 342.7 (470)(075.8)
ББК Х620.3я73
С14

Печатается по решению учебно-методической комиссии
Юридического института ИГУ

Рецензенты:
С. Н. Семенова, Уполномоченный по правам ребенка
в Иркутской области; *Р. Ю.* Хертуев, канд. юрид. наук;
Т. А. Малых, канд. пед. наук, доцент

Издание подготовлено по заказу
Уполномоченного по правам ребенка в Иркутской области

Садовникова М. Н.

С14 Школьный уполномоченный: организация деятельности по защите прав участников образовательного процесса : метод. пособие для практ. работников / М. Н. Садовникова, А. С. Архипкина – Иркутск : Изд-во ИГУ, 2013. – 162 с.

ISBN 978-5-9624-0999-3

Рассмотрены основы правового положения уполномоченного по правам участников образовательного процесса. Раскрыты организационные основы его деятельности. Даны рекомендации по использованию медиативных технологий в практической деятельности уполномоченного по правам участников образовательного процесса. Содержатся рекомендации по организации деятельности Служб примирения в образовательных учреждениях для детей.

Адресовано уполномоченным по правам участников образовательного процесса, иным сотрудникам образовательных учреждений для детей.

УДК 342.7 (470)(075.8)
ББК Х620.3я73

Учебное издание

Садовникова Марианна Николаевна, **Архипкина** Анастасия Сергеевна
ШКОЛЬНЫЙ УПОЛНОМОЧЕННЫЙ: ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Темплан 2014. Поз. 3
Подписано в печать 26.02.20134 Формат 60х90 1/16.
Уч.-изд. л. 8,1. Усл. печ. л. 10,1. Тираж 122 экз. Заказ 14
Издательство ИГУ; 664003, Иркутск, бульвар Гагарина, 36

ISBN 978-5-9624-0999-3

© Архипкина А. С., Садовникова М. Н., 2014
© ФГБОУ ВПО «ИГУ», 2014

СОДЕРЖАНИЕ

Вступительное слово от Уполномоченного по правам ребенка в Иркутской области 5
От авторов 6

Глава 1. Концепция деятельности школьного уполномоченного: от первых шагов до системной деятельности 7

Миссия школьного уполномоченного: от защиты прав конкретного ребенка до содействия становлению правового государства 7
Роль и место школьного уполномоченного в системе защиты прав человека, прав ребенка 15
Правовой статус школьного уполномоченного: общие положения 36
Правовой статус школьного уполномоченного в образовательном учреждении 39
Цели и задачи деятельности школьного уполномоченного 41
Примерный план работы школьного уполномоченного 57

Глава 2. Конфликты в учреждениях для детей и их разрешение с использованием медиативных технологий..... 66

Проблемы взаимодействия семьи и образовательного учреждения 66
Проблемы взаимодействия учащихся и педагогов 72
Когда причина конфликтов в организационно-административных установках 73
Когда причина конфликтов в изначальном отношении учителя к ученику. Любить или принимать 76
Когда причина конфликтов во взаимоотношениях между учителем и учениками 84
Когда конфликты связаны с проявлением психического насилия в отношении детей в образовательном учреждении 88
Когда конфликты связаны с критикой педагогом родителей ребенка в присутствии других детей 90
Когда причина конфликтов в отсутствии прозрачности в выставлении оценок 91
Когда причиной конфликтов являются неоправданные ожидания 92
Уважение к учителю: с ним рождаются или его нужно заслужить? 94
Когда причина конфликтов связана с требованием дисциплины .....
Когда причина конфликтов в игнорировании учителем особенностей подросткового возраста 97

Как избежать неконструктивного взаимодействия. Некоторые принципы и правила медиации в помощь школьному уполномоченному.....99
Как предупреждать конфликты. Медиативные технологии в помощь школьному уполномоченному 106
Как разрешать конфликты. Процедура медиации в помощь школьному уполномоченному 115

Глава 3. Службы примирения в учреждениях для детей: организация и деятельность по разрешению конфликтов 120

Методические рекомендации по организации деятельности Службы примирения 124
Примерное положение о Службе Примирения (для образовательных учреждений 132
Примерный устав Службы примирения (для образовательных учреждений) 136
Регламент Службы примирения 145
Должностная инструкция руководителя Службы примирения 149
Кодекс сотрудничества членов Службы примирения 150
Соглашение о проведении примирительной процедуры 151
Памятка для участников процедуры примирения 154

Приложение 1. Примерное положение об Уполномоченном по защите прав участников образовательного процесса в образовательном учреждении 155
Приложение 2. Перечень нормативно-правовых актов, которыми должен руководствоваться школьный уполномоченный 162

Вступительное слово от Уполномоченного по правам ребенка в Иркутской области

Актуальность эффективных механизмов реализации прав ребенка сегодня не вызывает сомнений. Сама постановка вопроса о правах и их соблюдении в школе отражает изменения в системе образования, и, прежде всего, в сфере отношений между детьми, их родителями, педагогами и школьной администрацией. Уполномоченный в школе не подменяет деятельность классного руководителя, социального педагога, завуча по учебно-воспитательной работе. Его роль в том, чтобы привлечь их внимание к вопросам, касающимся защиты прав детей (как приоритетного направления), координировать все те школьные структуры, которые призваны обеспечить безопасное, комфортное с психологической и правовой точки зрения пребывание учителей и учащихся в школе. Уникальность проекта по созданию правового пространства и учреждению института уполномоченного по правам ребёнка в образовательном учреждении состоит в том, что через него осуществляется тесная связь между участниками образовательного процесса и выстраивается более чёткая, организованная и ответственная деятельность руководителей и родителей, основанная на принципах прозрачности и законности...

Светлана Николаевна Семенова

От авторов

Здравствуйте, дорогой читатель! Мы рады Вас приветствовать, Школьный Уполномоченный! Потому что это издание адресовано, прежде всего, Вам, защитник прав участников образовательного процесса!

Мы представляем Вам издание, посвященное работе школьного уполномоченного. Для нас это была очень интересная работа, связанная с самой концепцией внедрения этого нового для школьной жизни института.

Перед нами, как авторами, не ставилась задача погрузить читателя в сферу прав человека, прав ребенка – об этом издано достаточное количество книг, имеются интернет-ресурсы. Перед нами не ставилось цели изложения разработок по правовому просвещению детей, родителей… Нам важно донести до читателя видение работы школьного уполномоченного и его вспомогательных органов, сформировавшееся за годы работы в сфере защиты прав детства, тренинговой работы с педагогами, родителями, детьми, специалистами органов опеки и попечительства, общения с нашими коллегами в Экспертном совете при Уполномоченном по правам ребенка в Иркутской области. Мы постарались ответить максимально полно на те вопросы, которые возникают у коллективов школ при внедрении должности школьного уполномоченного и школьных служб медиации, поделились нашим опытом в разрешении школьных конфликтов, а также отдельными эффективными инструментами, используемыми профессиональными медиаторами в своей работе.

В данном издании мы, не претендуя на всеобъемлемость изложения материалов, постарались описать деятельность Школьного Уполномоченного так, чтобы, вступив в эту должность сегодня, Вы уже с завтрашнего дня знали, что делать и как. Для Вас данное пособие служит неким путеводителем, в котором, возможно, не все маршруты окажутся по силам или по средствам, или по времени пройденными. Но Вам выбирать маршрут и Вам по нему идти, а мы постарались сделать так, чтобы облегчить передвижение по нему…

В настоящее время в Российской Федерации отсутствует эффективная система защиты детства, не разработаны стандарты обеспечения и защиты прав ребенка, механизм планомерного выполнения на межведомственном уровне положений Конвенции о правах ребенка и заключительных замечаний Комитета ООН по правам ребенка, не определен координирующий федеральный орган исполнительной власти по выработке и реализации государственной политики в отношении детей.

Из Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 г. (Указ Президента РФ от 1 июня 2012 г. № 761).

Глава 1
Концепция деятельности школьного уполномоченного: от первых шагов до системной деятельности

Миссия школьного уполномоченного: от защиты прав конкретного ребенка до содействия становлению правового государства

Институту Уполномоченного по правам человека более двухсот лет, в классическом виде институт омбудсмена – так называют уполномоченных по правам человека в Европе и в мире – был создан в 1809 г. в Швеции. Институт Уполномоченного по правам ребенка (детского омбудсмена) впервые был учрежден в Норвегии в 1981 г., т. е. еще до принятия Конвенции ООН о правах ребенка в 1989 г.

В настоящее время в большинстве европейских государств на национальном и региональном уровнях учреждены Уполномоченные по правам ребенка, которые объединены в Европейскую сеть детских омбудсменов (ENOC), имеющую штаб-квартиру в здании Совета Европы в Страсбурге.

В России институт Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка создан в сентябре 2009 г.

Указом Президента РФ от 1 сентября 2009 г. N 986 «Об Уполномоченном при Президенте Российской Федерации по правам ребенка» учреждена должность Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка.

Указом Президента РФ от 30 декабря 2009 г. N 1518 на должность Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка назначен Астахов Павел Алексеевич.

За четыре года работы сделано многое, главным же, по нашему мнению, является выстраивание системы защиты прав ребенка в нашем государстве. Так, практически во всех субъектах Российской Федерации внедрены региональные Уполномоченные по правам ребенка. Многие из них осуществляют свою работу уже на протяже-

нии многих лет, но только с появлением федерального Уполномоченного по правам ребенка такая деятельность стала носить поистине структурированный характер.

В Иркутской области институт Уполномоченного по правам ребенка был внедрен Законом Иркутской области № 71-оз от 12.07.2010 «Об уполномоченном по правам ребенка в Иркутской области»

Первым Уполномоченным стал С. В. Круть. С декабря 2011 г. Уполномоченным по правам ребенка в Иркутской области является Семенова Светлана Николаевна.

Охватить все вопросы защиты прав ребенка, всю территорию региона, все детские учреждения Уполномоченные по правам ребенка, даже при наличии аппарата сотрудников, просто не в состоянии. Действенная и эффективная организация деятельности института Уполномоченного по правам ребенка в регионах зависит от внедрения им всевозможных механизмов защиты прав детей, к числу которых относится и Уполномоченный по правам участников образовательного процесса (далее – школьный уполномоченный).

Практически во всех регионах Российской Федерации идет процесс постепенного создания института Уполномоченного по правам участников образовательного процесса. Однако было бы неверно считать, что функция защиты прав ребенка относится только и исключительно к функционалу Уполномоченного по правам ребенка. Каждый специалист, работающий с ребенком, обязан не только соблюдать и реализовывать права ребенка, но и стремиться к защите его прав.

Принцип защиты прав каждого ребенка относится к ключевым принципам принятой Национальной стратегией действий в интересах детей на 2012–2017 гг. (Указ Президента РФ от 1 июня 2012 г. № 761). В Концепции говорится о том, что в Российской Федерации должна быть сформирована система, обеспечивающая реагирование на нарушение прав каждого ребенка без какой-либо дискриминации, включая диагностику ситуации, планирование и принятие необходимого комплекса мер по обеспечению соблюдения прав ребенка и восстановлению нарушенных прав, правовое просвещение.

Создание эффективной системы защиты прав детей невозможно без участия тех, с кем ребенок контактирует ежедневно и где проводит большую часть своего времени – образовательного учреждения.

Поэтому введение института школьного уполномоченного практически повсеместно в России, и в Иркутской области, в част-

ности, – не дань моде, не формальность, а насущная необходимость выстраивания эффективной системы защиты детства.

Школьный уполномоченный представляет собой начальное звено общей системы защиты прав детей в Российской Федерации

Образовательное учреждение может просто декларировать соблюдение и защиту прав обучающихся, а может предпринимать реальные шаги для этого.

Институт школьного уполномоченного позволяет сделать образовательное учреждение действительно правовым пространство, которое является фундаментом для правового государства.

Школа – это уменьшенная модель взрослой жизни: она учит не только началам наук, но и умению строить отношения с людьми, школа дает первые навыки взаимодействия с взрослыми и ровесниками.

Будет ли такое взаимодействие проникнуто соблюдением и уважением прав окружающих, будет ли ребенок способен реализовывать, отстаивать и защищать свои права, а может, и права других – это зависит не только от выстроенной системы взаимоотношений в коллективе образовательного учреждения, но и от возможностей апробирования ребенком в безопасной обстановке «взрослых» моделей поведения, в том числе и по защите своих прав.

Институт школьного уполномоченного учит уважению прав окружающих, позволяет детям освоить навыки конструктивной защиты своих прав.

К сожалению, большинство современных образовательных учреждений не готово и не способно дать ребенку упомянутые выше навыки в силу различных причин.

Конфликты в образовательных учреждениях между детьми и учителями, непринятие одних детей другими, неприязнь, соперничество, склоки между родителями и между родителями и учителями – все это создает почву для нарушения прав всех участников образовательного процесса.

Но самое негативное воздействие такая обстановка оказывает на ребенка. Негативные последствия такого воздействия могут быть заметны в поведении ребенка достаточно быстро (когда ребенок не

хочет идти в школу, не хочет учиться, его эмоциональное состояние отличается негативным настроем ко всему вокруг, он угнетен и др.), а могут быть заметны только через много лет (конфликтность, неспособность выстраивать конструктивные отношения с окружающими, сутяжничество и др.).

Создание института школьного уполномоченного создает условия для позитивной социализации маленьких граждан Российской Федерации, способствуя благополучию Российского государства в будущем

Образовательное учреждение, наряду с иными учреждениями длительного пребывания детей, относится к так называемым потенциальным учреждениям институционального нарушения прав человека, что связано с несколькими обстоятельствами.

Во-первых, закрытость образовательного учреждения от возможностей внешнего наблюдения за ситуацией соблюдения прав ребенка. «…Во всех регионах существует разветвленная структура государственных органов, призванных контролировать соблюдение и защиту прав ребенка. Однако в действительности эти структуры не могут в полной мере отслеживать положение дел в образовательных учреждениях, школьное сообщество… остается зоной высокой конфликтности и нарушения прав»[1]. Действительно, любые проверки учреждения носят точечный характер и не позволяют оценить и выявить степень соблюдения прав ребенка в учреждении, даже при наличии необходимых ресурсов (человеческих, инструментальных, временных и др.).

Состояние «закрытости» не всегда зависит от конкретного образовательного учреждения, а вызвано целой совокупностью условий. К ним относятся: крайне низкий уровень правовой грамотности как детей, так и родителей, и педагогов; сложности в защите своих прав «внешними» механизмами и зачастую бюрократические препоны на пути к защите своих прав; зависимость того, чьи права нарушены от нарушителя прав (например, родитель, не имея возможности перевести ребенка в другую школу, «закрывает глаза» на нарушения прав своего ребенка); стремление самого образовательного учреждения «замять» нарушение прав конкретного ребенка, а не

[1] Полезные уроки: практические материалы в помощь уполномоченному по правам ребенка. М. : Институт семьи и воспитания РАО, 2010. С. 33.

разрешить возникшую ситуацию, чаще всего не от злого умысла, а от незнания того, как это сделать.

Во-вторых, нарушения прав участников образовательного процесса имеют прямую взаимозависимость: нарушение прав одного участника образовательного процесса вызывает целую волну нарушений.

Так, нарушение прав ребенка (чаще всего независимо от того, совершено ли нарушение педагогом или другим ребенком, другим родителем) приводит к конфликту между педагогом/администрацией и родителем; такая ситуация, в случае ее неконструктивного проистекания, приводит к нарушению и прав педагога (когда родитель унижает его достоинство), и к нарушению прав родителя (когда образовательное учреждение вынуждает родителя перевести ребенка в другое образовательное учреждение), и к повторному нарушению прав ребенка (например, когда педагог нелицеприятно высказывается о родителях ребенка при детях), и, чаще всего, к нарушению прав других детей (оскорбили родителей ребенка – свою агрессию ребенок переносит на одноклассника, который послабее). В таких ситуациях автоматически вовлекаются другие педагоги, другие дети, другие родители.

В итоге нарушение прав ребенка приводит к дискомфортным, напряженным, эмоционально негативным взаимоотношениям всех участников образовательного процесса друг с другом. В такой ситуации еще чаще нарушаются права ребенка.

Школьный уполномоченный, при эффективной организации своей деятельности, способен создать психологически комфортные условия в образовательном пространстве

К сожалению, многие образовательные учреждения, попав в «замкнутый круг нарушения прав участников образовательного процесса» и находясь в нем по несколько лет, «перемолов» не одно поколение учащихся и педагогов, не могут найти механизмов выхода из данной ситуации.

Отсутствие в образовательном учреждении доступных и эффективно действующих механизмов защиты прав ребенка приводит не только к нарушению прав детей, зачастую системно привычному, но и к повышению агрессии всех участников образовательного процесса. Взаимосвязь нарушения прав человека с повышением степени агрессии жертвы нарушения, нарушителей и всех окружающих находит свое объяснение в философии прав человека.

Так, философия прав человека сформировала три основных подхода к защите человеком своих прав: подход с позиции силы, подход с позиции права (Закона) и подход с позиции интересов (или договоренностей). Столетняя история доказывает, что если у человека нет возможности защитить себя с позиции права (Закона) (а у ребенка чаще всего такая возможность отсутствует), не созданы условия для того, чтобы договориться (а в современных учреждениях таких условий не создано), он «защищается кулаком», т. е. с позиции силы. Таким образом, ребенок, находясь в атмосфере пренебрежения, нарушения прав и сталкиваясь с несправедливостью в отношении себя или в отношении близкого (друга, одноклассника), находит единственный вариант – проявление агрессии.

Институт школьного уполномоченного способствует снижению проявления агрессии со стороны детей

Во многих образовательных учреждениях проявление агрессии стало нормой. Неконтролируемая агрессия порождает «волну заражения», вовлекая не только детей, но и взрослых (педагогов – в школе, родителей – дома). Однако обратной стороной проявления агрессии вовне (видимой и наказуемой агрессии) является аутоагрессия, т. е. физическая или психическая агрессия, направленная на самого себя. Крайним вариантом проявления аутоагрессия является суицид. Россия занимает первое место по количеству детских суицидов, Иркутская область входит в десятку самых неблагополучных регионов по данному показателю.

Эффективная деятельность школьного уполномоченного снижает риск аутоагрессии, в том числе и суицидов среди учащихся

К сожалению, чаще всего ситуация педагогов и родителей, несмотря на их социальный опыт, образование, житейскую мудрость, не отличается в части реализации и защиты своих прав от ситуации детей. Точно так же педагоги не имеют возможностей для защиты своих прав посредством Закона. Так, мало кто из педагогов воспользуется судебной процедурой для защиты своих прав в случае их нарушения в образовательном учреждении. Причин такой ситуации множество: неуверенность в том, что можно добиться справедливости; затратность (финансовая, организационная, эмоциональная) этих процедур; нежелание «выносить ссор из избы» и др. Условий

для того, чтобы договориться, постараться прийти к какому-то консенсусу также, чаще всего, не имеется. В итоге – неудовлетворенность, дискомфорт, обострение внутреннего конфликта, депрессия. Все эти состояния, даже при особом педагогическом мастерстве, не могут быть абсолютно обособлены от детей. Чаще всего такая ситуация приводит к тому, что учитель «срывается на детях», тем самым нарушая их права, и бумерангом получает от них еще большее эмоционально негативное настроение либо нарушение уже своих прав.

Институт школьного уполномоченного, при эффективной организации его деятельности, способен создать условия для повышения эмоционального настроя педагогов и более конструктивного их взаимодействия с учащимися

Исходя из обобщенного опыта работы в сфере защиты прав детей, можно утверждать, что родители учащихся чаще всего выбирают две стратегии поведения в ситуации нарушения прав своих детей в образовательном учреждении. Так, родитель старается не замечать возникшей ситуации нарушения прав своего ребенка. Причин такой ситуации множество: правовая безграмотность, нежелание конфликтовать, отсутствие временных ресурсов, уверенность, «…что ничего не добьешься» или «все будет только хуже…» и др. Чаще всего в данной ситуации родители убеждают ребенка в том, что «…ничего страшного не произошло», либо стараются убедить ребенка в том, что это он сам виноват в данной ситуации, тем самым только усугубляя ее последствия.

Другим вариантом поведения родителей в случае нарушения прав их ребенка является вариант грубого обвинения в сложившейся ситуации образовательного учреждения, при отсутствии стремления к выяснению самой ситуации. Так, родители зачастую прибегают в школу, ругаются со всеми подряд, ухудшая тем самым не только саму возникшую ситуацию, но и условия дальнейшего пребывания ребенка в образовательном учреждении.

В таких условиях ребенок, испытывая последствия нарушения своих прав, чувствует себя в образовательном учреждении дискомфортно, что приводит к негативным последствиям: отказ ходить в школу, снижение успеваемости, снижение мотивации к обучению, проявление агрессии, конфликтность и др.

Неизменным последствием данной ситуации является ухудшение взаимоотношений не только между родителями и образовательным учреждением, но и между родителями и детьми.

Создание же в образовательном учреждении механизмов для защиты прав ребенка не только служит эффективной формой разрешения возникающих конфликтных ситуаций, связанных с правами ребенка внутри образовательного учреждения, но и создает условия для разрешения ситуации нарушения прав ребенка при участии родителей, способствуя нейтрализации их негативных эмоций и улучшению взаимопонимания с детьми.

Институт школьного уполномоченного способен повлиять на улучшение взаимопонимания между родителями и детьми

Внедрение института школьного уполномоченного способствует:

- развитию правового сознания учащихся, формированию у них правовой культуры, пониманию необходимости соблюдения норм закона;
- приобретению учащимися позитивного опыта социализации (умение урегулировать конфликты; понимание границ своих прав и прав другого; навыки конструктивной защиты своих прав; умение конструктивно взаимодействовать с окружающими);
- открытости взаимодействия всех участников образовательного процесса друг с другом, что повышает степень конструктивного взаимодействия и способствует позитивному эмоциональному настрою;
- формированию более толерантного отношения всех участников образовательного процесса друг к другу, независимо от национальности, социального и материального статуса, уровня знаний и умений, квалификации и др. обстоятельств;
- созданию позитивного имиджа образовательного учреждения и способствует его развитию, так как открытость взаимоотношений, комфортность пребывания, толерантность и конструктивность являются самыми эффективными «двигателями школьного прогресса».
- мотивации к учебе и участию в различных мероприятиях у учащихся, росту профессиональной компетенции педагогов, включению родительского сообщества в жизнь образовательного учреждения посредством создания более комфортных и конструктивных условий в образовательном учреждении.

Роль и место школьных уполномоченных в системе защиты прав человека, прав ребенка

Сегодня механизмы защиты прав детей представляют собой целую систему (международные, национальные (государственные) и общественные), которая при оптимальном сочетании и взаимодействии может достаточно полно защитить подростка, его права и свободы.

В соответствии с ч. 2 ст. 45 Конституции РФ каждый имеет право защищать свои права и свободы всеми способами, не запрещенными законом. К таким способам, на наш взгляд, следует относить самозащиту; государственную защиту (выражающуюся как в административно-правовых формах защиты, так и в судебной защите); международную защиту.

Самозащита – это защита прав человека, осуществляемая лицом самостоятельно, не прибегая к помощи государственных органов или должностных лиц государства.

Самозащита своих прав и свобод может осуществляться как физическими (крайняя необходимость, необходимая оборона), так и интеллектуальными способами (обращения в средства массовой информации, общественности, правонарушителю с просьбой прекратить противоправное поведение). Лица могут осуществлять защиту своих прав и свобод как индивидуально, так и коллективно (профессиональные союзы, общественные объединения, коллективные обращения), самостоятельно либо через своих представителей.

Наиболее значимыми для граждан в настоящее время являются формы и способы **государственной защиты**. Принцип гарантированности государственной защиты закреплен в ч. 1ст. 45 Конституции РФ.

Среди административно-правовых форм государственной защиты традиционно выделяют следующие:

1. Законодательные гарантии прав и свобод человека в сфере исполнительной власти.
2. Административный порядок обжалования актов органов исполнительной власти и действий должностных лиц.
3. Специфические формы государственного контроля: контроль Президента за законностью и целесообразностью действий и актов Правительства РФ, федеральных министерств и ведомств, органов исполнительной власти в РФ; государственный контроль в отраслях хозяйства и социально-культурной сферы в целях обеспе-

чения законности, охраны социально-экономических прав граждан, охраны и защиты их жизни, здоровья, обеспечения трудовых, жилищных и иных прав человека, создания благоприятных экологических условий.

4. Прокурорский надзор. Особым видом общего надзора прокуратуры является надзор за соблюдением прав и свобод человека и гражданина.

5. Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации[2].

Таким образом, мы можем говорить о наличии двух типов административно-правовых форм государственной защиты: это защита, осуществляемая органами общей компетенции (защита прав человека не является основной функцией этих органов, но определяет смысл и содержание их деятельности), и защита прав человека, осуществляемая органами специальной компетенции (Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченные по правам человека в субъектах Российской Федерации, Комиссии по правам человека, Совет при Президенте РФ по развитию гражданского общества и правам человека и др.)

Наиболее эффективными и цивилизованными способами защиты являются формы судебной защиты. Механизм судебной защиты прав и свобод личности носит комплексный характер и складывается из взаимосвязанных направлений судебной деятельности: 1) осуществление судебными органами мер, направленных на предупреждение правонарушения; 2) деятельность, связанная с восстановлением уже нарушенных прав и свобод; 3) рассмотрение дел об отмене или признании незаконными (противоречащими закону) нормативных актов (подзаконного характера), в результате применения которых имело место нарушение законных прав личности; 4) рассмотрение вопросов о возмещении имущественного и компенсации морального ущерба (вреда) личности, причиненного в результате неправомерного решения; 5) принятие мер в соответствии с законом о привлечении к ответственности субъекта, по вине которого имело место нарушение законных прав и интересов личности.

Особое место в укреплении всей судебной власти и всей российской судебной системы, а также в обеспечении конституционных прав и свобод личности, режима законности, особенно в субъектах Российской Федерации, имеют Конституционный Суд РФ и

[2] Права человека / отв. ред. Е. А. Лукашева. М. : Норма-Инфра-М., 2001. С. 378–402.

конституционные (уставные) суды субъектов РФ как основные звенья в системе обеспечения прав и свобод личности[3]. Таким образом, можно сделать вывод о том, что судебная защита осуществляется всеми органами судебной системы: судами общей юрисдикции, арбитражными судами, Конституционным судом РФ, конституционными (уставными) судами субъектов Российской Федерации.

Конституция РФ в ч.3 ст. 46 закрепляет, что каждый вправе в соответствии с международными договорами Российской Федерации обращаться в межгосударственные органы по защите прав и свобод человека, если исчерпаны все имеющиеся внутригосударственные средства правовой защиты. Говоря о международных способах и формах защиты, целесообразно выделять два уровня : региональный и универсальный.

На региональном уровне Российская Федерация ратифицировала Европейскую Конвенцию о защите прав человека и основных свобод в 1998 г. В соответствии с данной Конвенцией, содержащей перечень основных личных и политических прав и свобод и устанавливающей механизм контроля за выполнением взятых на себя государствами обязательств, заявители могут подать заявление о предполагаемом нарушении государством-участником прав, гарантируемых Конвенцией в ***Европейский Суд по правам человека***. Данный орган призван обеспечивать неукоснительное соблюдение и исполнение норм Конвенции ее государствами-участниками. Он осуществляет эту задачу путем рассмотрения и разрешения конкретных дел, принятых им к производству на основе индивидуальных жалоб, поданных физическим лицом, группой лиц или неправительственной организацией. Возможна также подача жалобы на нарушение Конвенции государством – членом Совета Европы со стороны другого государства-члена.

Европейский Суд по правам человека является международной организацией, которая только при определенных обстоятельствах может принимать к рассмотрению жалобы лиц, полагающих, что их права, гарантированные Европейской конвенцией по правам человека, были нарушены. Охраняемые права изложены непосредственно в тексте самой Конвенции, а также в Протоколах № 1, 4, 6 и 7, ратифицированных только некоторыми из государств. Суд вправе рассматривать только жалобы на нарушения одного или нескольких

[3] Калашников С. В. Система конституционных гарантий обеспечения прав и свобод граждан в условиях формирования в России гражданского общества // Государство и право. 2002. № 10. С. 22.

прав, закрепленных в Конвенции и Протоколах к ней. В частности, Конституция Российской Федерации (глава 2 «Права и свободы человека и гражданина»), охватывая все те права человека, о которых говорит Конвенция, называет и некоторые другие, например, право на труд, право на социальное обеспечение и др. Эти права закреплены в другой Конвенции Совета Европы – Европейской социальной хартии, и юрисдикция Европейского Суда на нее не распространяется. Европейский суд не является высшей инстанцией по отношению к судебной системе государства – участника Конвенции. Поэтому он не может отменить решение, вынесенное органом государственной власти или национальным судом, не дает указаний законодателю, не осуществляет абстрактного контроля, не имеет права давать распоряжения о принятии мер, имеющих юридические последствия. Суд рассматривает только конкретные жалобы с тем, чтобы установить, действительно ли были допущены нарушения требований Конвенции. Однако Суд вправе присудить «справедливое удовлетворение претензии» в виде финансовой компенсации материального ущерба и морального вреда, а также возмещение выигравшей стороне всех издержек и расходов.

Жалобы, которые Суд вправе рассматривать, должны быть направлены против Государств, ратифицировавших Конвенцию или соответствующие Протоколы, а также относящиеся к событиям, имевшим место после определенной даты. Эта дата зависит от того, против какого именно Государства направлена жалоба, а также от того, касается ли жалоба нарушения прав, изложенных в Конвенции или в одном из Протоколов.

Предметом жалоб, направляемых в Суд, должны быть события, за которые несет ответственность публичная власть (органы законодательной, исполнительной, судебной власти и проч.). Суд не принимает к рассмотрению жалобы, направленные против частных лиц или организаций. Согласно положениям статьи 35 параграфа 1 Конвенции Суд может принимать жалобы к рассмотрению только после того, как были исчерпаны все доступные средства внутренней правовой защиты, и не позднее шести месяцев после принятия окончательного решения. Шестимесячный срок отсчитывается с момента получения окончательного судебного решения, вынесенного в процессе обычного обжалования, а не с момента последующих отказов возобновить разбирательство по делу, либо отказа в помиловании, применении акта амнистии и иных действий несудебного характера. Течение шестимесячного срока прерывается поступлени-

ем в Суд первого письменного обращения, ясно обозначающего – хотя бы даже в краткой форме – предмет жалобы, либо поступлением заполненного формуляра жалобы. Просто письма с просьбой о предоставлении информации недостаточно для приостановления течения шестимесячного срока. Суд не сможет принять к рассмотрению жалобы, не удовлетворяющие данным требованиям приемлемости. По этой причине является крайне важным то обстоятельство, что перед обращением в Суд должны быть задействованы все судебные инстанции соответствующего Государства, с помощью которых представлялось возможным устранить нарушение соответствующих прав. В противном случае заявитель должен доказать, что такие средства защиты были бы неэффективными. Это означает, что первоначально необходимо обратиться в национальные суды, вплоть до высшей судебной инстанции, которой подсудно данное дело. При этом необходимо заявить национальным судебным органам хотя бы по существу те жалобы, которые в дальнейшем будут направлены в Суд. В этой связи следует особо отметить, что юриспруденцией Суда не рассматривается в качестве эффективного средства правовой защиты процедура пересмотра в порядке надзора судебных решений, вступивших в законную силу, предусмотренная российским законодательством. При обращении за защитой на внутригосударственном уровне лицом должны быть соблюдены национальные процедурные правила, включая сроки исковой давности. Если, например, кассационная жалоба отвергается по причине пропуска срока на обжалование, или по причине несоблюдения правил подведомственности, или ввиду нарушения соответствующих процедур, Суд не сможет принять данное дело к рассмотрению. Однако если предметом жалобы является какое-либо судебное решение, например, приговор, необязательно предпринимать попытки возбудить процедуру пересмотра дела после прохождения обычной судебной процедуры обжалования. Равным образом не требуется обращения к несудебным процедурам, подачи прошений о помиловании или амнистии. Петиции (к Парламенту, Президенту, Уполномоченному по правам человека, иным государственным органам) не входят в перечень эффективных средств правовой защиты, к которым лицо должно прибегнуть. За всю многолетнюю практику Европейского Суда не было зафиксировано ни одного случая неисполнения государствами – членами Совета Европы решений Суда. Иное, согласно Устава Совета Европы, может привести к приостановлению членства государства и, в конце концов, в соответствии с ре-

шением Комитета министров – исключению государства из состава Совета Европы. В случае, если государство констатирует, что без изменения законодательства или судебной практики рассмотренная Европейским Судом ситуация может повториться, оно, как правило, осуществляет необходимые новации.

Европейская Конвенция о защите прав человека и основных свобод (принята в 1950 г., вступила в силу в 1953 г.)

Главная ценность Европейской Конвенции состоит не в закреплении перечня прав человека, а в созданном ею механизме имплементации этих норм, включении их в законодательство стран, присоединившихся к Конвенции.

Требования к обращению, направляемому в Европейский Суд:

1) нарушение права должно быть связано именно с нарушениями норм конвенции;

2) обращение должно исходить непосредственно от жертвы нарушения прав человека;

3) обращение не может быть анонимным, оно обязательно должно быть подписано;

4) обращение может быть составлено не только самой жертвой, но и иным лицом по просьбе или поручению жертв; должна быть доказанность нарушения и обоснованность жалобы;

5) не требуется быть восемнадцатилетним, дееспособным, вменяемым и т. д., так как любой человек может обратиться в Европейский Суд;

6) до обращения в Европейский Суд необходимо исчерпать все внутригосударственные средства правовой защиты;

7) срок, в течение которого делается обращение, составляет 6 месяцев;

8) обжаловать в Европейский Суд можно только те нарушения гарантированных Конвенцией прав человека, которые **произошли после 5 мая 1998 г.**

В соответствии со статьей 46 Конвенции, надзор за исполнением решений Суда осуществляет Комитет министров Совета Европы, который во исполнение этой нормы призван следить не только за своевременной выплатой денежной компенсации, но и за тем, как государство – участник Конвенции исправляет ставшие очевидными в свете решения Суда расхождения норм его внутреннего права или позиции судебной практики со стандартами Совета Европы. Юридически решение, вынесенное Судом, обязательно лишь для государства – ответчика по делу. Однако нередко значимость решений Суда выходит за национальные пределы, воздействуя на право и судебную практику и других государств – участников Конвенции.

На **универсальном уровне** защиту прав человека осуществляет Организация Объединенных наций. Днем основания ***ООН*** считается дата ратификации Устава ООН 24 октября 1945 г. Китаем, СССР, США, Францией и Великобританией. В настоящее время ООН объединяет 191 государство. Структура ООН включает в себя главные и вспомогательные органы. По Уставу главными органами ООН являются: Генеральная ассамблея, Совет безопасности, Экономический и Социальный Совет, Совет по опеке, Международный Суд и Секретариат. Под эгидой главных органов ООН действует ряд комитетов: Комитет по правам человека, Комитет по расовой дискриминации, Комитет по ликвидации дискриминации в отношении женщин, Комитет по экономическим, социальным и культурным правам, Комитет против пыток, Комитет по правам ребенка.

Данные комитеты были созданы в соответствии с той или иной конвенцией или декларацией ООН. Среди вспомогательных органов действуют, такие как Всемирная организация здравоохранения, ЮНЕСКО, Международная организация труда и др. Высшим должностным лицом ООН является Генеральный секретарь.

Основные направления деятельности ООН: 1) контроль за разоружением, 2) контроль за космическим пространством, 3) борьба с апартеидом, 4) охрана окружающей среды, 5) защита прав инвалидов, детей, беженцев, вынужденных переселенцев и прочих лиц, 6) предупреждение преступности, 7) контроль над наркотическими средствами и психотропными веществами, 8) гуманитарная помощь беженцам и другим группам населения в случае стихийных бедствий и т. д.

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ

ООН разработала широкий диапазон процедур контроля за соблюдением международного свода прав человека.

В этом контексте можно выделить **четыре главных метода**:

- рассмотрение докладов государств-участников комитетами независимых экспертов;
- рассмотрение Советом по правам человека индивидуальных сообщений о наиболее серьезных нарушениях прав человека;
- изучение Советом по правам человека и Генеральной Ассамблеей ситуации с правами человека в определенных странах или территориях;
- рассмотрение органами прав человека петиций («сообщений») от отдельных лиц и организаций (НПО), которые ссылаются на серьезные и систематические нарушения прав человека.

В рамках ООН существует ряд органов, занимающихся защитой прав человека. Условно их можно разделить на органы общего и специального назначения (только для защиты прав человека).

- К органам **общего назначения** относится Генеральная Ассамблея, Совет Безопасности, ЭКОСОС, Международный Суд, Секретариат и др.
- **Органы специального назначения:**

Совет ООН по правам человека, Комиссия по положению женщин, Комитет ООН по правам человека и комитет ООН по экономическим, социальным и культурным правам, **Комитет ООН по правам ребенка**, Верховный комиссар ООН по делам беженцев, Верховный комиссар ООН по правам человека, Центр ООН по правам человека, Подкомиссия по предупреждению дискриминации и защите меньшинств и свободе информации и печати и др.

Комитет по правам человека:

- получает и рассматривает отчеты государств-участников и принимает по ним замечания;
- может тоже выносить Общие замечания по конкретным правам;
- получает и рассматривает индивидуальные жалобы;
- получает и рассматривает жалобы одного государства на другое.

Индивидуальная жалоба в Комитет по правам человека:

а) должна касаться нарушения одного или нескольких прав, изложенных в Пакте о гражданских и политических правах;

б) как правило, жалоба должна быть представлена или самой жертвой нарушений прав человека или ее представителем;

в) государство, против которого направляют жалобу, должно быть стороной Факультативного протокола;

г) жалоба может касаться только лица или лиц, которые подлежат юрисдикции государства, против которого была направлена жалоба;

д) упрек в нарушении прав человека может касаться только тех фактов, которые имели место в день вступления в силу Протокола для данного государства, или после этой даты;

е) необходимым является исчерпание всех доступных в национальном законодательстве средств обжалования;

ж) комитет не может рассмотреть жалобы, если этот же вопрос одновременно рассматривается другим международным органом (Межамериканская комиссия по правам человека или Комиссия по правам человека).

Среди способов, посредством которых ООН содействует поощрению и защите прав человека, следует отметить следующие: 1) Верховный Комиссар ООН по правам человека предпринимает действия в ответ на нарушения прав человека, стремится предотвратить нарушения прав человека; 2) отдельные лица в соответствии с рядом договоров ООН в области прав человека могут обращаться в Комитеты ООН на собственные государства, если исчерпаны все внутригосударственные способы защиты их прав; 3) отдельные лица и правозащитные группы могут направлять уведомления о нарушении их прав человека в Управление Верховного Комиссара ООН по правам человека, который передает эту информацию соответствующим органам ООН; 4) Совет по правам человека проводит открытые встречи для обсуждения прав человека, рассматривает вопросы о соблюдении прав человека, рассматривает жалобы на их нарушения; 5) наблюдение за положением прав человека в конкретных странах осуществляют эксперты ООН; 6) Управление Верховного Комиссара ООН по правам человека содействует в осуществлении защиты прав человека в мире, помогает правительствам вы-

полнять свои обязательства в области прав человека путем предоставления технической помощи[4].

В защите прав ребенка на международном уровне важную роль играет **Конвенция о правах ребенка.**

По нашему мнению, Конвенция ООН о правах ребенка представляет огромный интерес как международный договор. Во-первых, Конвенция на сегодняшний день является самым массово подписанным международным документом в рамках организации Объединенных Наций. Так, Конвенцию ООН по правам ребенка подписали и ратифицировали все страны – члены ООН, за исключением двух стран: США (подписали, но не ратифицировали) и Сомали. Во-вторых, Конвенция ООН о правах ребёнка разрабатывалась более десяти лет, и в её разработке приняли участие эксперты из более пятидесяти государств: юристы, психологи, педагоги, медицинские работники. В-третьих, Конвенция разрабатывалась одновременно с тремя нормативно-правовыми актами рекомендательной силы: Минимальными стандартными правилами ООН, касающимися защиты несовершеннолетних, лишённых свободы; Руководящими принципами ООН для предупреждения преступности среди несовершеннолетних, Минимальными стандартными правилами ООН, касающимися отправления правосудия в отношении несовершеннолетних. И потому Конвенция отражает общие принципы в области правосудия в отношении несовершеннолетних, в области соблюдения прав детей, лишённых свободы, а также в области предупреждения преступности несовершеннолетних, а расширительное толкование эти нормы находят в рекомендательных актах.

Конвенция ООН о правах ребенка была принята 20 ноября 1989 г. Генеральной Ассамблеей Организации Объединенных Наций единогласно. Проект Конвенции был предложен в 1979 г. Польшей. Конвенция вступила в силу после ратификации двадцатым государством 2 сентября 1990 г. В течение десяти лет – с 1979 по 1989 г. – велись поиски «…формулы, которая была бы настолько универсальна, чтобы получить одобрение большинства государств с разными политическими и экономическими системами, с разными культурами и религиями (число ратификаций свидетельствует о

[4] Подробно по данному вопросу: Глушкова С. И. Права человека в России. М., 2005. С. 391–409. Организация Объединенных Наций. Основные факты. М., 2000, Азаров А., Ройтер В., Хюфнер К. Защита прав человека: Международные и российские механизмы. М., 2000.

том, что эта цель была достигнута)»[5]. Возможно, эта цель была достигнута и благодаря тому, что большинство формулировок, содержащихся в Конвенции, имеют обобщенный характер: «государства-участники принимают все необходимые меры», «все возможные усилия…», «…обеспечивают в максимально возможной степени…», «…стремятся содействовать…», «…оказывают в случае, если считают это необходимым…». На практике реализация норм Конвенции ООН о правах ребенка осложняется такими общими формулировками.

Государствам при подписании Конвенции ООН о правах ребенка была предоставлена возможность сделать оговорки к любым его положениям, которые они не хотят признать для себя обязательными, при условии, что содержание оговорок не считается противоречащим основному духу и цели этого международного договора.

Конвенцию называют Мировой Конституцией прав ребенка. Конвенция о правах ребенка – первый международный документ, в котором содержится столь широкий перечень прав ребенка.

> *Конвенция ООН о правах ребенка стала поворотным пунктом для всемирного признания того, что дети не только являются объектами защиты, но также и носителями гражданских и политических прав. Мод де Бур-Букиккио,*
>
> *Заместитель Генерального секретаря Совета Европы*

В 2000 г. приняты и в 2002 г. вступили в силу два факультативных протокола к Конвенции о правах ребенка – об участии детей в вооружённых конфликтах (подписали 150 стран-участников на октябрь 2012 г.) и о торговле детьми, детской проституции и детской порнографии (подписали 160 стран-участников на октябрь 2012 г.). В декабре 2011 г. Генеральная Ассамблея ООН приняла третий факультативный протокол, который был открыт для подписания в 2012 г. и вступит в силу при достижении числа в десять стран-участниц. Протокол предусматривает возможность рассмотрения Комитетом по правам ребёнка жалоб на нарушения Конвенции против стран – участниц протокола.

Кроме того, Конвенция содержит контрольный механизм за деятельностью государств по соблюдению и реализации норм Кон-

[5] Чыж Э. Права ребенка. Хельсинский Фонд по правам человека. Варшава, 2003 г. С. 16.

венции – это Комитет ООН по правам ребенка. Комитет состоит с 2001 г. из 18 экспертов (первоначально их было десять, однако в связи с задержками рассмотрения докладов число экспертов было увеличено), избираемых на 4 года из числа граждан государств-участников.

Государства, подписавшие конвенцию в соответствии со ст. 44 обязаны через пять лет (первый доклад подается через два года после подписания) подавать доклад о «…принятых ими мерах по закреплению признанных в Конвенции прав и о прогрессе, достигнутом в осуществлении этих прав…». Одновременно различные неправительственные организации, общественные объединения могут подавать альтернативные доклады о соблюдении прав детей. Комитет ООН по правам ребенка, на основе информации, полученной от государства (обычно Комитет отправляет государству дополнительные вопросы, на которые также готовят комментарии разработчики альтернативных докладов), из альтернативных докладов подготавливает Заключительные замечания. В 1992 г. Россия как правопреемница СССР представила свой первый Доклад, по которому в 1993 г. Комитет сформулировал свои Замечания и рекомендации. В 1998 г. Россия представила в Комитет второй Периодический государственный доклад о реализации Российской Федерацией Конвенции о правах ребенка. Альтернативный доклад был подготовлен 11 российскими неправительственными организациями[6]. Заключительные замечания на второй периодический государственный доклад были приняты на двадцать второй сессии Комитета ООН по правам ребенка в октябре 1999 г. В 2003 г. Россия представила третий периодический доклад, который был рассмотрен на сессии Комитета ООН по правам ребенка в сентябре 2005 г.

В очередном докладе государство обязано отчитаться о выполнении рекомендаций по предыдущему докладу.

Комитет ООН по правам ребенка на своем заседании в Женеве 23 сентября 1999 г. констатировал, что Россия проигнорировала рекомендации Комитета 1993 г. и не выполнила ни одно из этих тре-

[6] Программа «Право ребенка», руководитель Борис Альтшулер, руководитель Программы; Независимая Ассоциация детских психиатров и психологов, президент Анатолий Северный; Общественная Организация НАН – «Нет алкоголизму и наркомании», Российский благотворительный Фонд, руководитель Олег Зыков; Московский Центр содействия реформе уголовного правосудия, директор Валерий Абрамкин и др.

бований. В этот же день на заседании Комитета Делегация РФ от имени Правительства России официально заявила, что:

1) подготовлены решения Правительства РФ об учреждении в России службы Федерального Комиссара (Уполномоченного) по правам детей и о создании системы общественной инспекции «Без предупреждения» детских учреждений;

2) подготовлено принятие программы «Право ребенка на семью»;

3) подготовлен пакет законодательных предложений по введению в России ювенальной юстиции.

Необходимо также отметить, что Конвенция ООН о правах ребенка, как и большинство других международных нормативно-правовых актов, содержит минимальный стандарт обращения, в национальном праве государств могут устанавливаться более высокие стандарты в области несовершеннолетия. Конвенция ООН о правах ребенка в ст. 42 подчеркивает, что «Ничто в настоящей Конвенции не затрагивает любых положений, которые в большей степени способствуют осуществлению прав ребенка и могут содержаться: а) в законе государства-участника или в) в нормах международного права, действующих в отношении данного государства».

Мы достаточно подробно охарактеризовали систему механизмов защиты прав человека с тем, чтобы ответить, в том числе, на вопрос о том, какова система механизмов защиты прав ребенка. Безусловно, защита прав ребенка осуществляется на всех указанных уровнях, при этом на каждом из них существуют специализированные формы. Так, на международном уровне это Комитет ООН по правам ребенка, ЮНИСЕФ, и др. Наиболее эффективным с точки зрения защиты прав ребенка является Европейский Суд по правам человека. В Европейской конвенции о защите прав человека и основных свобод статей, напрямую затрагивающих права детей, не так уж много. Тем не менее, к ребенку, как и к любому другому субъекту права, могут быть применены все положения этой Конвенции. И сама она, и прецеденты Суда свидетельствуют о том, что заявителем может выступить несовершеннолетний.[7] Наиболее часто при защите прав детей применяются следующие статьи Европейской Конвенции:

– статья 3, предусматривающая свободу от пыток и бесчеловечного или унижающего достоинство обращения или наказания (в

[7] Лабин Д. К. Международное право по защите и поощрению иностранных инвестиций. М. : Волтерс Клувер, 2008. С. 194.

частности, в случаях применения к детям телесных наказаний в школе, родителями или по решению суда);

– статья 6, провозглашающая право на справедливый суд (устанавливает специальные процессуальные правила для суда над несовершеннолетними, обвиняемыми в совершении преступления);

– статья 8, где говорится о праве на уважение семейной жизни, о положении незаконнорожденных детей, о концепции действий Суда в интересах ребенка (выбор религии, имени и др.), о передаче государству права на опеку над ребенком, о случаях разлучения родителей детей по причине депортации родителей;

– статья 2 Протокола 1 к Конвенции, посвященная праву на образование (например, образование в частных школах, уважение к философским убеждениям родителей).

На основании названных статей Конвенции Европейским Судом были разработаны в международном праве определенные правовые стандарты, регулирующие положение детей[8].

На национальном уровне к специализированным органам защиты прав ребенка можно отнести Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка, Уполномоченных по правам ребенка в субъектах Российской Федерации, органы опеки и попечительства, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав и др.

Каково место школьного уполномоченного в механизме защиты прав ребенка, безусловно, вопрос дискуссионный, поскольку мы только начинаем наблюдать формирование данного института.

Представляется логичным проведение определенных параллелей с институтом государственного обмудсмена (Уполномоченного по правам человека, Уполномоченного по правам ребенка).

В соответствии с Федеральным Законом «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» должность Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации (далее – Уполномоченный) учреждается в соответствии с Конституцией Российской Федерации в целях обеспечения гарантий государственной защиты прав и свобод граждан, их соблюдения и уважения государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами. Уполномоченный способствует восстановлению нарушенных прав, совершенствованию законодательства Российской Федерации о правах человека и гражданина и приведению его

[8] http://knowledge.allbest.ru/law/3c0a65635a3bd78b4c53a89521316d37_0.html

в соответствие с общепризнанными принципами и нормами международного права, развитию международного сотрудничества в области прав человека, правовому просвещению по вопросам прав и свобод человека, форм и методов их защиты. Законодатель подчеркивает, что Уполномоченный при осуществлении своих полномочий независим и неподотчетен каким-либо государственным органам и должностным лицам. Деятельность Уполномоченного дополняет существующие средства защиты прав и свобод граждан, не отменяет и не влечет пересмотра компетенции государственных органов, обеспечивающих защиту и восстановление нарушенных прав и свобод.

Уполномоченный рассматривает жалобы граждан Российской Федерации и находящихся на территории Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства.

Уполномоченный рассматривает жалобы на решения или действия (бездействие) государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных служащих, если ранее заявитель обжаловал эти решения или действия (бездействие) в судебном либо административном порядке, но не согласен с решениями, принятыми по его жалобе. Получив жалобу, Уполномоченный имеет право:

1) принять жалобу к рассмотрению;

2) разъяснить заявителю средства, которые тот вправе использовать для защиты своих прав и свобод;

3) передать жалобу государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу, к компетенции которых относится разрешение жалобы по существу;

4) отказать в принятии жалобы к рассмотрению.

При наличии информации о массовых или грубых нарушениях прав и свобод граждан либо в случаях, имеющих особое общественное значение или связанных с необходимостью защиты интересов лиц, не способных самостоятельно использовать правовые средства защиты, Уполномоченный вправе принять по собственной инициативе соответствующие меры в пределах своей компетенции.

Приступив к рассмотрению жалобы, Уполномоченный вправе обратиться к компетентным государственным органам или должностным лицам за содействием в проведении проверки обстоятельств, подлежащих выяснению. Проверка не может быть поручена государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу, решения или действия (бездействие) которых обжа-

луются. При проведении проверки по жалобе Уполномоченный вправе:

1) беспрепятственно посещать все органы государственной власти, органы местного самоуправления, присутствовать на заседаниях их коллегиальных органов, а также беспрепятственно посещать предприятия, учреждения и организации независимо от организационно-правовых форм и форм собственности, воинские части, общественные объединения;

2) запрашивать и получать от государственных органов, органов местного самоуправления и у должностных лиц и государственных служащих сведения, документы и материалы, необходимые для рассмотрения жалобы;

3) получать объяснения должностных лиц и государственных служащих, исключая судей, по вопросам, подлежащим выяснению в ходе рассмотрения жалобы;

4) проводить самостоятельно или совместно с компетентными государственными органами, должностными лицами и государственными служащими проверку деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц;

5) поручать компетентным государственным учреждениям проведение экспертных исследований и подготовку заключений по вопросам, подлежащим выяснению в ходе рассмотрения жалобы;

6) знакомиться с уголовными, гражданскими делами и делами об административных правонарушениях, решения (приговоры) по которым вступили в законную силу, а также с прекращенными производством делами и материалами, по которым отказано в возбуждении уголовных дел.

По вопросам своей деятельности Уполномоченный пользуется правом безотлагательного приема руководителями и другими должностными лицами расположенных на территории Российской Федерации органов государственной власти, органов местного самоуправления, предприятий, учреждений и организаций независимо от организационно-правовых форм и форм собственности, руководителями общественных объединений, лицами начальствующего состава Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск и воинских формирований, администрацией мест принудительного содержания.

При рассмотрении жалобы Уполномоченный обязан предоставить государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу, чьи решения или действия (бездействие)

обжалуются, возможность дать свои объяснения по любым вопросам, подлежащим выяснению в процессе проверки, а также мотивировать свою позицию в целом.

О результатах рассмотрения жалобы Уполномоченный обязан известить заявителя. По результатам рассмотрения жалобы Уполномоченный вправе:

1) обратиться в суд с заявлением в защиту прав и свобод, нарушенных решениями или действиями (бездействием) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, а также лично либо через своего представителя участвовать в процессе в установленных законом формах;

2) обратиться в компетентные государственные органы с ходатайством о возбуждении дисциплинарного или административного производства либо уголовного дела в отношении должностного лица, в решениях или действиях (бездействии) которого усматриваются нарушения прав и свобод человека и гражданина;

3) обратиться в суд или прокуратуру с ходатайством о проверке вступившего в законную силу решения, приговора суда, определения или постановления суда либо постановления судьи;

4) изложить свои доводы должностному лицу, которое вправе вносить протесты, а также присутствовать при судебном рассмотрении дела в порядке надзора;

5) обращаться в Конституционный Суд Российской Федерации с жалобой на нарушение конституционных прав и свобод граждан законом, примененным или подлежащим применению в конкретном деле.

Уполномоченный вправе опубликовать принятое им заключение.

По результатам изучения и анализа информации о нарушении прав и свобод граждан, обобщения итогов рассмотрения жалоб Уполномоченный вправе:

1) направлять государственным органам, органам местного самоуправления и должностным лицам свои замечания и предложения общего характера, относящиеся к обеспечению прав и свобод граждан, совершенствованию административных процедур;

2) обращаться к субъектам права законодательной инициативы с предложениями об изменении и о дополнении федерального законодательства и законодательства субъектов Российской Федерации либо о восполнении пробелов в федеральном законодательстве и законодательстве субъектов Российской Федерации, если Уполномоченный полагает, что решения или действия (бездействие) государ-

ственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, нарушающие права и свободы граждан, совершаются на основании и во исполнение федерального законодательства и законодательства субъектов Российской Федерации, либо в силу существующих пробелов в федеральном законодательстве и законодательстве субъектов Российской Федерации, либо в случае, если законодательство противоречит общепризнанным принципам и нормам международного права и международным договорам Российской Федерации.

В случае грубого или массового нарушения гарантированных Конституцией Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина Уполномоченный вправе:

1) выступить с докладом на очередном заседании Государственной Думы;

2) обратиться в Государственную Думу с предложением о создании парламентской комиссии по расследованию фактов и обстоятельств, послуживших основанием для проведения парламентского расследования, принимать участие в работе указанной комиссии непосредственно либо через своего представителя, а также участвовать в заседаниях палат Федерального Собрания Российской Федерации при рассмотрении ими вопроса об утверждении итогового доклада указанной комиссии.

Уполномоченный вправе обратиться в Государственную Думу с предложением о проведении парламентских слушаний по фактам нарушения прав и свобод граждан, а также непосредственно либо через своего представителя участвовать в проводимых парламентских слушаниях.

По окончании календарного года Уполномоченный направляет доклад о своей деятельности Президенту Российской Федерации, в Совет Федерации и Государственную Думу, Правительство Российской Федерации, Конституционный Суд Российской Федерации, Верховный Суд Российской Федерации, Высший Арбитражный Суд Российской Федерации, Генеральному прокурору Российской Федерации и Председателю Следственного комитета Российской Федерации. По отдельным вопросам соблюдения прав и свобод граждан в Российской Федерации Уполномоченный может направлять в Государственную Думу специальные доклады. Ежегодные доклады Уполномоченного подлежат обязательному официальному опубликованию в «Российской газете», специальные доклады по отдель-

ным вопросам могут быть опубликованы по решению Уполномоченного в «Российской газете» и в других изданиях.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо, получившие заключение Уполномоченного, содержащее его рекомендации, обязаны в месячный срок рассмотреть их и о принятых мерах в письменной форме сообщить Уполномоченному. Вмешательство в деятельность Уполномоченного с целью повлиять на его решение, неисполнение должностными лицами обязанностей, установленных законом, а равно воспрепятствование деятельности Уполномоченного в иной форме влечет ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

В соответствии с Указом Президента РФ “Об уполномоченном при Президенте Российской Федерации по правам ребенка” должность Уполномоченного по правам ребенка учреждается в целях обеспечения эффективной защиты прав и интересов ребенка в Российской Федерации. Уполномоченному при Президенте Российской Федерации по правам ребенка для выполнения возложенных на него обязанностей предоставлено право:

- запрашивать и получать в установленном порядке необходимые сведения, документы и материалы от федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, организаций и должностных лиц;
- беспрепятственно посещать федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, организации;
- проводить самостоятельно или совместно с уполномоченными государственными органами и должностными лицами проверку деятельности федеральных органов исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, а также должностных лиц, получать от них соответствующие разъяснения;
- направлять в федеральные органы исполнительной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и должностным лицам, в решениях или действиях (бездействии) которых он усматривает нарушение прав и интересов ребенка, свое заключение, содержащее рекомендации относительно возможных и необходимых мер восстановления указанных прав и интересов;

- привлекать в установленном порядке для осуществления экспертных и научно-аналитических работ, касающихся защиты прав ребенка, научные и иные организации, а также ученых и специалистов, в том числе на договорной основе.

Приведенный обзор законодательства Российской Федерации позволяет сделать следующие выводы:

1. Омбудсмены в своей деятельности являются независимыми и неподотчетными никаким иным органам и должностным лицам.

2. По поступившим обращениям омбудсмены проводят соответствующую проверку, получая разъяснения от государственных органов и должностных лиц.

3. По результатам проведенной проверки Уполномоченные имеют право обращаться в компетентные органы государства для дальнейшей защиты права граждан.

4. Заключения Уполномоченного носят рекомендательный характер для государственных органов и должностных лиц.

Создавая модель института школьных уполномоченных необходимо сохранять данные базовые характеристики, свойственные омбудсменам. Таким образом, школьный Уполномоченный должен быть независимым в своей деятельности, иметь право проводить проверки, по результатам проверки делать заключения, оказывать консультативную помощь в подготовке обращений в административном порядке (например, к директору школы, службе по контролю и надзору в сфере образования и т. д.), или судебном. Однако школьный Уполномоченный не должен становиться дополнительным элементом бюрократической процедуры рассмотрения жалоб участников образовательного процесса, тем более становиться лишь инструментом для выявления и информирования об имеющихся и возникающих конфликтах, он должен обладать ресурсами для самостоятельного урегулирования споров. Такими ресурсами могут стать: личность, харизма самого школьного уполномоченного, поэтому важно на первоначальном этапе формирования института предусмотреть механизм, при котором должность школьного уполномоченного будет занимать человек, пользующийся авторитетом и уважением в школьном коллективе (одним из таких эффективных механизмов является замещение должности посредством выборов). Безусловно, уполномоченный должен обладать эмпатией, положительной социальной направленностью, навыками конструктивного разрешения конфликтов. И если первые две характеристики мы относим только к личностным качествам, то умению конструктивно

урегулировать конфликты можно научиться, в частности, через применение медиативных технологий. Мощным ресурсом может выступить и школьная Служба примирения, создаваемая либо независимо, либо под руководством школьного Уполномоченного. О порядке формирования Службы примирения, ее целях задачах и функциях мы остановимся более подробно в третьей главе. Здесь же хотелось бы ответить на вопрос: не возникнет ли дублирования функций школьного уполномоченного и служб примирения. Думается, что при правильной организации этих структур таких ситуаций возникнуть не должно. Служба примирения подключается к урегулированию споров тогда, когда уполномоченный в силу каких-либо обстоятельств не может самостоятельно урегулировать спор (например, он не является независимым в данном споре, либо спорящие не желают видеть его в качестве «примирителя»), либо в его участии нет необходимости (например, спор между детьми, который они могут урегулировать при помощи других учащихся). В любом случае школьная Служба примирения дает дополнительные возможности для эффективной работы школьного уполномоченного.

Рассмотрев существующие способы защиты прав детей, необходимо сделать вывод о том, что в наименьшей степени в настоящее время развиты способы самозащиты прав ребенка. Это связано, прежде всего, с вопросом дееспособности детей. Ребенок защищает свои права через своих законных представителей (родителей, опекунов, попечителей). То есть, указанные лица, действуя в интересах ребенка, могут защищать его права. Вместе с тем, вне рамок правового поля дети защищают свои права самостоятельно как интеллектуальными способами (беседа с другим, обращение к взрослым за помощью, формирование мнения коллектива и т. д.), так и физическими способами (к сожалению, здесь самый распространенный пример – это драки).

Деятельность школьного уполномоченного должна стать эффективным инструментом в системе способов именно самозащиты прав ребенка, с тем, чтобы дети научались конструктивному урегулированию конфликтов, становились ответственными в вопросах защиты своих прав, научались уважению прав других.

Правовой статус школьного уполномоченного: общие положения

Прямого указания в каких-либо нормативно-правовых актах на создание института школьного уполномоченного не имеется.

Сам институт школьного уполномоченного является **механизмом для реализации определенных функций,** требований, отраженных как в международных документах, так и в российском законодательстве.

Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. в ст. 2 закрепляет: «Права и свободы человека и гражданина являются высшей ценностью, их признание, соблюдение и защита – обязанность государства». В главе второй Конституции, в ст. 45 закреплено: «Каждый вправе защищать свои права и свободы всеми способами, не запрещенными законом».

Статья 2 Конвенции о правах ребенка закрепляет, что «...государства-участники уважают и обеспечивают все права, предусмотренные настоящей Конвенцией, за каждым ребенком, находящимся в пределах их юрисдикции, без какой-либо дискриминации…», «…принимают все необходимые меры для обеспечения защиты ребенка». В статье 3 Конвенции отражено положение: «Во всех действиях в отношении детей, независимо от того, предпринимаются они государственными или частными учреждениями, занимающимися вопросами социального обеспечения, судами, административными или законодательными органами, первоочередное внимание уделяется наилучшему обеспечению интересов ребенка».

В 1996 г. по инициативе Франции день принятия Генеральной Ассамблеей ООН текста Конвенции о правах ребенка – 20 ноября было решено ежегодно отмечать как День прав ребёнка.

Институт школьного уполномоченного является **механизмом защиты прав ребенка на национальном уровне.**

Так, статья 4 Конвенция о правах ребенка закрепляет: «Государства-участники принимают все необходимые законодательные, административные и иные меры для осуществления прав, признанных в настоящей Конвенции…».

Конвенция о правах ребенка принята резолюцией 44/25 Генеральной Ассамблеи от 20 ноября 1989 г.
Конвенция ратифицирована Постановлением ВС СССР

от 13.06.1990 N 1559-I. Вступила в силу для СССР 15.09.1990

Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН (от 11 октября 2002 г.) «Мир, пригодный для жизни детей!» в п. 31 закрепляет необходимость создания и укреплении таких национальных органов, как, в частности, независимые уполномоченные по делам детей, когда это целесообразно, и другие инструменты в целях поощрения и защиты прав детей.

Федеральный Закон № 124-ФЗ от 24 июля 1998 г. (в ред. от 29.06.13) «Об основных гарантиях прав ребенка» в п. 3 ст. 7 закрепляет положение о том, что «Педагогические … социальные работники, психологи и другие специалисты, которые … несут ответственность за работу по воспитанию, образованию, … ребенка, по поручению …компетентных органов могут участвовать в мероприятиях по обеспечению защиты прав и законных интересов ребенка в органах образования…».

Государство признает детство важным этапом жизни человека и исходит из принципов приоритетности подготовки детей к полноценной жизни в обществе, развития у них общественно значимой и творческой активности, воспитания в них высоких нравственных качеств, патриотизма и гражданственности.

Из ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка»

Институт школьного уполномоченного также является **инструментом информирования детей и окружающих их взрослых (родителей, педагогов) о правах ребенка**, зафиксированных в международных и российских нормативно-правовых актах.

Так, статья 42 Конвенции о правах ребенка закрепляет: «Государства-участники обязуются, используя надлежащие и действенные средства, широко информировать о принципах и положениях Конвенции как взрослых, так и детей».

«...Инвестирование в детей в высшей степени продуктивно... Инвестирование в детей и уважение их прав закладывают основы для справедливого общества, сильной экономики и мира, свободного от нищеты...»

Из Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН «Мир, пригодный для жизни детей»

Европейская Конвенция об осуществлении прав детей в Преамбуле закрепляет: «…дети должны получать необходимую инфор-

мацию с тем, чтобы их права и интересы могли быть обеспечены, и что мнение детей должно соответствующим образом учитываться…».

Европейская Конвенция об осуществлении прав детей принята Советом Европы и открыта для подписания 25.01.96 г.; вступила в силу 01.07.2000 г.
Россия подписала 10.05.2001 г, но не ратифицировала[9].

Институт школьного уполномоченного **выполняет важнейшую задачу обеспечения участия детей в принятии всех решений, их касающихся.**

Конвенция о правах ребенка в статье 12 закрепляет: «Государства-участники обеспечивают ребенку, способному сформулировать свои собственные взгляды, право свободно выражать эти взгляды по всем вопросам, затрагивающим ребенка, причем взглядам ребенка уделяется должное внимание в соответствии с возрастом и зрелостью ребенка».

Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН (от 11 октября 2002 г.) «Мир, пригодный для жизни детей» в п. 9. закрепляет требование «…прислушаться к детям и обеспечить их участие …в решении всех вопросов, затрагивающих их, с учетом их возраста и зрелости».

Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН (от 25 января 2008 г.) «Декларация участников торжественного пленарного заседания высокого уровня, посвященного рассмотрению последующих мер по выполнению решений специальной сессии по положению детей» в п. 5.закрепляет требование о расширении участия детей в принятии решений, с учетом их возраста и степени зрелости.

Уделяя большое внимание правам детей, их выживанию, защите и развитию, мы служим интересам всего человечества.

Из Декларации участников торжественного пленарного заседания высокого уровня, посвященного рассмотрению последующих мер по выполнению решений специальной сессии ООН по положению детей

[9] Планом первоочередных мероприятий до 2014 г. по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 гг., утвержденный Распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 октября 2012 г. № 1916-р, в п. 56 предусмотрено до января 2014 г. подготовка предложений по ратификации Европейской Конвенции об осуществлении прав детей.

К ключевым принципам Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 г. (Указ Президента РФ от 1 июня 2012 г. № 761) относится: «Максимальная реализация потенциала каждого ребенка. В Российской Федерации должны создаваться условия для формирования достойной жизненной перспективы для каждого ребенка, его образования, воспитания и социализации, максимально возможной самореализации в социально позитивных видах деятельности».

Правовой статус школьного уполномоченного в образовательном учреждении

«Образование должно быть направлено к полному развитию человеческой личности и к увеличению уважения к правам человека и основным свободам.

Образование должно содействовать взаимопониманию, терпимости и дружбе между всеми народами, расовыми или религиозными группами и должно содействовать деятельности Организации Объединенных Наций по поддержанию мира».

Статья 26, Всеобщая декларация прав человека

Федеральный Закон «Об образовании» дает определение понятия «образование», под которым понимается «единый целенаправленный процесс воспитания и обучения», при этом под воспитанием понимается «деятельность, направленная на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающегося на основе социокультурных, духовно-нравственных ценностей и принятых в обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства».

Статья 3 Федерального Закона «Об образовании» к принципам государственной политики в сфере образования относит приоритет прав и свобод личности, воспитание правовой культуры.

Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012–2017 г. (Указ Президента РФ от 1 июня 2012 г. № 761) закрепляет одной из задач «формирование новой общественно-государственной системы воспитания детей, обеспечивающей их социализацию, высокий уровень гражданственности, патриотичности, толерантности, законопослушное поведение».

Исходя из данных законодательных положений можно сделать вывод о том, что институт школьного уполномоченного не просто соответствует ныне существующей правовой базе, регламентирующей процесс образования детей в Российской Федерации, но и для реализации ее основных положений является насущной необходимостью.

Невозможно реализовать вышеобозначенные законодательные положения, т. е. обеспечить процесс воспитания учащихся, направленный на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации, привить им принятые в обществе правила и нормы поведения соответствующие интересам человека, семьи, общества и государства, обеспечить приоритет прав и свобод личности, воспитание правовой культуры, сформировать новую общественно-государственную систему воспитания детей, обеспечивающую их социализацию, высокий уровень гражданственности, патриотичности, толерантности, законопослушное поведение, если не будет внедрен эффективно действующий институт школьного уполномоченного в образовательном учреждении.

Дети мира невинны , уязвимы и зависимы. Они также любознательны, энергичны и полны надежды. Их время должно быть временем радости и мира, игр, учебы и роста. Их будущее должно основываться на гармонии и сотрудничестве.

Всемирная Декларация об обеспечении выживания, защиты и развития детей, Принята Генеральной Ассамблеей ООН 18 октября 1990 г.

С правовой сточки зрения статус школьного уполномоченного регламентируется Положением об Уполномоченном по правам участников образовательного процесса, принятым в соответствующем образовательном учреждении. Примерное Положение об Уполномоченном по правам участников образовательного процесса разработано Уполномоченным при Президенте Российской Федерации по правам ребенка, а также на уровне нашего региона – Уполномоченным по правам ребенка в Иркутской области (Приложение 1).

Вместе с тем, цели и задачи школьного уполномоченного, обозначенные в Примерных положениях, а также в Положениях, уже принятых в образовательных учреждениях, примерно идентичны, так как определяются практической надобностью.

Цели и задачи деятельности школьного уполномоченного

Рассмотрим основные цели и задачи школьного уполномоченного в соответствии с Примерным Положением об Уполномоченном по правам участников образовательного процесса.

Итак, в соответствии с примерным Положением, перед школьным уполномоченным стоят следующие задачи:

1. **Задача выявления нарушений прав участников образовательного процесса, содействие восстановлению нарушенных прав; консультирование по вопросам защиты нарушенных прав.**

Задача выявления нарушений прав участников образовательного процесса реализуется посредством следующих возможных механизмов:

- Прием обращений от участников образовательного процесса: школьному уполномоченному необходимо иметь в виду, что сама процедура обращения к нему должна быть максимально безопасной и комфортной для обратившихся.
- Получение информации о нарушениях прав участников образовательного учреждения (от самого нарушителя, от жертвы нарушения или от третьих лиц); такая информация может быть передана посредством прямого обращения к школьному уполномоченному (письменно или устно), а также посредством передачи обращения через «ящик доверия», через обращение посредством интернет-связи и др. варианты.
- Выявление фактов нарушения прав участников образовательного процесса: школьному уполномоченному важно понимать, что зачастую о том, что нарушаются права, не знает ни тот, чьи права нарушены, ни тот, кто их нарушил в силу, прежде всего, правовой безграмотности и неспособности сформулировать сам факт нарушения. Однако в данной ситуации остается некомфортное состояние, внутреннее несогласие, психологический дискомфорт, которые, в случае отсутствия защиты, могут спровоцировать конфликт. Поэтому школьному уполномоченному важно не просто ждать обращений, но и инициировать их. Так, например, в ходе проведения заседаний, совещаний, родительских собраний и других мероприятий могут быть выявлены ситуации нарушения прав участников образовательного процесса. Процедура инициирования рас-

смотрения данных ситуаций может быть различной, в зависимости от ситуации: обращение к жертве с разъяснениям ситуации нарушения его прав; постановка на этом же мероприятии вопроса о нарушении и необходимости разрешения данной ситуации в дальнейшем; констатация нарушения и рекомендация одной или другой стороне, или обеим сторонам обратиться в соответствующие структуры для защиты их прав; констатация ситуации нарушения прав участника образовательного процесса и разъяснение возможных ее последствий и др.

- Зачастую при проведении правового просвещения посредством тренинговой работы выявляются ситуации нарушения прав участников тренинговой группы, о которых они рассказывают тренеру. В ситуации, когда такое нарушение актуально и сроки подачи обращения не истекли, школьный уполномоченный инициирует подготовку обращения от жертвы нарушения. В ситуации, когда сроки обращения по данному нарушению уже истекли либо сама жертва не хочет обращаться с официальным обращением, либо актуальность ситуации уже пропала, либо ситуация как-либо была разрешена – школьный уполномоченный должен разъяснить суть нарушения в данной ситуации, возможные механизмы защиты прав, которые можно было использовать.
- Предварительный сбор информации: так как выявление фактов нарушения прав участников образовательного процесса порой требует установления и подтверждения самого факта нарушения, Уполномоченный может выяснять (устно и письменно) информацию у всех лиц, задействованных в ситуации нарушения прав участников образовательного процесса; может организовывать встречи участников конфликта с целью прояснения ситуации. Школьный уполномоченный может анализировать какие-то доказательства, представленные одной или другой стороной в подтверждение своей точки зрения.

Задача **содействия восстановлению нарушенных прав** реализуется посредством следующих возможных механизмов:

- Использование примирительных процедур: школьный уполномоченный в ситуации нарушения прав участников образовательного процесса (к примеру, в ситуации оскорбления одного обучающегося со стороны другого) может инициировать обращение либо в школьную службу примирения, либо во внешние организации, занимающиеся обеспечением проведения процедур медиации.

- Обращение в структуры, способные восстановить нарушенное право: школьный уполномоченный не является правоприменителем и, соответственно, не может сам каким-либо образом воздействовать на юридический факт, однако он может обратиться в структуры, способные восстановить нарушенное право. В таких ситуациях школьному уполномоченному важно понимать, что в большинство структур заявитель должен обращаться лично либо через своих законных представителей, а значит, школьный уполномоченный не может написать заявление/обращение за того, чьи права нарушены. Такое заявление/обращение должен написать сам обращающийся, но школьный уполномоченный может оказать в этом помощь и может приложить свое обращение либо ходатайство по поводу нарушенного права. Например, в случае, когда ребенку полагаются льготы, но он их не получает, школьный уполномоченный может инициировать подготовку заявления от ребенка, а также может приложить собственное обращение о необходимости разрешения данного вопроса.
- Школьный уполномоченный также может обратиться за консультацией о защите прав участников образовательного процесса к представителю Уполномоченного по правам ребенка в муниципальном образовании или непосредственно к Уполномоченному по правам ребенка. Школьный уполномоченный может обратиться к Уполномоченному по правам ребенка и в ситуации, когда его предыдущий обращения в различные структуры, не имели результата (по вопросу обращения не было ответа; был ответ, но не по существу обращения и т. д.).

Необходимо при этом иметь в виду, что лучше излагать свое обращение письменно, приложив копии собранных/имеющихся документов.

Задача **консультирования по вопросам защиты нарушенных прав** реализуется посредством следующих возможных механизмов:

- Оказание индивидуальной консультационной помощи непосредственно при обращении участников образовательного процесса к школьному уполномоченному. При консультировании по правовым вопросам школьному уполномоченному необходимо обладать достаточным уровнем правовой грамотности.
- Консультирование по наиболее распространенным среди участников образовательного процесса вопросам реализации или защиты их прав посредством размещения данной информации на интернет-сайте образовательного учреждения, на информационном

стенде, на страницах выпускаемых изданий (к примеру, школьной газеты), в буклетах, лифлетах.

2. Второй задачей является **профилактика нарушений прав участников образовательного процесса** посредством внедрения различных инструментов: внедрение образовательных программ и мероприятий, направленных на развитие толерантного отношения друг к другу; использование медиативных технологий взаимодействия и обучение им всех участников образовательного процесса.

- Внедрение образовательных программ, направленных на развитие толерантного отношения друг к другу – важное направление деятельности школьного уполномоченного; программы толерантного отношения[10] друг к другу тесно связаны с деятельностью по правовому просвещение, так как в основе и правового просвещения и толерантного отношения лежит концепция прав человека; кроме того, в основе большинства ситуаций нарушений прав одного со стороны другого лежит именно нетолерантное отношение; программам толерантного отношения обучающихся друг к другу уделяется серьезное внимание ЮНЕСКО: 16 ноября 1995 г. Резолюцией 5.61 Генеральной Конференции ЮНЕСКО утверждена Декларация принципов толерантности.
- Внедрение в образовательном учреждении программ, направленных на развитие терпимого отношения обучающихся друг к другу и к окружающим людям – такие мероприятия относятся к внеурочной деятельности и направлены на сплочение детского коллектива как в одной параллели, классе (общие праздники, праздники, совместные с родителями), так и в образовательном учреждении в целом (особенно между детьми разных возрастных групп); к данным мероприятиям, к примеру, относятся: посещение учащимися детей-инвалидов, проживающих в данном районе и поздравление их с днем рождения; выезды в детские учреждения с концертами; наставничество (например, в работе с компьютером старших учащихся над младшеклассниками) и т. д. Важно отсутствие формализма в проведении данных мероприятий и истинная заинтересованность детей в их проведении.
- Использование медиативных технологий взаимодействия и обучение им всех участников образовательного процесса – важное направление в деятельности школьного уполномоченного, которое способствует профилактике нарушения прав участников образова-

[10] Бэтти Э. Риэрдон. Толерантность – дорога к миру. М. : Бонфи, 2001. 301 с.

тельного процесса, способствует социализации учащихся, позволяет предупредить возникновение конфликтов, повышает степень комфортности образовательного учреждения и для детей, и для родителей, и для педагогов. Более подробно о медиативных технологиях рассказано в главе второй данного издания.

3. **Обеспечение взаимодействия обучающихся, их родителей (законных представителей), семей, педагогических работников и других участников образовательного процесса по вопросам защиты прав детей.**

Задача обеспечения взаимодействия всех участников образовательного процесса между собой достигается посредством различных форм: школьное самоуправление (ученическое и родительское), проведение совместных праздников, выездов; обращение к родительскому сообществу в различных ситуациях для выяснения их мнения (проведение собраний, заседаний и т. д.). ВАЖНО! Школьный уполномоченный может инициировать проведение «нестандартных» родительских собраний, например, когда родители сидят не за партами, а в кругу и вместе с учителями обсуждают ситуации успехов своих детей. Такая форма взаимодействия учителей и родителей обычно способствует сближению, что в дальнейшем позволяет предупредить многие конфликтные ситуации.

4. **Задача повышения уровня информированности и образования в сфере прав человека, прав ребенка, всех участников образовательного процесса.**

Задача правового просвещения является одной из основных для школьного уполномоченного. В данном пособии не ставится целью охватить все аспекты правового просвещения. Остановимся лишь на некоторых.

Школьный уполномоченный должен быть осведомлен в сфере прав человека. При этом, являясь чаще всего не юристом, а педагогом, он должен признавать за собой право НЕ знать всех правовых аспектов. Важнее быть истинным приверженцем философии прав человека, уважать права окружающих и демонстрировать конструктивный настрой, эмпатию и уважение к каждому.

Правовое просвещение:

– строится по нескольким направлениям в зависимости от целевой группы: дети (причем для разных возрастных групп предусмотрены разные программы), родители, педагоги;

– осуществляется в различных формах:

а) групповая тренинговая форма (с использованием интерактивных форм передачи информации: деловые игры, рассмотрение казусов, и др.),

б) индивидуальное правовое консультирование;

в) организация тематических правовых мероприятий с использованием различных технологий (технология «свободный микрофон», технология «свободное пространство», технология «мозаика», «круглые столы», деловые игры, коллоквиумы и др.);

г) «голосовое» просвещение с использованием школьной радиосвязи;

д) печатное просвещение с использованием стенгазет, листовок, буклетов, оформление тематических стендов;

Необходимо отметить, что в практической деятельности школьного уполномоченного все заявленные задачи пересекаются между собой.

Механизмы выявления ситуаций возможного нарушения прав участников образовательного процесса

Для выявления ситуаций нарушения прав участников образовательного процесса школьный уполномоченный должен обладать знаниями о так называемых маркерах – обстоятельствах, на которые нужно обращать внимание, так как они могут свидетельствовать об угрозе нарушения прав ребенка либо об уже имеющемся нарушении.

1. Школьному уполномоченному необходимо обращать внимание на признаки интолерантности[11] среди детей одного коллектива – класса.

Толерантный класс	**Интолерантный класс**
Умение внимательно слушать и слышать	Перебивание, неумение слушать друг друга, нетерпение
Стремление разобраться в ситуации, расспрашивание	Игнорирование проблемной ситуации
Советы, предложения	Отстранение
Похвала, согласие	Обзывание
Подбадривание	Обвинения, упреки
Благожелательность	Осуждение, критика
Утешение	Морализирование, проповедь
Уважение	Угрозы
Эмпатия	Предостережение, предупреждение
Поддержка	Приказ, указания

[11] Бэтти Э. Риэрдон. Указ. соч. С. 47.

Подход обучения детей толерантному отношению и развитию навыков толерантного общения детей между собой основан на ведущей роли учителя в данном процессе. Школьному уполномоченному важно донести до учителей информацию об их роли в формировании толерантного отношения. Так, эффективно работающий для развития толерантности учитель должен:

– осознавать, что его воспринимают, как образец для подражания;

– принимать детей такими, какие они есть;

– осваивать и использовать соответствующие навыки для развития диалога и конструктивного разрешения конфликтов;

– обеспечивать условия для совместной конструктивной активности участников образовательного процесса;

– не поощрять агрессивное отстаивание позиции либо обостренное соперничество;

– содействовать вовлечению учащихся и родителей в принятие решений и разработку программ совместной деятельности;

– учить мыслить критически и уважать мнение и позицию другого,

– ценить культурное многообразие и создавать условия для признания культурных различий и их проявления в жизнь;

– признавать значимость и способности каждого, а также уважать чувства и позицию каждого;

– избегать и пресекать жесткие иерархические отношения;

– создавать свободную и демократическую атмосферу в классе;

– не допускать проявления авторитаризма и манипулирования;

– быть способным к диалогу, пониманию, солидарности;

– уметь слушать и слышать;

– поддерживать эмоциональные привязанности, развивать у учащихся чувство взаимного расположения.

2. Школьному уполномоченному необходимо обращать внимание на признаки запугивания одних детей другими.

Поведение жертвы запугивания:

– большую часть времени проводит один (одна);

– не может принимать участие в играх одноклассников;

– часто тайком плачет;

– все чаще забывает дома школьные вещи;

– падает интерес к учебе;

– из дома уносит деньги и ценные вещи;

– часто опаздывает на уроки;

– не хочет ходить в школу;

– носит сумку/портфель другого ученика или выполняет иные поручения;

– становится «мальчиком на побегушках» для других;

– ведет себя так же, как те, кто запугивает;

-пытается казаться веселым, когда смеются над ним;

Окружающие условия жертвы:

– всегда окружен группой детей (обычно тех, кто запугивает);

– игнорируется большей частью класса;

– постоянный объект насмешек;

– постоянно подвергается издевательствам и насмешкам, когда отвечает на уроках;

– сидит в отдалении от остальных (за последней партой и один) и др.

3. Школьному уполномоченному необходимо иметь представление о тех признаках, которые могут (могут, но не обязательно должны!!) свидетельствовать о том, что данный ребенок может стать жертвой физического насилия со стороны сверстников.

В литературе приводятся следующие показатели так называемой виктимности ребенка, которые делают его более уязвимым:

– дети, имеющие физические и психические отклонения здоровья;

– дети тревожные и неуверенные в себе;

– дети слабые в физическим смысле;

– дети – «новички» (пришедшие в данное образовательное учреждение из другого);

– дети, имеющие слабый социальный опыт и несформированность социальных навыков и др.

Школьному уполномоченному важно реагировать на ситуации, когда в отношении ребенка проявлялось насилие, но это отрицает сам ребенок.

Можно выделить внешне заметные характеристики, свидетельствующие о проявлении насилия в отношении ребенка. К ним относятся:

– уменьшение степени доверия к другим людям;

– посттравматические реакции: страхи, ночные кошмары, тревога, депрессия, потеря, чувствительности, судороги;

– неспособность к заботе, низкий уровень эмпатии;

– низкий уровень самооценки, неуверенность, ощущение малоценности;

– высокая значимость теплых эмоциональных связей, искренних взаимоотношений;

– тихая речь, нарушения речи;

– чувства вины, самообвинения;

– трудности в самостоятельном принятии решений, пассивная позиция;

– когнитивные нарушения: иррациональные и противоречивые верования и убеждения;

– расстройства эмоциональной регуляции, включая алекситимию, депрессию, ярость и другие;

– снижение способности оценивать степень риска, приводящее к саморазрушительному поведению.

4. Школьному уполномоченному важно замечать по первым признакам ситуации, последствием которых может стать проявление физического насилия одних детей в отношении других.

К таким ситуациям относятся те, когда ребенок:

– подвергается высмеиванию, толчкам, пинкам;

– попадает в драки, которых старается избежать;

– его вещи отнимают, кидают, пачкают, уничтожают;

– исключается из групп сверстников;

– выбирается для игр последним или всегда остается «на скамейке запасных»;

– держится вблизи от учителя и др.

5. Школьному уполномоченному важно предвидеть ситуации, когда дети, являясь потенциальными обидчиками, могут начать проявлять физическое насилие в отношении своих сверстников (либо тех, кто младше). Выделяют характеристики семейного окружения и условий родительского воспитания обидчиков: а) невыполнение родителями своей родительской функции, ее перекладывание на бабушек, дедушек и других членов семьи, соседей и др.; родители не удовлетворяют потребности ребенка в любви и принятии – в итоге у таких детей нарушается чувство привязанности к своей семье; б) проявление терпимого отношения к агрессии ребенка и даже стимулирование этой агрессии по отношению к другим членам семьи, животным, другим людям; отсутствие адекватного контроля и

определенных ограничений на поведение ребенка; в) практикующиеся в семье телесные наказания детей, яростные эмоциональные вспышки, выяснение отношений с проявлением актов агрессии членов семьи (битье посуды и др.); г) дети с плохим контролем внутренних импульсов и легко возбудимые скорее демонстрируют притесняющее поведение, чем дети с более устойчивым характером реагирования.

Выделяют также иные факторы, влияющие на формирование обидчиков. Так, слабая социализация и когнитивный дефицит у детей ведут к развитию гиперактивности с дефицитом внимания, нарушению поведения, агрессии, формированию поведения, «ломающего правила», что выражается и в проявлении актов насилия по отношению к сверстникам. Конфликтная природа отношения родителя к ребенку нарушает нормальный процесс усвоения им норм и ожиданий общества в целом и ведет к ослаблению связей в семье и развитию нарушения привязанностей. Ослабление семейных связей приводит к нарушению или несформированности эмпатии у ребенка, т. е. способности понимать эмоции и чувства окружающих. В итоге такие дети способны проявлять насилие, жестокость. Отрицательное влияние на развитие детей оказывает наблюдаемое детьми насилие, жестокость, как в собственной семье, так и в телепередачах, кинофильмах. Важными показателями возможного проявления насилия в отношении сверстников также являются факты избиения, проявления насилия в отношении ребенка, когда в результате он сам начинает проявлять насилие, обычно к тем, кто младше его. Во всех ситуациях, когда школьному уполномоченному становится известно о совокупности обозначенных признаков и он предполагает, что ребенок рано или поздно может проявить насилие, необходимо привлечение внимания психолога к проблемам ребенка, а также включение такого ребенка в социально активную деятельность.

Школьному уполномоченному нужно быть внимательным и особо чувствительным для того, чтобы заметить перечисленные выше признаки как можно раньше.

Необходимо иметь в виду, что во всех описанных ситуациях речь идет не о стандартной реакции педагога: сказать обидчикам, что так делать нельзя, пожалеть того, кого обижают.

Важно обсудить в педагогическом коллективе сложившуюся ситуацию. Можно обратиться к школьному психологу, социальному педагогу, администрации образовательного учреждения. Важно при

этом быть деликатным и не нарушать права ребенка на конфиденциальность информации о нем и право на частную и семейную тайну.

Важно понимать, что вышеобозначенные проблемы – это не только проблемы отдельного ребенка или отдельных детей, это, прежде всего, проблема всего образовательного учреждения, где есть условия для таких проявлений.

Необходимо иметь в виду, что все перечисленные действия уже являются нарушением прав ребенка: нарушается его право на уважение его человеческого достоинства, нарушается его психическая неприкосновенность, и может быть нарушено право на физическую неприкосновенность. То есть сама ситуация должна стать не только предметом рассмотрения школьного уполномоченного с целью урегулирования возникшего конфликта, но и выявления причин и условий, способствующих подобному поведению сверстников для его предупреждения в дальнейшем. Реакция школьного уполномоченного также должна выражаться в оказании поддержки ребенку-жертве, которая не должна быть явно выраженной. Помимо разрешения возникшей ситуации важно, например, провести мероприятия, направленные на сплочение детского коллектива, выявление и акцентирование достоинств ребенка и др.

Элементы эффективного функционирования школьного уполномоченного:

1. Персонифицированность деятельности, т. е. деятельность по защите прав участников образовательного процесса в личном качестве, так как он не представляет какие-то иные структуры, он не является представителем кого-либо: в своей деятельности школьный уполномоченный взаимодействует с Уполномоченным по правам ребенка, но не является его представителем. Персонифицированность означает зависимость всей деятельности школьного уполномоченного от его личных знаний, навыков, самопрезентации, личностных характеристик и др. Поэтому очень важным элементом эффективного функционирования является уровень квалификации в сфере прав ребенка и механизмов защиты прав ребенка, приверженность философии прав человека, начитанность в данной сфере, личностные характеристики (например, проявление эмпатии) и поведение, характеризующееся конструктивным взаимодействием со всеми и с каждым.

2. Соблюдение принципа конфиденциальности – важнейшее правило для школьного уполномоченного; важно сохранять в тайне

все сведения личного характера, которые стали известны в ходе выполнения своих функций; вместе с тем не является нарушением принципа конфиденциальности привлечение к проблеме защиты прав ребенка представителей иных структур, которые могут оказать помощь; соблюдение принципа конфиденциальности также выражается в контроле школьного уполномоченного за ситуацией в образовательном учреждении в части соблюдения тайны о личной и семейной жизни детей. Примером может служить ситуация разглашения на родительских собраниях информации о конкретных детях (неблагополучие в семье и др.); зачастую в образовательных учреждениях ни для кого не является секретом то, что ребенок проживает в приемной семье, хотя эта информация является конфиденциальной.

3. Независимость от органов управления и должностных лиц образовательного учреждения в принятии решений означает самостоятельность школьного уполномоченного при принятии решений, касающихся его сферы деятельности; школьный уполномоченный не обязан согласовывать с директором образовательного учреждения или иными лицами принимаемые им решения, в том числе решения, касающиеся обращения в иные структуры для защиты прав участников образовательного процесса, например, к Уполномоченному по правам ребенка. Понимая, что такая независимость весьма условна, так как школьный уполномоченный работает в данном образовательном учреждении и подчиняется во всех иных вопросах руководству данного учреждения, тем не менее важно выстраивание отношений с должностными лицами образовательного учреждения таким образом, чтобы такая независимость была естественной.

4. Установление пределов собственных полномочий деятельности – важнейшей составляющей деятельности школьного уполномоченного – является понимание им объема собственных полномочий. Пределы полномочий определяются:

– *по субъектам*: школьный уполномоченный занимается защитой прав всех участников образовательного процесса; к участникам образовательного процесса относятся родители, дети, педагоги; вместе с тем, школьный уполномоченный занимается защитой прав этих лиц исключительно в ситуации, когда они выступают в роли участников образовательного процесса; при этом школьный уполномоченный, по нашему мнению, должен заниматься урегулированием возникающих в связи с нарушением прав конфликтных ситуа-

ции в случаях, когда одной из сторон конфликта является ребенок либо конфликтом затрагиваются интересы ребенка;

– *по рассматриваемым вопросам*: школьный уполномоченный занимается исключительно вопросами защиты прав человека, прав ребенка; перечень прав и свобод дается в Конституции Российской Федерации, во Всеобщей Декларации прав человека, в Конвенции о защите прав человека и основных свобод, в Конвенции ООН по правам ребенка и других документах;

В своей деятельности школьный уполномоченный не должен выполнять функции социального педагога, занимаясь, например, вопросами обеспечения малоимущих детей путевками для оздоровления и др.

5. Доступность школьного уполномоченного означает, что к нему знают как обратиться и могут это сделать любой из участников образовательного процесса; таким образом, доступность включает несколько составляющих: информированность всех участников образовательного процесса о том, кто такой (персонифицированность) и чем занимается школьный уполномоченный; где школьный уполномоченный находится, как к нему можно обратиться (конкретное место нахождения: кабинет в образовательном учреждении; время работы). Физическая доступность к школьному уполномоченному означает, что не должно быть преград для посещения школьного уполномоченного: к примеру, дети с ограниченными возможностями здоровья имеют возможность обучаться в образовательном учреждении, так как в большинстве образовательных учреждений в настоящее время имеются пандусы, однако, если кабинет школьного уполномоченного будет на пятом этаже школы, такому ребенку скорее всего будет сложно реализовать свое право на обращение к уполномоченному. Еще одним примером является ситуация ограничения права доступа родителей в образовательное учреждении, однако уполномоченный занимается вопросами защиты прав и родителей, поэтому для них должна существовать установленная процедура возможного посещения школьного уполномоченного (в доступном для родителей месте должна быть информация о том, каким образом можно посетить школьного уполномоченного (например, иметь при себе паспорт и оформить пропуск).

6. Неформальность и неформализованность деятельности школьного уполномоченного означает отсутствие в деятельности уполномоченного бюрократических препятствий для обращения к нему: предварительной записи на консультацию, строгого соблюде-

ния формы обращения и др.; школьный уполномоченный «…является наиболее сильным и неформальным регулятором реальных взаимоотношений учителей, школьников, родителей»[12], однако для этого, ему необходимо быть «скорой помощью», доступной и реальной для каждого участника образовательного процесса.

7. Сотрудничество как принцип работы школьного уполномоченного имеет две составляющие: с одной стороны, школьный уполномоченный должен быть настроен взаимодействовать с каждым, обращающимся к нему, т. е. его подход к каждому участнику образовательного процесса должен иметь в основе своей настрой на сотрудничество; с другой стороны, этот принцип означает необходимость и важность взаимодействия школьного уполномоченного с «внешними» структурами: сотрудничество с детьми и их сообществами («школьный парламент», «детский совет при Уполномоченном по правам ребенка» и др.); с родителями, родительским комитетом (классными и общешкольным) и родительским собранием (городским); с Уполномоченным по правам ребенка (региональным и при Президенте России), с Уполномоченным по правам человека, с другими школьными уполномоченными; с департаментом образования и региональным министерством образования; с общественными (в том числе правозащитными) организациями, различными общественными структурами (общественная палата региональная и муниципальные); с учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, которые перечислены в Федеральном Законе № 120 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

8. Оперативная эффективность подразумевает, что школьный уполномоченный способен (по мере возможности) в разумные сроки отреагировать на нарушение прав участников образовательного процесса, способен в сжатые сроки рассмотреть обращение по поводу нарушения прав человека и принять необходимое решение; эффективность защиты прав человека тем выше, чем быстрее осуществляется восстановление нарушенного права; для этого школьный уполномоченный должен обладать необходимыми ресурсами и уметь эффективно организовывать свою деятельность.

9. Отчетность школьного уполномоченного предполагает подготовку докладов о деятельности за определенный отчетный период, целью подготовки докладов является не только обобщение ре-

[12] Полезные уроки: практические материалы в помощь уполномоченному по правам ребенка. М. : Институт семьи и воспитания РАО, 2010. С. 33.

зультатов работы за определенный период работы, но и профилактика нарушений прав участников образовательного процесса. Приведенные примеры позволят предупредить подобные действия/бездействие в будущем. Выявленные условия, которые способствуют нарушениям, будут устранены либо нейтрализованы. Подготовка и выступления с докладом позволит стать институту школьного уполномоченного более известным и авторитетным. С докладом школьный уполномоченный должен выступить на общешкольных конференциях, педагогических советах, ученических советах, перед родителями. Доклад необходимо разместить на сайте образовательного учреждения.

В докладе о деятельности с выводами и рекомендациями необходимо отразить:

– итоги правового просвещения (конкретные мероприятия и количество принявших участие в них; результаты опросов);

– результаты рассмотрения конфликтных ситуаций (работа Службы примирения);

– итоги рассмотрения обращений (сколько обращений (устных, письменных) поступило; от кого были обращения (без указание имен и фамилий – родители, дети, педагоги); содержание обращений – по каким они вопросам; результаты рассмотрения обращений;

Подготовить данную информацию можно, используя данную таблицу:

Учебный год	Всего		Всего		Всего		Всего	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
2012/13								
2013/14								
2014/15								

Результаты анализа обращений можно подготовить, используя таблицу:

Тематика обращений	Содержание обращений	Кол-во	% от всех обращений

– мониторинг ситуации о правовой осведомленности участников образовательного процесса;

– по возможности оценка посредством психологического тестирования психологического климата в образовательном учреждении в целом и в отдельных классах;

– проведенные иные мероприятия.

Доклад должен быть ориентирован на формулирование выводов и рекомендаций по предупреждению нарушений прав участников образовательного процесса в дальнейшем. В последующих докладах обязательно отражение данных ранее рекомендацией и их выполнение в практической деятельности.

КРАТКАЯ СХЕМА РАБОТЫ ШКОЛЬНОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

Примерный План работы школьного уполномоченного

План работы каждого школьного уполномоченного индивидуален. Как нет одинаковых образовательных учреждений, так и не может быть идентичных планов работы школьных уполномоченных.

Вместе с тем, для облегчения начального этапа деятельности примерный план работы может быть полезен.

№	Содержание работы	Сроки	Ответственные
1	Презентация выбранного школьного уполномоченного	В течение 1 месяца после избрания	школьный уполномоченный

После избрания школьный уполномоченный должен заявить о внедрении данного института в образовательном учреждении (если он является впервые избранным уполномоченным) и/либо о своей программе деятельности в данном качестве. Презентация школьного уполномоченного должна состояться на общешкольном мероприятии. Важно привлечь к такому мероприятию родителей, внешние структуры, например, сотрудников комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, департамента образования, представителей аппарата Уполномоченного по правам ребенка регионального либо его представителя в муниципальном образовании. Презентацию школьного уполномоченного лучше провести не в форме монолога уполномоченного о себе и своей деятельности, а в какой-то интерактивной форме. Например, посредством проведения деловой игры, направленной на проигрывание модели работы школьного уполномоченного (можно выбрать 10 детей на Уполномоченных путем жеребьевки (остальные помогают, наблюдают и т. д.) и дать каждому путем жеребьевки объект работы: прием обращений, рассмотрение обращений, правовое просвещение, работа Службы примирения, работа с родителями, подготовка информационно стенда и др.). Обобщение результатов такого мероприятия является важными и с точки зрения выяснения потребностей детей и их видения такой деятельности, а также с точки зрения вовлечения детей в деятельность школьного уполномоченного. Презентация важна и для знакомства каждого обучающегося лично со школьным уполномоченным, с его деятельностью и для повышения авторитета данного института в образовательном учреждении.

№	Содержание работы	Сроки	Ответственные
2	Организация совещания с директором образовательного учреждения, заместителем директора по воспитательной работе, социальным педагогом, психологом	Первый месяц работы	Школьный уполномоченный

Организация встречи с директором образовательного учреждения, заместителем директора по воспитательной работе, социальным педагогом, психологом необходима для прояснения полномочий каждой структуры, выявления совместных интересов, планирования совместных мероприятий. Важным является прояснение ожиданий директора от деятельности школьного уполномоченного. Вместе с тем, необходимо, чтобы школьный уполномоченный уже четко представлял себе пределы своей компетенции и предупреждал возможные коллизии полномочий (т. е. пересечение с деятельностью психолога, социального педагога).

№	Содержание работы	Сроки	Ответственные
3	Мониторинг правовой осведомленности всех участников образовательного процесса	Второй месяц работы	Школьный уполномоченный

Для более эффективной оценки деятельности школьного уполномоченного за определенный период времени необходимо иметь изначальные показатели ситуации о степени правовой осведомленности всех участников образовательного процесса. Мониторинг правовой осведомленности может проходить в несколько этапов, включающих работу сначала с разными возрастными группами учащихся и их родителей, а затем с педагогами. Инструментарием мониторинга могут выступать: анкеты, опросные листы, фокусированное интервью, результаты наблюдения (например, за обучающимися одного класса во время проведения какого-то мероприятия на предмет отношения друг с другом и т. д.), оценка документации образовательного учреждения в части соблюдения прав и свобод человека, прав ребенка и грамотной правовой формулировки и т. д.

Целью мониторинга является выявление среза правовых знаний на начальном этапе работы школьного уполномоченного, впоследствии инструментарий данного мониторинга поможет оценить

эффективность и результативность проводимой школьным уполномоченным работы, например, через 6 месяцев деятельности.

№	Содержание работы	Сроки	Ответственные
4	Организация приема и прием обращений о нарушении прав участников образовательного процесса	Третий месяц работы и последующие	Школьный уполномоченный

Как уже отмечалось выше, организовать прием обращений необходимо в различных формах: кроме непосредственного приема школьным уполномоченным обращений от участников образовательного процесса, необходимо также обращать внимание и инициировать обращение участников образовательного процесса во время проведения тренингов, мероприятий.

№	Содержание работы	Сроки	Ответственные
5	Информационное обеспечение деятельности школьного уполномоченного: оформление стенда для учащихся «Школьный уполномоченный», оформление стенда для родителей; оформление стенда для педагогов	Второй месяц работы	Школьный уполномоченный

Информирование участников образовательного процесса о деятельности школьного уполномоченного осуществляется не только посредством его первоначальной презентации о себе, но и в постоянном режиме на специально оборудованных стендах. На стендах школьный уполномоченный может разместить информацию о режиме своей работы, выдержки из документов, регламентирующих его деятельность, советы, рекомендации, план работы, информацию о ближайших мероприятиях и т. д. Стенды должны информировать всех участников образовательного процесса о деятельности школьного уполномоченного, поэтому их нужно адресовать и родителям, и педагогам. Стенд для родителей должен быть размещен в доступном для родителей месте (например, холле образовательного учреждения у входа). Стенд для педагогов лучше разместить таким образом, чтобы педагоги могли ознакомиться с ним в спокойной обстановке, например, в учительской.

№	Содержание работы	Сроки	Ответственные
6	Организация деятельности вспомогательных школьному уполномоченному служб в образовательном учреждении (Служба примирения, помощник уполномоченного в образовательном учреждении из числа учащихся, их родителей; консультативно-правовая служба, служба информационного освещения деятельности школьного уполномоченного, служба мониторинга правовой осведомленности, «Школа прав человека», «Родительский зонтик», и др.).	Второй месяц работы	Школьный уполномоченный

Для более эффективной работы школьного уполномоченного необходимы вспомогательные службы. Помощь и содействие школьному уполномоченному в достижении поставленных перед ним целей и задач оказывают вспомогательные службы:

- *Служба примирения* занимается урегулированием конфликтов, возникающих в образовательном учреждении с использованием процедуры медиации.
- *Консультативно-правовая служба* занимается оказанием помощи школьному уполномоченному в проведении консультаций по вопросам защиты прав участников образовательного процесса (в нее могут входить родители, особенно те, кто имеет высшее юридическое образование).
- *Служба информационного освещения* деятельности школьного уполномоченного включает учащихся, которые освещают деятельность школьного уполномоченного посредством обновления информации на информационных стендах, на сайте образовательного учреждения, выпускают бюллетень, готовят и распространяют буклеты и др.
- *Служба мониторинга правовой осведомленности* оказывает помощь школьному уполномоченному в подготовке инструментария мониторинга (готовят анкеты, опросные листы и др.), помогают проводить мониторинг и оказывают помощь в подведении итогов мониторинга (обрабатывают анкеты и др.).

- *«Школа прав человека»* включает учащихся, которые организуют проведение правовых тренингов, т. е. оказывают помощь школьному уполномоченному в их проведении.
- *«Родительский зонтик»* – сообщество родителей, которые оказывают помощь школьному уполномоченному в разрешении различных вопросов:

№	Содержание работы	Сроки	Ответственные
7	Деятельность вспомогательных служб…. (конкретизировать каких)	В течение всего года	Школьный уполномоченный

Вспомогательные службы выполняют серьезную воспитательную работу, являясь сами по себе формой правового просвещения детей и формой их социализации. Они относятся к формам школьного самоуправления и способны оказать значительную помощь не только школьному уполномоченному, но и всему образовательному учреждению.

№	Содержание работы	Сроки	Ответственные
8	Разработка необходимых локальных актов образовательного учреждения	Второй-третий месяц работы	Школьный уполномоченный

К таким актам необходимо, прежде всего, отнести те, которые регламентируют работу вспомогательных служб. К примеру, разработка «Положения о Службе примирения» (боле подробная информация о Службе примирения, а также примерное положение о ней даны ниже) и другие. Из опыта работы школьных уполномоченных можно отметить важность принятия таких локальных документов, как «Правила школьной жизни», «Положение о внешнем виде» и др.

№	Содержание работы	Сроки	Ответственные
9	Проведение совместно с психологом образовательного учреждения мониторинга изучения психологического климата в образовательном учреждении в целом и в отдельных классах	Второй-третий месяц работы	Школьный уполномоченный

Как и мониторинг правовой осведомленности, мониторинг психологического климата в учреждении дает возможность отсле-

дить эффективность работы школьного уполномоченного. Вся деятельность в сфере прав человека ориентирована на человека и должна, прежде всего, способствовать созданию более конструктивных его взаимоотношений с окружающими, т. е. направлена на создание более комфортной атмосферы вокруг него. Кроме того, результаты мониторинга позволят выявить наиболее «больные точки», проблемные вопросы, от разрешения которых зависит и деятельность школьного уполномоченного с точки зрения первоочередности проведения тех или иных мероприятий, и, возможно, всего образовательного учреждения в целом.

№	Содержание работы	Сроки	Ответственные
10	Разработка программы правового просвещения участников образовательного процесса	Второй-третий месяц работы	Школьный уполномоченный

Как уже отмечалось выше, программа правового просвещения должна быть ориентирована на разные целевые группы, и, соответственно, должна учитывать их особенности. Школьному уполномоченному сложно охватить все группы участников образовательного процесса одновременно (и детей, и педагогов, и родителей), как и невозможно охватить всех детей, обучающихся в образовательном учреждении. Школьный уполномоченный может выбрать несколько вариантов правового просвещения.

Первый вариант: разработать краткий курс занятий (к примеру, три занятия) и ежемесячно охватывать по два класса. За год (будем считать 8 месяцев) можно охватить 16 классов. В этом случае рекомендуем начинать со старших классов.

Второй вариант: разработать углубленную программу обучения, когда обучение тренинговой группы из 25 учащихся может стать началом выстраивания правовой сети, когда 25 учащихся смогут взять по одному классу, в которых проведут за год от 5 до 10 занятий.

№	Содержание работы	Сроки	Ответственные
11	Реализация программ правового просвещения для учащихся	Третий месяц работы и последующие	Школьный уполномоченный

Необходимо отметить, что за последнее десятилетие разработано достаточно большое количество различных тренинговых про-

грамм по правам человека, правам ребенка. Поэтому школьному уполномоченному можно взять их за основу.

№	Содержание работы	Сроки	Ответственные
12	Реализация программ правового просвещения для родителей	Третий месяц работы и последующие	Школьный уполномоченный

Правовое просвещение родителей практически невозможно сделать системным. Скорее речь может идти о «точечной» работе: участие в проведении классных родительских собраний; информирование через буклеты, информационные стенды. Можно проводить тематические общешкольные родительские собрания и др. Но основным проводником родительского правового просвещения являются дети. Именно через работу с ними можно донести достаточный объем правовых знаний до родителей. Вместе с тем, это станет возможным лишь в том случае, если школьный уполномоченный сможет конструктивно взаимодействовать и с детьми, и с их родителями и сможет выстроить такое взаимодействие с детьми, когда они сами, конструктивно взаимодействуя уже со своими родителями, смогут им передавать такую информацию.

№	Содержание работы	Сроки	Ответственные
13	Реализация программ правового просвещения для педагогов	Третий месяц работы и последующие	Школьный уполномоченный

Включение педагогического коллектива в правовое просвещение является важной задачей школьного уполномоченного и, пожалуй, самой сложной. Сложности заключаются в том, чтобы организовать данную целевую группу, так как большая занятость педагогов, разный график работы создадут препятствия в определении даты и времени проведения мероприятия. Мотивация педагогов на получение данной информации также может вызвать сложности. Это связано с двумя причинами. Во-первых, исходя из нашего опыта известно, что педагоги не настроены на получение правовой информации и в большинстве своем отрицают ее. Такое отношение вызвано, прежде всего, тем, что учащиеся зачастую в конфликтных ситуациях используют фразы о своих правах как защиту. Поэтому педагоги склонны думать, что учащиеся и так хорошо знают свои права (однако на самом деле дети НЕ знают своих прав, а за фразой о

своих правах не содержится действительной информированности) и обучать их еще правам человека «вредно» (на самом деле правовое просвещение, грамотно и стратегически выстроенное, способствует не только повышению общей культуры человека, но и способствует толерантности, терпимости). Во-вторых, при организации правового просвещения педагогов могут возникнуть проблемы и с подачей информации. Опыт правового просвещения людей с педагогическим образованием доказывает, что им привычнее традиционная лекционная форма подачи информации. Вместе с тем, именно лекционная форма является самым неудачным вариантом, когда речь идет о правовом просвещении. Перед школьным уполномоченным будет стоять сложная задача по организации обучения педагогов в интерактивной форме, которая является более предпочтительной. И именно интерактивная форма подачи информации способна не только достичь своей цели – дать обучающимся навыки соблюдения, реализации и защиты прав человека, но и мотивировать их на получение правовой информации в дальнейшем.

№	Содержание работы	Сроки	Ответственные
14	Мероприятия, приуроченные к правовым датам: 1 июня — Международный день защиты детей 4 июня — Международный день детей – жертв агрессии 20 ноября — Всемирный день прав ребенка 3 декабря — Международный день инвалидов 10 декабря — День прав человека 12 декабря — День Конституции Российской Федерации	Третий месяц работы и последующие	Школьный уполномоченный

В качестве мероприятий, приуроченных к правовым датам, могут выступать различные интеллектуальные игры, викторины, конкурсы, фестивали. Так, например, ко Дню Конституции Российской Федерации возможно проведение интеллектуального «Конституционного ринга» на знание Конституции РФ (подобное мероприятие уже много лет проводится в Юридическом институте ИГУ и пользуется большой популярностью и любовью у студентов; неоднократно к участию в нем приглашались и старшие школьники го-

рода). При реализации данного пункта плана важно не количество мероприятий, а качество их проведения. Важна яркая идея, которая позволит провести интересное мероприятие, которое может стать событием в жизни школы, а в дальнейшем стать традиционным и ожидаемым всеми. Безусловно, проведение данных мероприятий требует подключения педагогов школы, родителей и детей. И опять же оговоримся, что школьный уполномоченный не должен подменять собой заместителя директора по воспитательной работе и выполнять его функции.

Таким видится примерный план работы школьного уполномоченного в настоящее время. Безусловно, в рамках отдельного учреждения этот план может быть взят только за основу и быть дополнен и изменен в соответствии с нуждами данного конкретного образовательного учреждения.

Глава 2

Конфликты в учреждениях для детей и их разрешение с использованием медиативных технологий

Проблемы взаимодействия семьи и образовательного учреждения

К сожалению, необходимо признать, что в настоящее время редко в какой школе не наблюдается противодействие между родителями учеников и образовательным учреждением (учителя, администрация образовательного учреждения).

Причины противодействия лежат в конфликтных ситуациях, возникающих в связи с обучением ребенка в образовательном учреждении: конфликты между учеником и учителем (истинность либо ложность передаваемой информации о конфликте ребенком своим родителям и их включение в конфликт); предъявление к родителям со стороны учителей завышенных требований в деструктивной форме («…Вы должны…»); выражение недовольства воспитанием детей, влиянием на детей со стороны родителей в деструктивной форме («…Вы не следите за своими детьми…», «…Вы не проверяете выполнение домашних заданий своими детьми…» и др.); обвинение родителей в родительской некомпетентности при всем классе во время образовательного процесса («…Ваши родители не могут вас научить…», «…Ваши родители показывают Вам плохой пример…» и др.); наличие у родителей исключительно негативных эмоций при общении с работниками образовательного учреждения (жалобы на детей, обвинение в некомпетентности, поборы с родителей и др.). Представляется, что немаловажную роль в формировании такой ситуации сыграло историческое наследие, поскольку достаточно длительное время в нашей стране доминировал общественный стиль воспитания, складывалось снисходительное отношение к домашнему семейному воспитанию, практически игнорировался опыт родителей.

***Примеры**. В ходе работы с родителями выяснено, что большинство родителей пребывают в состоянии устойчивого противодействия с*

образовательным учреждением в целом, либо с отдельными учителями. Родители отмечают, что к ним зачастую относятся, как к «плохим» ученикам. Учителя могут повышать голос, грубо выражать свою позицию, постоянно обвиняя родителей в некомпетентности.

К причинам нарушения взаимодействия также можно отнести следующее: родители не всегда готовы воспринимать изменения, происходящие в образовании. Отрицание родителем тех изменений, которые происходят (и не зависят от волеизъявления учителя, администрации образовательного учреждения и продиктованы общероссийскими реформами), проецируется отрицанием этих изменений детьми. Примером могут служить известные ситуации изменений в системе начального образования (уход от традиционной системы), ГИА, ЕГЭ и др. В итоге ребенок, вслед за родителем, несет негативное отношение в образовательное учреждение и проецирует его на учителей, образовательное учреждение в целом. В данном случае важна работа с родителями, разъяснение им необходимости данных новообразований, а не критика их и уж, тем более, не запугивание предстоящим ЕГЭ.

Ещё одной причиной является недоверие родителей к педагогам в вопросах, касающихся проблем детей. Слишком длительное время существовала практика «штампования» детей по проблемам. В итоге позиция родителя – «…не лезьте», «…не вмешивайтесь…», а позиция педагогов – «решайте свои проблемы сами…» – приводит к тому, что в незащищенной ситуации оказывается сам ребенок. Такое недоверие является серьезным препятствием в определении образовательного маршрута для детей с особыми возможностями здоровья, особенно если речь идет о решении проблем через определение обучения по программам СКОУ VII и VIII вида. Родителю трудно принять ситуацию, что его ребенок не может справиться с обычной школьной программой, а ещё необходимо быть уверенным, что индивидуальный образовательный маршрут – это не клеймо, и педагог сможет грамотно его вести по этому маршруту. К этим страхам добавляется неуверенность в будущем ребенка, а именно опасения в том, что он не сможет получить профессию, а значит, не сможет социализироваться.

***Пример**. Ситуация в школе. Н. – ребенок-инвалид (ДЦП) обучается интегрированно в общеобразовательном классе. Документы по инвалидности или рекомендации ПМПК отсутствуют, имеется только справка об ограничении занятиями физической культурой. Процесс*

адаптации в 5 классе проходит с трудностями: Н. стал хуже учиться, во время уроков часто отвлекается, отказывается выполнять задания; в отношениях с ребятами из класса также появились проблемы, мальчик стал проявлять агрессивность, нападать на детей, оскорблять их. Родители трудности процесса адаптации стараются не замечать, не обращаются к специалистам, проходить ПМПК отказываются, мотивируя это тем, что у ребенка нет интеллектуальной отсталости.

Семья. Семья Н. полная, обеспеченная. В семье воспитываются двое детей. Старшая дочь учится в престижном университете, хорошо водит машину, пользуется популярностью у друзей.

Отец работает на градообразующем предприятии инженером, имеет среднее специальное образование. Всего в жизни добился сам, так как его родители были простыми рабочими. В его жизни все должно быть лучшим: работа, дом, жена, дети, машина...

Мать также работает на градообразующем предприятии, но на рабочем месте, имеет среднее специальное образование. Когда родился Н., была вынуждена длительное время ухаживать за больным ребенком. Она не может смириться с тем, что ребенок родился больным, поэтому Н. перенес уже несколько операций. В результате он начал ходить. Начало хождения совпало с началом обучения в школе.

Н. ни разу не прошел обследование ПМПК. Родители считают, что для его успешности нельзя его жалеть. Таким образом, интересы ребенка игнорируются, частично игнорируется и сам факт болезни.

Также причиной проблемы взаимодействия семьи и школы можно назвать разницу в ценностных установках, целях, задачах и стилях воспитания. Этот факт подтверждается при отрабатывании с родителями различных проблем, касающихся конфликтных ситуаций. На вопрос: «Каким вы хотите видеть своего ребенка в будущем?» – все родители отвечают, что счастливым, успешным, состоявшимся в профессии. Интересно, что и педагоги на вопрос: «Какими вы хотите видеть своих учеников в будущем?» – отвечают так же. Но понимание счастья, успешности и состоятельности носит различные компоненты. Например, классный руководитель (учитель математики) видит в своей ученице будущую Софью Ковалевскую, так как у девочки очень хорошие способности к математике, а родители видят в ней, в первую очередь, обычного бухгалтера и мать троих детей. Значительно хуже обстоят дела в неблагополучных или деструктивных семьях, где у родителей зачастую вообще нет цели воспитания ребенка, ценностные установки оставляют желать лучшего потому, что вся семья живет одним днем, а стиль воспитания попустительский. Ребенку сложно принять ситуацию целеполагания, подчиниться правилам.

***Пример**. Долгожданный ребенок появился в молодой семье. Помогала семье и бабушка, которая проживала вместе с семьей. Спустя три года мама вышла на работу, а малыша на семейном совете решили не отдавать в детский сад. Бабушка всегда была дома и могла не только присматривать за ребенком, но и научить кое-чему. К тому же бабушка давно замечала, что Ефим не совсем обыкновенный ребенок и ему требуется индивидуальный подход. В четыре года он научился читать, считать. Он хорошо рисовал, решал логические задачи, но самое удивительное – мог легко запомнить большой отрывок любого текста и с легкостью его воспроизвести. Этот талант бабушка развивала особенно: к первому классу Ефим мог цитировать любой отрывок из многочисленных энциклопедий, которые были дома. Родители гордились маленьким гением, знакомые восхищались, бабушка была уверена, что Ефим принадлежит к той редкой и одаренной группе детей, которых называют «индиго». Родители с тревогой отправляли ребенка в первый класс: все были уверены, что в области знаний не возникнет никаких проблем, а вот со сверстниками отношения всегда как-то не складывалось. Действительно, с первых дней у Ефима стали возникать конфликты с ребятами. К удивлению родителей, и учеба не давалась легко: Ефим не работал на уроке, домашнее задание выполнял с трудом и все время тянулся к таким родным энциклопедиям. К концу первого полугодия педсовет поставил вопрос о направлении ребенка на ПМПК. Основанием послужило то, что ребенок за полгода не показал результатов обучения, не выполнял необходимые задания учителя, отказывался от любых поручений. Ситуацию осложняло и то, что Ефим так и не нашел общего языка с одноклассниками, он, наоборот, лишь провоцировал ребят на плохое отношение к себе. Учитель была в растерянности от того, что мальчик мог на уроке громко запеть, выйти из класса. Учитель высказывала свои опасении я по поводу здоровья ребенка, так как он грыз и ел ластики, обложки от учебников и вообще вел себя странно. На ежедневные просьбы и рекомендации учителя обратить внимание на ситуацию и возможно как-то повлиять на ее урегулирование, бабушка отвечала, что учитель относится предвзято к ее внуку, что ему требуется индивидуальный подход, но перевод ребенка на индивидуальное (домашнее) обучение категорически не принимала.*

Итогом противостояния родителей и сотрудников образовательного учреждения является нежелание родителей посещать родительские собрания, сознательный уход родителей от участия в школьном самоуправлении, пассивное участие в проведении общешкольных мероприятий и др. Такое поведение родителей, при параллельном повторном обвинении их со стороны учителей теперь уже в пассивности, приводит к устойчивому противостоянию роди-

телей и учителей, взаимным обвинениям, что оказывает негативное воздействие на ребенка и препятствует его успешности в образовательном пространстве. Поэтому ситуации, когда ребенок не желает посещать образовательное учреждение, не стремится к каким-либо успехам в образовательном процессе, встречаются достаточно часто.

Нарушение взаимодействия семьи и школы приводит и к однобокому неполному изучению социального заказа общества, который изучается лишь посредством проведения анкетирования и никак не контролируется самим обществом, так как родители принимают самое посредственное участие в управлении школой, и указывает на нечеткую траекторию социального партнерства школы и социума.

Проблемы взаимодействия семьи и образовательного учреждения могут быть следствием конфликтов между родителями и детьми. Ребенок, находящийся в состоянии конфликта с родителями (другими родственниками), не способен конструктивно взаимодействовать с взрослыми, в том числе и в образовательном пространстве.

***Пример**. А. – ученица 11-го класса, стала пропускать уроки без уважительной причины, бабушка при встрече с классным руководителем сообщила о том, что она ничего не знает, так как она только бабушка, а ответственность за ребенка пусть несет мать (которая в это время находилась в г. Москва). Во время проведения процедуры медиации А. пояснила, что болеет, но в больницу идти не хочет, что устала от конфликтов с бабушкой, от того, что её никто не понимает. Все это время бабушка находилась рядом и поддерживала беседу обвинениями в адрес внучки, шесть раз назвала внучку бессовестной и сослалась на то, что с матерью девочки проблем никогда не было, упомянула, что А. напоминает своего отца. Конечно, разрешить конфликт за одну процедуру не удалось, но после индивидуальных психологических консультаций девочки и её бабушки и трех процедур медиации удалось урегулировать внутрисемейные отношения. А. перестала пропускать уроки и отработала академическую задолженность.*

Отсутствие взаимодействия между родителями и образовательным учреждением приводит к отсутствию единых требований и подходов к воспитанию ребенка, а ребенок в такой ситуации должен приспосабливаться дома – к родителям, в школе – к учителю. Негативный эмоциональный настрой родителей к учителям и учителей к родителям передается ребенку, который чувствует себя дискомфортно и в школе, и дома. Часто, находясь в противостоянии, и родители, и учителя, не выясняя причины разногласий друг с другом,

используют ребенка в качестве объекта для выражения недовольством, настраивая его против соответственно либо учителя, либо родителей, что является недопустимым.

***Пример**. К одному из праздников в школе учитель дал задание родителям сшить костюмы и принести их на репетицию. Большая часть родителей по тем или иным причинам (некоторые по достаточно уважительным) просьбу не выполнила. Учитель вместо того, чтобы созвониться с родителями и выразить свое недовольство им лично, собрал класс и сказал детям: «Ваши родители – предатели, они предали вас, подвели в важный момент».*

***Пример**. Второклассница Арина: «И правильно говорит Людмила Петровна, вы нас в школу бросили и забыли о нас».*

Безусловно, требование учителей и школы о более активном участии родителей в образовательном процессе является оправданным. Но, к сожалению, чаще всего оно предъявляется в негативных формах, следствием чего является защитная реакция родителей. Очень часто со стороны школьных учителей можно слышать высказывания о педагогической некомпетентности родителей, и это верно, но не следует забывать о том, что родителями быть не учат, воспитание детей в большинстве семей осуществляется на основе предшествующего собственного опыта. На основе этого опыта строятся и отношения родителей со школой. Ведь каждый родитель в прошлом был учеником, и у многих при выстраивании отношений срабатывают собственные внутренние стереотипы («учитель всегда прав», «учителю возражать нельзя», «мои родители в школу не бегали» и т. д.); кроме того, дистанцированию родителей от школы способствует и нежелание родителей быть оцененными, поскольку институт школы всегда связывается с оцениванием. Возникает вопрос: кто должен сделать первый шаг к выстраиванию конструктивных отношений? Родители или образовательное учреждение? Конструктивно действовать, в первую очередь, должен тот, кто обладает для этого достаточным знаниями, умениями и опытом – это сотрудники образовательного учреждения. Обеспечение ими образовательного процесса, развитие индивидуальных способностей ребенка и его самореализация возможно только в том случае, если родители и педагоги будут действовать заодно.

Конструктивное разрешение возникающих конфликтных ситуаций, выработка решений, отвечающих интересам ребенка, образовательного учреждения и родителей возможно посредством использования педагогом медиативных технологий, а также посредством работы Служб примирения.

Проблемы взаимодействия учащихся и педагогов

Проведенное в 2012 г. в восьми школах г. Иркутска исследование, а также данные исследования 1997 г.[13], 2002 г.[14] позволяют сделать вывод об ухудшении ситуации взаимоотношений между учащимися и педагогами.

Анализ результатов опроса старшеклассников показал, что каждый (!!!) ученик переживает/переживал конфликтные ситуации с учителем/учителями. Чаще всего причины конфликтных ситуаций ученики видят в позиции учителя, его отношении к ним (не любят детей; равнодушны к детям; несправедливы к ним; грубы и бестактны; «…чуть что – сразу орут»; оскорбления, окрики и др.); в неумении и нежелании учителя понять, выслушать учеников; в проблемах успеваемости и др.

Поводом к конфликту, по мнению детей, служат следующие обстоятельства: внешний вид (одежда, прическа); дисциплина (опоздания, пропуски уроков, «когда учителя задерживают на всю перемену», телефонные звонки) и др.

При этом дети склонны оправдывать поведение учителей возрастом («она уже в возрасте, ей нас не понять…», «она уже всех ненавидит: что нас, что учителей, особенно тех, кто помоложе…»), собственным поведением («…мы, конечно, тоже не ангелы…», «…их можно понять, с нами по-другому и нельзя») и т. д.

Конфликты между учениками и учителями неизбежны. Вместе с тем, необходимо понимание того что, во-первых, часть конфликтов можно предупредить профессионализмом учителя, его конструктивным подходом к детям, разумностью в принятии тех или иных решений, продуманными организационными основами деятельности учреждения. Во-вторых, конфликты могут иметь разные последствия для ребенка, порой самые непредсказуемые, трагичные. Предупреждение конфликтов, их конструктивное разрешение зачастую позволяет изменить ситуацию ребенка и повлиять на его судьбу. Но самое главное в том, что именно то, как разрешаются кон-

---

[13] Соколова Л. Е. Формирование эмоциональной культуры у учителя лицея средствами методической работы // научно-исследовательская и методическая работа в средних и высших учебных заведениях: проблемы, поиски, решения : сб. науч. ст. / под ред. А. П. Сманцера. Минск, 1997.

[14] Борисова Л., Звягинцев В. Школьные конфликты [Электронный ресурс] // Первое сентября. 2002. № 79. URL: http://ps.1september.ru/ article.php?ID=200207904.

фликты в образовательном пространстве, будет формировать опыт поведения ребенка и разрешения им конфликтов в дальнейшем.

Когда причина конфликтов в организационно-административных установках

Необходимо выделить наличие конфликтов, которые зависят от организационно-административных установок, существующих в учреждении.

Так, причиной конфликтов в школе является отсутствие единства требований у педагогов. Один требует одно, другой – другое, третий – третье, а другой – вообще ничего не требует. В такой атмосфере противоречивых требований ребенок теряется. Ему не понятно, почему это нужно выполнять у одного педагога и не обязательно – у другого. Почему это у одного нужно на уроке всегда вставать при появлении преподавателя, у другого – необязательно, у одного надо отвечать, обязательно идти к доске, у другого можно с места, причем даже развалясь за партой. Ясное дело, конфликтных возможностей будет больше у более строгого педагога, если он оказывается в меньшинстве в своих требованиях. Он становится в глазах учащихся «врединой», «придирой», которому больше всех надо. Не создав систему единых самых элементарных требований, мы поневоле ввергаем школу в конфликтные ситуации. Конфликты в данном случае неизбежны[15].

Излишние требования к поведению обучающихся без учета их потребностей: нельзя бегать, нельзя кричать, нельзя хлопать дверью, нельзя толкаться…нельзя…нельзя… Требования буквально обрушиваются на ребенка. В итоге, с одной стороны, он не успевает их выполнять и, в результате, нарушает диктуемые данными требованиями формы поведения и привыкает нарушать существующие нормы. С другой стороны, дети испытывают потребность в двигательной активности и эмоциональном выбросе. Им необходимо двигаться, испытывать разнообразные эмоции, общаться. Требование об ограничении таких проявлений приводит к их непринятию и, соответственно, нарушениям таких требований.

[15] Школьные конфликты: http://saba2.ucoz.ru/load/4-1-0-5

Причиной конфликтов являются ситуации: «сегодня нельзя, а завтра можно…». Отрицательной стороной большого количества требований является то, что в них запутывается сам педагог, применяя их эпизодически. Это нервирует ребенка. Вчера не требовали, а сегодня требуют.

***Пример**. В средней школе N, где обучается Витя И., произошла конфликтная ситуация. По словам Вити, «...школьную форму с нас не требовали, вернее требовали, но только 1 и 2 сентября, а потом все стали ходить так, как хочется... и на физру все ходили в чем попало, и учителя ничего не говорили... А про сменку и говорить нечего. Сами же и моем полы... директор сказал – если Вам нравится мыть грязь, ходите без сменки... А в тот день была проверка. Некоторые успели уже зайти в школу, а я и Серега припозднились... Нас в школу не пустили...и сказали, что по Уставу школы нас отстраняют от занятий на три дня. Ну мы и не ходили в школу. А потом нас вызвали на комиссию, сказали, что прогуливаем... Но мы не прогуливали...». Мама Вити обратилась в Управление образованием. В итоге – конфликтные отношения между школой и мамой. По словам Вити, теперь к нему все придираются, а учителя только и мечтают выгнать его из школы. Витя в школу ходить не хочет, возмущен несправедливостью.*

Причиной конфликта является и несоблюдение предъявляемых требований к учащимся самим педагогом. Требуют не опаздывать на урок – сами опаздывают. Требуют от детей ходить в сменной обуви, а учителя ходят в сапогах. От детей требуют приходить в одежде делового стиля, а педагоги приходят в джинсах.

Причинами конфликтов являются ситуации так называемого «показушничества» образовательного учреждения при игнорировании интересов детей, когда мероприятия проводятся для мероприятий, для отчетности, а не для детей. Ситуации, когда перед проверками образовательных учреждений в столовой вкуснее кормят, учителя более подготовлены к урокам, и др. Когда во время проведения мероприятий в школе детей, чтобы не мешали, выставили «за дверь»; детям, которые «отстают» по учебе или отличаются неудовлетворительным поведением, предлагают в день «открытого» занятия не приходить. Такие «двойные» стандарты приводят к появлению двойных стандартов у детей, которые затем уже осуждаются взрослыми.

Конфликтные взаимоотношения между педагогами приводят к конфликтным ситуациям между педагогом и детьми. В итоге страдает обучающийся.

***Пример**. Большинство детей-активистов из различных образовательных учреждений Иркутской области отмечают, что их активное участие (в школьных мероприятиях, в их организации и проведении; в конкурсах; презентациях школы; в самоуправляющихся организациях и др.) нужно администрации образовательного учреждения, классному руководителю, интересно им самим, однако большинство учителей-предметников не только критически оценивают такую деятельность, но и высказываются негативно в адрес сотрудников образовательного учреждения, организующих воспитательные мероприятия.*

Институциональное нарушение прав детей. Действуя даже в самых благих целях, нельзя нарушать права детей. Институциональное нарушение прав ребенка – наиболее опасный вариант, когда нарушение идет не от конкретного учителя, а определяется как бы самой природой образовательного учреждения.

***Пример**. Так, в нескольких образовательных учреждениях Иркутской области введена практика закрывания дверей (двери закрываются на замки, одежда в раздевалке не выдается) учреждения в связи с тем, что дети на переменах ходят курить на улицу. Бесспорно, данная мера имеет благие цели. Но вместе с тем, необходимо понимание того, что эти меры направлены не на разрешение проблемы ребенка, а на решение проблем образовательного учреждения (ребенку как бы говорят: кури сколько хочешь, но не в школе). В итоге, закрытое пространство порождает целый ряд иных проблем: повышается агрессия детей, увеличивается количество конфликтов и др.*

Институциональные нарушения прав детей зачастую являются результатом попыток призвать детей к дисциплине. Во многих образовательных учреждениях Иркутской области имеет место практика отстранения детей от обучения в связи с их плохим поведением. Такая мера, помимо того, что в ней заключается нарушение прав ребенка на образование, абсурдна по своей сути. Дети привыкают к манипуляции (чем хуже ты себя ведешь в образовательном учреждении, тем больше шансов отдохнуть, не посещая образовательное учреждение), какого-либо воспитательного эффекта такие меры достигать не могут, а вот конфликтов порождают множество: и между ребенком и администрацией образовательного учреждения, и

между образовательным учреждением и родителями, и между учителями и ребенком.

Разрешение конфликтов, вызванных организационно-управленческими установками, возможно при разумном и конструктивном руководстве образовательным учреждением. Наиболее же распространенными являются конфликты, вызванные отношениями между учениками и учителями в процессе обучения.

Когда причина конфликтов в изначальном отношении учителя к ученику. Любить или принимать

Всем известно, что зачастую отношение к ученику (как к «отличнику», «двоечнику», «хулигану», «тихушнику», «чьему-то сыну» и т. д.) складывается еще с первого класса, с момента его прихода в школу.

Бесспорно, что данное отношение является следствием предвзятости к ребенку, что непозволительно для учителя.

Возникает вопрос: должен ли учитель любить всех детей и возможно ли это? Конечно, любить детей учитель не обязан, да и не может этого сделать в принудительном порядке. Сфера чувств зачастую неподконтрольна нам, тем более любовь по отношению к кому-либо. Вместе с тем, учитель ОБЯЗАН принимать всех детей такими, какие они есть. Принимать означает «давать право этому быть»[16]. Принятие означает безоценочность отношения к ребенку (воздержание от попыток классификации детей на «хороших» и «плохих»); воздержание от осуждения ребенка как личности.

Пример: *«...из него уже ничего не выйдет», говорит учительница о третьекласснике; мама восьмиклассника говорит о том, что ее ребенку еще в пятом классе социальный педагог сказала, что он конченный человек и проведет свою жизнь в тюрьме.*

Принятие означает внутреннее согласие с тем, что ребенок может быть таким в силу различных обстоятельств, чаще всего от него не зависящих. Принимать – значит полностью внутренне соглашаться с тем, что ребенок таков, какой он есть, прилагая усилия

[16] Вакуров Александр. Принятие себя.
http://vakurov.ru/site/index.php?Itemid=51&id=329&option=com_content&task=view

не к тому, чтобы представлять, как могло бы быть (все ученики-первоклашки должны прийти в школу, умея читать), как должно было бы быть (все первоклассники должны читать более 100 слов в минуту), как хотелось бы мне как учителю (чтобы весь класс успевал по всем предметам), а на то, чтобы помочь ребенку делать что-то лучше, уметь то, что он не умел ранее.

Принятие ребенка свободно от прогнозирования каких-либо перспектив того, каким этот ребенок будет. Каждый учитель точно вспомнит несколько ситуаций, когда он предполагал, что его ученик окажется кем-то (дворником, бандитом, хорошим человеком, ученым…), и так оно и произошло, но предпочтет забыть сотни ситуаций, когда он оказался не прав.

Принятие учителем ребенка означает понимание того, что за внешним поведением ребенка кроется что-то (его индивидуальные или возрастные психологические особенности, проблемы дома, проблемы во взаимоотношениях с окружающими, заболевания и т. д.). Склонность учителя чаще всего переводить внешнее поведение ребенка на отношение к себе, без попыток осознания того, что скрывается за его поведением, чаще всего приводит к конфликтным ситуациям. Некоторые учителя, даже понимая, что способности ребенка продиктованы некоторыми психологическими особенностями ребенка или его ситуаций, не применяют эти знания в построении взаимоотношений с учениками (перекладывая ответственность за недостаточно «идеальное» понимание материала, того, что требует учитель, на ребенка, формируя у ребенка комплекс вины, и т. д.).

Психологами выработаны основные типы предвзятого отношения учителя к ребенку[17]. Рассмотрим несколько вариантов внешнего проявления поведения учеников начальной школы, и гипотетически представим, что за этим поведением может скрываться, а также каковы последствия непринятия таких детей, их особенностей со стороны учителя.

[17] Подготовлено с использованием информации с сайта: http://posobie.info/forum/viewtopic.php?t=6983

«ПРИЛЕЖНЫЙ ТУГОДУМ»

Обстоятельства: Ребенку необходимо скрупулезно и долго втолковывать новую тему, что невозможно, когда в классе еще 20 человек. Ситуация раздражает, и учитель непроизвольно начинает предвзято относиться к ребенку.

Версия учителя: «Не шумит, не разговаривает, но при этом абсолютно не в теме. Он меня не слышит, игнорирует, либо ничего не понимает».

Версия ребенка: «Учитель непонятно объясняет материал!»

Причины поведения ребенка

Первая (достаточно редкая) причина – задержка умственного развития ребенка. Если при оформлении медицинской карты ребенку поставили этот диагноз, то его желательно отдать в специализированную школу.

Другая, более распространенная причина поведения ребенка – неправильная подготовка к школе. Дети, которые перед школой не посещали сад или специальную группу подготовки, с трудом приспосабливаются к групповому обучению. Они привыкли, что с ними работает только один человек (родитель, репетитор).

Последствия непринятия такого поведения учителем и предвзятого отношения к ребенку:

– искажение учебно-познавательной мотивации, вплоть до отказа от обучения в школе и психосоматических проявлений (тошнота, рвота, расстройства кишечника, головные боли);

– проявление агрессии в поведении по отношению к одноклассникам, частые конфликты;

– замкнутость.

Что делать? Отнестись с понимаем к особенностям ученика. Постараться выяснить, с чем связаны данные особенности. Поддерживать постоянную связь с родителями. Привлечь к изучению особенностей психолога и следовать его рекомендациям вместе с родителями. Создавайте ситуацию успеха: давайте ребенку задание по его силам и хвалите за полученный результат. Организовывайте воспитательный процесс в классе так, чтобы этот ребенок постоянно находился во взаимодействии с другими детьми. Но ни в коем случае не заставляйте ребенка подстраиваться под одноклассников.

«УМНЫЙ «РАЗДОЛБАЙ»

Обстоятельства: Ребенок на уроке успевает и ответить, и написать, и включить окружающих детей в игру, и рассказать им о том, что произошло, что знает и т. д. Ребенок может сделать учителю замечание. Ребенок спорит с учителем. Нужно заметить, что в ряде спорных ситуаций ребенок действительно бывает прав (многие примеры можно решить разными способами), но объяснять всему классу различные варианты решений у учителя физически нет времени.

Версия учителя: «Мешает вести урок! Постоянно перебивает учителя и отвлекает сверстников. Спорит! Роняет мой авторитет!»

Версия ребенка: »Я все это уже знаю. Мне скучно!»

Причины поведения ребенка. Интеллектуальная одаренность – хорошо развитые интеллектуальные способности. Ребенок быстро запоминает, схватывает информацию «на лету».

Более редкая причина – правильное развитие способностей ребенка до школы (хороший центр раннего развития, возможность одного из родителей заниматься с ребенком развитием способностей).

Недостаток внимания к его знаниям и недостаток похвалы, к которой он уже привык. Нежелание быть «средним».

Последствия непринятия такого поведения учителем и предвзятого отношения к ребенку:

– искажение учебно-познавательной мотивации: ребенок ходит в школу для общения с друзьями, ответы у доски, как «выступления со сцены»;

– авторитет «бунтаря» среди одноклассников или непринятие одноклассниками потому, что «выскочка», как следствие возникновение конфликтов

Что делать? Подобные проблемы часто возникают у детей, родители которых усиленно занимались ранним развитием ребенка. А потом ... отдали его в обычную школу, где в классе 30 детей и многие из них еще в буквах путаются. Если есть возможность, такого ребенка лучше перевести в школу с углубленным изучением отдельных предметов.

Как можно больше «загружать» – давать более сложные задания, приглашать к участию в различных конкурсах, олимпиадах, школьному научному обществу. Разумно ограничивать «выступления» у доски.

«БОЖЬЕ НАКАЗАНИЕ»

Обстоятельства: Ребенок все время крутится, всех отвлекает, неусидчивый, веселый, хохочет.

Версия учителя: «Сам не слушает и другим мешает! Неусидчивый, невнимательный...» и еще много всяких «не». Учитель уверен, что его задача – давать детям знания, а воспитанием детей должны заниматься родители (и во многом это правда).

Версия ребенка: »В школе скучно и неинтересно! Хочется назад в садик, где можно было целыми днями играть».

Причины поведения ребенка:

– несформированная учебно-познавательная мотивация: ребенок не готов к получению знаний в условиях учебно-воспитательного процесса школы;

– попустительский стиль воспитания в семье: отсутствие правил, несоблюдение режима дня и неорганизованность свободного времени ребенка.

Последствия непринятия такого поведения учителем и предвзятого отношения к ребенку:

– отсутствие учебно-познавательной мотивации;

– отказ ходить в школу, частые пропуски уроков;

– нарушение взаимодействия с одноклассниками – воспринимается в роли «шута»;

– формирование клейма.

Что делать? Учет особенностей поведения ребенка при планировании работы. Обязательное взаимодействие с родителями. Составление четких рекомендаций по организации выполнения домашних заданий. Вовлечение в игры с соблюдением правил.

«НЕБЕСНЫЙ ПЕШЕХОД»

Обстоятельства: Ребенок все время находится в себе, отвлекается, смотрит в окно, задумчивый. Другим детям не мешает, но не всегда реагирует на учителя.

Версия учителя: «Витает в облаках, постоянно отвлекается. Все надо повторять по несколько раз!». Учителю не нравится, что родители слишком тщательно делают с ребенком уроки и не дают ему самостоятельно учиться. В результате за домашнее задание у него твердая «пятерка», а самостоятельная работа в классе с трудом тянет на «троечку».

Версия ребенка: «Учитель очень быстро все рассказывает».

Причины поведения ребенка:

– чрезмерная опека родителей в обучении ребенка, ребенок устает от учебы дома;

– формирование неправильной мотивации – ребенок ориентирован на похвалу, как таковую, а не на результат своих действий;

– «несовпадение» домашних (родительских) методов обучения со школьными.

Последствия непринятия такого поведения учителем и предвзятого отношения к ребенку:

– дальнейшее искажение учебно-познавательной мотивации, вплоть до отказа от учебы;

– возникновение конфликтных ситуаций с учителями.

Что делать? Взаимодействие с родителями по вопросам обучения ребенка, создание ситуации успеха, вовлечение в групповую работу, связанную с изучением нового материала. Хвалите ребенка за результаты его действий, подчеркивайте значимость результатов, которые ребенок добился сам, даже если они небольшие.

«РАЗДРАЖИТЕЛЬ»

Обстоятельства: ребенок, как специально, делает все назло учителю: отвлекается, не слушает, часто переспрашивает, невнимателен, делает много ошибок, плохо справляется с поручениями, слишком шумно ведет себя во время перемен.

Версия учителя: Учитель вряд ли признается, что какой-то ребенок ему просто не нравится. Скорее всего, личную неприязнь он попытается скрыть под более «приличными» предлогами: плохое поведение, невнимательность и т. д.

Версия ребенка: «Учитель ко мне придирается!»

Причины поведения ребенка:

– ответная реакция на латентную агрессию по отношению к себе, дети очень чутко реагируют на то, что взрослые их не принимают;

– возможно, неразрешенные конфликтные ситуации у родителей и учителя (например этот учитель учил маму ребенка и у них был конфликт).

Последствия непринятия такого поведения учителем и предвзятого отношения к ребенку:

– искажение учебно-познавательной мотивации, проявляющееся в неусвоении или появлении трудностей в изучении отдель-

ных предметов (например, не дается математика, русский язык и т. п.);

– частые конфликты, сначала только с одним учителем, а впоследствии и с другими учителями.

Что делать? Постараться понять истинную причину негативного отношения к ребенку, не проецировать свое негативное отношение к родителям ребенка на него самого; помните: ребенок – это самостоятельная личность, а не точная копия своих родителей. Разделяйте ребенка и его поступки, не ищите в его поступках скрытого подтекста. Постарайтесь установить с родителями ребенка конструктивное взаимодействие. Избегайте обвинений, оценок, агрессии.

«НЕ ВПИСАЛСЯ»

Обстоятельства: Ребенок не может найти общего языка с одноклассниками – часто ссорится с ними, обособляется, не играет со всеми на переменах, не включается в групповую работу, отказывается выходить отвечать к доске, от внутриклассных и общешкольных мероприятий.

Версия учителя: «Не умеет общаться со сверстниками. Постоянно ссорится и выясняет отношения с одноклассниками, а на уроке переживает из-за конфликта. Стесняется отвечать перед классом».

Версия ребенка: »Учитель за меня не заступается, значит, он на их стороне!». Учителю же некогда обращать внимание на личные взаимоотношения школьников. В результате – ребенок свою обиду на одноклассников переносит на учителя.

Причины поведения ребенка:

– несформированная социальная готовность к обучению ребенка в школе. Чаще всего так бывает, когда ребенок не посещает детский сад, поэтому есть проблемы взаимодействия с детским коллективом;

– ограниченный круг общения у семьи: родители ведут замкнутый образ жизни (только в кругу своей семьи), ребенок постоянно общается только со взрослыми членами семьи: мамой, папой, **дедушками, бабушками.**

Последствия непринятия такого поведения учителем и предвзятого отношения к ребенку:

– нарушение социальной адаптации ребенка, как следствие искажение учебно-познавательной мотивации: учиться мне интересно, но только не с другими детьми;

– агрессия по отношению к одноклассникам, конфликтность;

– недоверие к взрослым, замкнутость.

Что делать? Индивидуальный подход, конструктивное взаимодействие с родителями. Включение в план воспитательной работы мероприятий, где были бы задействованы родители и дети. Давать поручения ребенку в паре с другим ребенком, подчеркивать результат совместной работы.

Во всех вышеперечисленных типах предвзятого отношения учителя к ребенку прослеживается непринятие ребенка таким, какой он есть. И в данном случае не идет речь о попустительском отношении учителя к поведению ребенка. Однако, пытаясь изменить поведение ребенка, необходимо использовать конструктивный стиль взаимоотношений с ребенком, что исключит и нарушение его прав.

Наиболее разрушительны по последствиям ситуации, когда учитель навешивает ярлыки на детей при всем детском коллективе.

***Пример**. Молодая учительница приходит в коррекционную школу. Более старший педагог представляет ей детей всего класса: «Посмотрите, В. Е, это Федя, он «ку-ку»,. Этот «выскочка»...*

– Да, Васьков? – обращается к ребенку. А это у нас «обезьяна», вечно кривляется. Этот всегда молчит, и его бесполезно спрашивать. Это ябеда и плакса...».

Навешивание ярлыков, помимо того, что является непедагогичным, приводит к обратному эффекту. Педагоги отмечают, что при навешивании ярлыков имеют определенную цель – хотят, чтобы ребенок так больше не делал. Последствия навешивания ярлыков обратны – ребенок подстраивается под ярлык, он не способен самостоятельно справиться с ожидаемым от него поведением и ведет себя в соответствии с навешанным ярлыком («Все считают, что я лентяй, – ладно, я таким и буду»).

Важно исключить личностное отношение учителя к ребенку, необходимо стараться воздействовать на его поведение, уровень знаний, не задевая его как личность.

Когда педагог безусловно принимает каждого ребенка, тепло и доброжелательно к ним относится, замечает любое продвижении на пути к успеху, то беспокойства, страхи, защитные реакции учащихся заметно снижаются.

Принятию способствуют следующие принципы:

– поддерживать в ученике его достоинства и позитивный образ «Я»;

– говорить о ситуации, поступке и его последствиях, а не о личности и характере самого ребенка;

– отмечать сдвиги в личностном росте посредством сравнения ребенка с самим собой, а не с другими детьми;

– не применять негативных оценочных суждений, не навешивать ярлыков, отрицательного программирования и др.[18]

Принятие ребенка таким, какой он есть, – важная составляющая гуманной педагогики и основа соблюдения его прав.

Когда причина конфликтов во взаимоотношениях между учителем и учениками

В образовательном процессе неизбежны конфликтные ситуации между учителями и учениками. Однако вся разница в том, как к ним относиться и как их разрешать. Конфликт может стать отправной точкой к новым конструктивным отношениям, лучшему пониманию и принятию друг друга.

О конфликтных ситуациях, в которых задействован один ученик, речь пойдет чуть позже. Другое дело, когда у учителя конфликт с целым классом. Причиной конфликта может послужить несправедливое оценивание целого класса, некорректное замечание к отдельному ребенку или классу полностью. Конфликт может возникнуть из-за расхождения оценки ученика классом и учителем. В глазах учителя он выглядит хулиганом и «хамом», в глазах учеников класса – благородным, честным и правдивым.

Другой причиной конфликта учителя и учеников является игнорирование учителем временных изменений в обществе, когда учитель исходит из постулата: «Мы такими не были…», «…Мы в их годы…», «…Дети с каждым годом становятся все хуже и хуже…». В этом случае на консультации подростки поясняют, что учителя их не понимают. В итоге – отношения между учителем и учениками становятся все хуже.

***Пример**. На родительском собрании в одном из престижных учебных заведений учитель русского языка и литературы в течение часа рассказывает родителям о том, какие у них плохие дети, как плохо они*

[18] Синягина Н. Ю. Психолого-педагогическая коррекция детско-родительских отношений. М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 2003. С. 54.

готовятся к урокам, не читают дополнительной литературы и т. д. Учитель долго рассказывала о том, что во времена ее школьной жизни все было по-другому, ученики много читали, а сегодняшние школьники не читали даже «Повесть о настоящем человеке». Одна из мам скромно спросила у учительницы: «А сколько иностранных языков изучали дети в те времена?» и попросила поднять руку тех родителей, дети которых изучают более двух иностранных языков и могут свободно общаться на них. Более половины родителей подняли руки.

Зачастую учителя провоцируют между детьми конфликты, которые «возвращаются» им деструктивным отношением со стороны детей. Когда учителя сталкивают детей «Вот из-за Петрова вы будете всю перемену работать…», «…Благодаря Пете весь класс не пойдет на дискотеку…». К конфликтам приводят и сравнения учеников между собой: «Посмотрите на него… и на Васю… Сразу видно, кто из них кем станет…» и др. Сравнение учащегося со старшими братьями, сестрами, обучающимися в той же школе, приводит не только к пониманию ребенком того, что он хуже, и вырабатывает в нем защитную реакцию в отношении учителя, но и приводит к тому, что ребенок начинает соответствовать ожидаемому поведению («Да, я такой»).

В результате конфликта между учителем и классом ученики, как могут, начинают протестовать: не готовят домашних заданий, игнорируют замечания, пассивны во время урока. Учитель злится, начинает противодействовать. В итоге – конфликт усугубляется.

В таких случаях наиболее эффективным оказывается проведение «круглого стола» или трехсторонних переговоров: ученики, родители (можно только актив родительского комитета), учитель-предметник, классный руководитель, социальный педагог собираются в назначенное время для обсуждения проблемы и поиска выхода из сложившейся ситуации. После заслушивания каждой из трех сторон выносится общее решение, план пошагового выхода из конфликта, заседание протоколируется. Социальный педагог и классный руководитель прослеживают за выполнением плана. Если одна из сторон так и не идет на примирение, принимается административное решение. Например: решение проблемы дисциплины на уроках английского языка в 10-м классе. Учитель считает, что ученики постоянно нарушают дисциплину с целью сорвать урок. Ученики считают несправедливой систему оценивания знаний. Родители беспокоятся о том, что предмет не будет усвоен, и в дальнейшем у подростков при получении образования будут проблемы. Класс-

ный руководитель в одиночку не может разрешить данный конфликт. Проведение «круглого стола» позволило сторонам конфликта выслушать друг друга и обсудить подробный план выхода из сложившейся ситуации. Позднее ребята из класса, при поддержке учителя, в неделю английского языка показали спектакль на английском языке.

К конфликту может привести то, что преподаватель или классный руководитель игнорируют либо критикуют деловые качества, какие-либо достижения ученика. Видя это, ученик начинает просто-напросто «бузить», выражая свое недовольство, или же пытаясь хотя бы этим обратить внимание педагога.

Пример. *Петя И., ученик 8 класса, добился серьезных спортивных достижений. Учитель математики каждый раз после пропусков занятий в связи с соревнованиями Пети, на уроках, при всем классе начинала говорить о том, что все спортсмены тупые, им бы только «деньги хапать», мозгов у них нет. Далее учитель переходила на критику Пети: «...Клюшкой махать – много мозгов не надо... Посмотри на свою дебильную морду – на ней интеллекта ноль...».*

Ситуация вполне может осложниться и авторитарным стилем учителя, который, если используется в отношении детей до 12–13 лет, достаточно эффективен: дети быстро выполняют то, что от них требуют, при этом авторитет учителя, построенный на его авторитаризме, достаточен и для соблюдения детьми дисциплины. Подросток к 12–13 годам требует равных отношений, для него важно, чтобы его слышали и понимали, ему важно понимание того, что и почему он должен делать. Авторитарный стиль в этой ситуации не подходит, дети начинают бунтовать, а учитель, привыкший действовать только авторитарно и никак иначе, не знает, как ему поступать в той или иной ситуации.

Притча о Строгом Учителе

(автор: Князева Марина Леонидовна[19])

Это было в начале 80-х прошлого века. В одной из поселковых школ учился Мальчик. Это был самый обыкновенный мальчишка: бегал по коридорам школы во время перемен, громко кричал, отвлекался на уроках, но старался учиться хорошо, занимался в группе продленного дня.

[19] Автор Князева Марина Леонидовна – социальный педагог АНО «Иркутский центр медиации».

Воспитателем в группе продленного дня была очень строгая Учительница. Она имела большой стаж работы и в это время уже пошла на пенсию. Её главной задачей было проследить, чтобы все дети, которые оставались в группе продленного дня, выполнили уроки и сделали это очень хорошо – без ошибок. Поэтому в классе, где занималась группа продленного дня, всегда было очень тихо. Если кто-то из учеников отвлекался от выполнения заданий, учительница подходила к ученику и костяшкой указательного пальца била в лоб и делала строгое замечание. Почти всегда происходило то же самое и с тем, кто делал ошибки в заданиях. Жаловаться на строгость Учительницы дети не смели – их бы не стали слушать, а если бы и послушали, то наверняка сказали бы: «Так вам и надо! Не будете отвлекаться! С вами по-другому нельзя!»

Прошло много времени. Мальчик закончил школу, поступить в учебное заведение не удалось. Отслужив армии, он женился, закончил заочно техникум, воспитывает своих детей. В его жизни было много всего: и хорошего, и плохого. На его долю выпало немало испытаний. Но больше всего в жизни он боится ошибиться. Всякий раз, как только он встает перед выбором, он начинает в панике просчитывать негативные варианты событий. Ему проще отказаться от мечты, чем попытаться воплотить её в жизнь. В то же время, если он на что-то решается, то в случае неудачи всегда ищет виноватых, не пытаясь исправить ошибку.

Когда ему было 35 лет, пришло сообщение, что Учительница умерла. «Жаль её. Царствие ей небесное! Никогда не забуду её коронный удар костяшками указательного пальца. Ох, и доставалось же мне от неё!» – это были его слова сожаления.

Опросы родителей дают возможность привести примеры конфликтных ситуаций, которые, как они считают, провоцируются отношением специалистов образовательного учреждения: выделение «любимчиков»; выставление оценок «в долг», чтобы за четверть вышли хорошие оценки; покрывательство учителем тех учеников, которые выгодны образовательному учреждению: спортсменов, хористов, музыкантов.

В некоторых ситуациях дети, становясь «заложниками» отношений между разными учителями (или между учителем предметником и классным руководителем), «включаются» в конфликтные отношения, что порождает, в свою очередь, конфликты и между педагогами и учениками.

Когда конфликты связаны с проявлением психического насилия в отношении детей в образовательном учреждении

Если в отношении физического насилия в образовательном учреждении вопрос решается достаточно однозначно, то с критериями психического насилия в отношении детей вопрос до сих пор представляется спорным.

Психическое насилие – это периодическое, длительное или постоянное психическое воздействие на ребенка со стороны взрослого, приводящее к возникновению у него патологических черт характера или же тормозящее развитие его личности[20]. По нашему мнению, психическое насилие – это любое психическое воздействие, от которого ребенок не способен защититься.

К психическому насилию относятся следующие реакции со стороны педагога:

– открытое неприятие и постоянная критика ребенка («ничего не можешь…», «…вечно с тобой что-то происходит…»);

– угрозы в адрес ребенка, проявляющиеся в словесной форме, без физического насилия (… «оставлю на второй год», «поставлю тебя на учет…»);

– спекуляции, манипуляции ребенком («…если будешь себя так вести, я всем расскажу…»);

– оскорбления и унижения достоинства ребенка («*...Клюшкой махать – много мозгов не надо… Посмотри на свою дебильную морду – на ней интеллекта ноль… Лучше бы алгебру учил*»; «*Позор нашего класса»*);

– преднамеренная физическая или социальная изоляция ребенка (выгнать за дверь; оставить одного в классе, когда все дети идут в столовую; не пригласить на интересное мероприятие др.);

– предъявление к ребенку требований, не соответствующих возрасту и возможностям (ребенку первокласснику, у которого развязался галстук, учитель говорит: как хочешь так и завязывай);

– ложь и невыполнение взрослым своих обещаний (за активную работу будет льгота на экзамене, а льготы потом нет и т. д.);

– грубое подчинение ребенка (*замолчи!... не выступай!*);

– обвинения в адрес ребенка (брань, крики);

[20] Синягина Н. Ю. Указ. соч. С. 21.

– принижение его успехов, унижение его достоинства (*получать пятерки по физкультуре много ума не надо)*;

и др.

Пункт 6 статьи 15 Закона «Об образовании» закрепляет, что «Дисциплина в образовательном учреждении поддерживается на основе уважения человеческого достоинства обучающихся, воспитанников, педагогов. Применение методов физического и психического насилия по отношению к обучающимся, воспитанникам не допускается».

Проявление психического насилия может быть явным и скрытым. К явным формам проявления такого насилия относятся: крик, оскорбления и т. д. На явное психическое насилие ребенок может выработать различные формы психологической защиты, может обратиться за помощью к кому-либо. Однако, тем не менее, чаще всего ситуации явного психического насилия приводят к конфликту между ребенком и педагогом.

Скрытое психическое насилие более опасно тем, что ребенок не может идентифицировать причины своих ощущений, но чувствует себя униженным.

Пример. *Первоклассник Витя пришел домой после школы. На следующий день в школе запланировано проведение праздника «Прощание с букварем». Витя восторженно рассказывает маме: «Мама, представляешь, как нас завтра всех насмешит Фаина. Она до сих пор не выговаривает букву «Р», а сама будет про нее рассказывать стихотворение...».*

Последствия данной ситуации, не идентифицированной ни самим ребенком, ни родителями, могут проявляться все последующие годы обучения ребенка в школе. Преодоление этой ситуации требует консолидации родителей, самого ребенка, окружения ребенка, а также исключения подобных ситуаций унижения ребенка в дальнейшем.

Ответом ребенка на психическое насилие являются различные защитные реакции:

– вспышки внешней агрессии (физической, психической, словесной);

– чрезмерная потребность во внимании взрослого;

– привлечение внимания к себе;

– аутоагрессия;

– вымещение обиды, агрессии на тех, кто младше, слабее;

– др.

Обозначенные защитные реакции ребенка на скрытое психическое насилие так или иначе провоцируют конфликтные ситуации.

В итоге ребенок попадает в замкнутый круг, когда для предупреждения их дальнейшего проявления необходимо разрешение ранее возникшего конфликта, связанного с психическим насилием, а с другой стороны, сами психологические защиты приводят к новым конфликтным ситуациям.

Когда конфликты связаны с критикой педагогом родителей ребенка в присутствии других детей

К сожалению, наиболее распространенной формой психического насилия в отношении ребенка в настоящее время является переход педагога на критику родителей ребенка. Критику родителей учитель использует тогда, когда им использованы иные способы воздействия на ребенка либо его родителя.

Критика родителей (либо их действий, образа жизни и т. д.) ребенка может быть связана с разными обстоятельствами:

– неудовлетворительным поведением ребенка («…вот результат безответственного поведения твоих родителей, они на собрания не ходят, а ты решил прогуливать…»);

– недовольством учителя уровнем знаний ребенка («…ты такой же бестолковый, как твой папа, которого я учила тридцать лет назад…»);

– личностная неприязнь к ребенку или его родителям;

– боязнью учителя выглядеть хуже на фоне родителя: меньший авторитет для ребенка по сравнению с родителем; более скромная финансовая составляющая и т. д.

Критика родителей – это защитная реакция учителя, его деструктивный вариант взаимодействия с родителем через ребенка, так как через ребенка с родителем «общаться» более безопасно. Причем, зачастую, критикуя родителя, педагог переходит на оскорбления.

Пример. *Первоклассница Василина рассказала своим родителям о том, что получила двойку, как сказала учительница, за контрольную работу по математике. Родители, зная, что в первом классе, как было заявлено на родительском собрании, оценок не ставят, а также желая*

узнать проблемы ребенка по математике, решили прийти к учителю. На следующий день папа сходил в школу и поговорил с учителем. А на следующий день заплаканная Василина пришла домой и заявила, что в школу больше не пойдет. В итоге родителям удалось выяснить, что учительница при всем классе сказала, что «некоторым только стоит поставить заслуженную двойку, так прибегает папа с выпученными глазами и начинает бухтеть...».

Общеизвестна реакция любого взрослого человека или ребенка на критику близкого человека, оправданную и справедливую, либо неоправданную и ложную.

Педагог, переходящий на критику самого близкого ребенку человека, изначально пытается «ударить в самое больное место». Ожидать в ответ конструктивной реакции со стороны ребенка невозможно.

Критикуя родителей ребенка, педагог должен предполагать, что эта информация будет передана родителю, однако в большинстве ситуаций дети не склонны сообщать об этом родителям, на что, видимо, и рассчитывают педагоги. Вместе с тем, ситуация, когда ребенок не передает такую информацию родителям, более опасна своими последствиями, так как приводит к конфликтам, накоплению у ребенка негативных эмоций по отношению к учителю и школе в целом, падение авторитета учителя перед детьми, формируется нежелание ходить в школу и др.

Наблюдаются ситуации критики не конкретного родителя, а всех родителей. Педагоги использую фразы: «Что с вас взять, яблоко от яблони недалеко падает…», или многозначительное: «…даааа, от осинки не родятся апельсинки…». Такие ситуации, бесспорно, свидетельствуют не только о профессиональном выгорании педагога, о межпоколенческом конфликте не столько с детьми, сколько с поколением их родителей, но и в целом об отсутствии педагогической компетенции.

Когда причина конфликтов в отсутствии прозрачности в выставлении оценок

Система оценивания знаний учащихся, существующая в современной школе, достаточно субъективна. Учащиеся, не понимая предъявляемых к ним требований, не понимая критериев выставле-

ния оценок, утрируют несправедливость выставляемых им оценок. С другой стороны, зачастую педагоги используют оценку знаний как способ влияния на поведение обучающегося. Такой подход не способствует авторитету педагога, провоцирует конфликтные ситуации.

Пример. *Один из авторов данного пособия, М. Садовникова, вспоминает историю из своей школьной жизни, которая стала для нее примером отношения Учителя к обучающимся. В начале девяностых гардеробы в школах не охранялись, часто совершались кражи вещей. Учитель русского языка Нина Степановна требовала, чтобы верхняя одежда была оставлена в гардеробе. Марианна не могла оставить там новую куртку, сложила ее в парту, что не устроило учителя, завязался конфликт. В итоге Нина Степановна сказала: «Марианна, я объявляю тебе войну...». Через три дня Марианна получила тетрадь с оценкой 5/5 за сочинение. Такая объективность учителя поразила, способствовала безусловности ее авторитета и стала примером учительского профессионализма.*

Исследователями отмечается, что «…оценка успеваемости по предмету невольно распространяется на общие способности и качества учащегося, влияет на самоуважение. Ситуация оценивания переживается, она личностно значима и эмоционально нагружена. К сожалению, педагоги при выставлении низкой оценки часто проявляют бестактность, а то и психологическую безграмотность. Плохо оценивая деятельность воспитанника на уроке, распространяют эту оценку на него как человека, порой грубо осуждают его личные качества»[21].

Когда причиной конфликтов являются неоправданные ожидания. Уважение к учителю: с ним рождаются или его нужно заслужить?

Зачастую приходится слышать претензии педагогов о том, что «…дети не уважают учителя, для них нет никаких авторитетов…». В итоге причиной конфликтов в образовательном учреждении становятся ситуации, когда учитель требует уважения к себе. Дети, в ответ на это требование, только в большей степени демонстрируют

[21] Борисова Л., Звягинцев В. Указ. соч.

неуважение. Такое положение связано с тем, что учитель, ожидая автоматического уважения, не знает, как его вызвать. Его бессилие порождает деструктивизм: агрессию, претензии, злость, апатию, безразличие и др. Дети, не способные «включить» внутри себя уважение к учителю, подсознательно вырабатывают «защитные» реакции: протест, агрессию, злость и др. Такая ситуация представляет собой конфликт, но и является одновременно источником для иных конфликтов.

Авторитет педагога – основная составляющая процесса образования детей. Педагог выступает, в одной стороны, в роли эксперта (знающего определенную сферу, обладающего умениями и навыками), с другой стороны – в роли авторитетного человека для ребенка.

Передать детям знания, призвать их к дисциплине, изменить их отношение к чему-либо можно только в том случае, если педагог обладает достаточным авторитетом и знаниями.

От педагога, который не обладает авторитетом, обучающиеся не способны принять информацию. Внутреннее сопротивлении, формируемое подсознанием, блокирует возможности к пониманию, запоминанию информации.

Исторически сложившееся ожидание автоматического уважения к учителю в настоящее время потерпело фиаско.

Такое положение, с одной стороны, вполне оправдано. Любая профессия заслуживает уважение (не только профессия учителя), но и любая профессия включает специалистов разной степени подготовленности, разного профессионального уровня, разных человеческих качеств. К сожалению, в каждой профессии есть люди, не достойные уважения. Невозможно родиться с уважением к чужому человеку. Уважение и авторитет нужно заслужить. Кто-то скажет, что авторитет «можно впитать с молоком матери». Речь идет о ситуациях, когда уважение к педагогу, демонстрируемое родителями, ближайшим бытовым окружением ребенка, передается и ему самому. Однако и в этой ситуации авторитет педагога будет проходить проверку и со стороны ребенка, и со стороны родителей. Ребенку, как и каждому из нас, недостаточно сказать «уважай учителя!», чтобы это чувство возникло.

Важно понимание того, что дети стали другими, они не стали хуже, глупее, агрессивнее. Но они – другие. Такие, какими они могут быть в тех условиях, которые создают для них взрослые. Дети стали прагматичнее.

Как бы ни было сложно признать это современному педагогу, но прошли те времена, когда ученики были готовы слушать учителя с открытыми ртами просто потому, что говорит Учитель. Ожидание преклонения перед учительской профессией неоправдано и ушло в прошлое, будучи основанным на многих исторически «дутых» авторитетах. Уважение, проявляемое отцами и дедами к мнимым авторитетам, не просто рухнуло, но превратилось в полярно противоположные чувства. Дети, как и их родители, подсознательно стали очень осторожными в проявлении своих чувств и эмоций, в том числе и уважения.

С другой стороны, естественный, т. е. заслуженный авторитет и уважение, которые создают у обучающегося определенный эмоциональный настрой, формируют навыки искреннего отношения к людям, сближают учителя и учеников, являются и более устойчивыми к внешним обстоятельствам. Кроме того, умение уважать другого, различать добро и зло должно сформироваться через научение. Первым шагом к такому научению является формирование уважения к учителю.

Когда причина конфликта связана с требованием дисциплины

Наиболее распространенной причиной конфликтов являются проблемы с дисциплиной.

Третьякова Л. М., психолог АНО «Иркутский центр медиации», психолог Ангарской воспитательной колонии, педагог русского языка и литературы с многолетним стажем, как-то заметила: «Если педагогу нечего дать детям (знания, умения, навыки), он начинает заниматься дисциплиной… Это всегда безуспешно…». Правдивость такой позиции подтверждают результаты анкетирования учащихся, а также опыт внедрения восстановительных (медиативных) практик установления дисциплины в российских и зарубежных школах.

Пример. *Из рассказа одной из учениц иркутской школы: «...Сегодня О. О. не занималась нашим воспитанием, как это бывает обычно, – пол-урока нотаций о том, какие мы плохие... На уроки идти не хочется... А еще жалуется, что мы не хотим отвечать... Как отвечать, если тебе тридцать минут говорили о том, какой ты плохой. А сегодня она,*

видимо, устала сама от нотаций – и урок хорошо прошел, и все отвечали, и настроение у всех было хорошее...».

Зачастую педагоги ссылаются на переполненность классов. В связи с чем, по их мнению, и возникают проблемы с дисциплиной.

Пример. *В одной из частных школ г. Иркутска, где в классах обучается максимум 8 человек, обучается мальчик Игорь. Вот как то приходит он домой и говорит своей маме: «Мама, представляешь, наша Катя (одноклассница) думает, что она одна у Ольги Степановны, а ведь нас у нее целых восемь человек!». Поэтому, видимо, проблема дисциплины не зависит от количества детей в классе.*

Видится несколько основных проблем, приводящих к конфликтным ситуациям в части установления дисциплины в образовательных учреждениях.

Во-первых, сколь дисциплинированного ученика хотел бы обучать современный учитель? Послушного, умного, не отвлекающегося на посторонние дела, не разговаривающего с одноклассниками, не бегающего на переменах, не грубящего учителю, ничего не забывающего, не задающего «глупых» вопросов и т. д. Кажется, таких детей не существует.

Во-вторых, предъявляемые к ученикам дисциплинарные требования должны быть реальными, выполнимыми и сбалансированными, с одной стороны, с их потребностями (выход в туалет; выход из класса для предупреждения родителя по телефону о том, что задержится и т. д.), а с другой стороны, с важностью получения и усвоения информации, которую дает учитель. Кроме того, важно, чтобы дети изначально были полностью информированы о тех правилах, которые существуют в школе, а не узнавали о них в процессе обучения. Подчеркнем, детальное знание правил (время начала и окончания уроков, требования к внешнему виду, обязательность сменной обуви, поднятие руки и т. д.), а не просто абстрактные формулировки «хорошее поведение», «деловой стиль одежды» и т. п.

В-третьих, процедура наложения дисциплинарных мер. Большинство детей отмечают, что каждый раз это связано с криками, оскорблениями, унижениями, манипуляциями и нарушением взаимоотношений с учителем в дальнейшем.

В-четвертых, смешение дисциплины и успеваемости. Несмотря на запрет снижения оценок в связи с неудовлетворительной дис-

циплиной, такие ситуации имеют место и, бесспорно, приводят к конфликтам.

Те меры дисциплинарного воздействия, к которым прибегают учителя в современной школе (выставить за дверь, оставить после урока, больше заданий дать на дом, вызвать родителей, пожаловаться классному руководителю, директору и т. д.), слабо влияют на повышение работоспособности, моральный уровень и достижения учеников. Такие меры, если и имеют эффект, то сиюминутный, он не будет длиться долго. А на учащихся, которые демонстрируют постоянное нарушение дисциплины, такие меры не действуют вообще. Такие меры могут создать иллюзию подчинения, но не развивают у обучающихся самодисциплину и чувство ответственности.

Дисциплина в учреждении для детей должна представлять собой разумный баланс между контролем и поддержкой.

Традиционная дисциплина, ориентированная на наказание, базируется на строгом контроле при минимальной поддержке. Она сродни авторитарному подходу, в основе которого лежит применение силы к другим (сила не обязательно должна выражать в физическом воздействии, сила может проявляться во власти, угрозах, страхе, зависимости и т. д.). В данном случае педагог выступает тираном, дисциплина – «на высоте». Вместе с тем, произойти могут действительно чрезвычайные происшествия, так как дисциплина напоминает «затишье перед бурей». Такой карательный способ обеспечения дисциплины не является эффективным для образовательного учреждения и деструктивный для учащихся.

Противоположной является ситуация нарушения баланса контроля и поддержки в требованиях дисциплины, когда крен делается в сторону излишне максимальной поддержки при минимальных ограничениях. Такая ситуация вседозволенности может быть вызвана разными обстоятельствами, но преимущественно она является показателем недостаточной профессиональной компетенцией педагога (страх перед учащимися, достижение «дешевого авторитета», др.).

Деструктивным вариантом является вариант абсолютного безразличия, при котором контроль и поддержка минимальны. Существует огромная пропасть между педагогом и сообществом учащихся.

Примером *является следующая ситуация. Из рассказа учителя: «...Я прихожу, встаю у доски и рассказываю тему... Мне абсолютно все равно, что они делают... орут, слушают или нет, кидаются, играют...». Урок закончился – я ушла...Я занимаюсь только передачей им информации и не более того...».*

Восстановительный (медиативный) подход педагога создает условия для установления дисциплины на основе сотрудничества. Это означает установление четких ограничений при максимальной поддержке. Так, меры по поддержанию дисциплины не должны сводиться лишь к пресечению плохого поведения. Педагог должен стремиться к более позитивной форме организации школьного сообщества. Установление четких ограничений (которые нельзя нарушать ни при каких обстоятельствах), прозрачность мер воздействия, применимых в ответ на данные действия, конструктивное взаимодействие с нарушителем при наложении этих мер – основа не только для взаимодействия с учащимися, установления дисциплины, но и залог позитивного эмоционального состояния педагога и детей. Такой подход способствует улучшению атмосферы в коллективе, формирует у детей чувство ответственности за свое поведение, способствует сплоченности детского коллектива и педагогов, устраняет изолированность и одиночество отдельных детей.

Когда причина конфликтов в игнорировании учителем особенностей подросткового возраста

Причиной конфликта учителя и ученика является игнорирование учителем особенностей подросткового возраста. Если оставить в стороне индивидуальные особенности, то в целом о характере школьников этого возраста следует сказать, что он еще неустойчив, только обретает свою законченную форму. Общим для старшеклассников является неумение работать над собой, несформированность навыков самовоспитания, самоконтроля. Старшеклассники сами часто осознают неадекватность своего поведения, нелогичность поступков, но изменить положение и сразу “исправиться” им трудно из-за слабо развитой рефлексии (способности к самоанализу)[22].

Подростковый возраст зачастую называют конфликтным возрастом. Действительно, некоторые психологические особенности несовершеннолетних среднего и старшего школьного возраста увеличивают вероятность их конфликтного поведения.

[22] Борисова Л., Звягинцев В. Указ. соч.

Как избежать неконструктивного взаимодействия. некоторые принципы и правила медиации в помощь педагогу

В основе медиации лежит несколько принципов, использование которых, по нашему мнению, может способствовать предупреждению неконструктивного взаимодействия между детьми и между детьми и педагогами, а также предупреждению конфликтных ситуаций.

Медиация признает конфликт нормальной составляющей взаимодействия в любом социуме. В любом коллективе конфликты есть и будут. Однако отношение к конфликту может быть различным.

Отношение к конфликту, поведение в конфликте, взаимоотношения в конфликте, механизм урегулирования конфликта – все это определяет последствия конфликта: конструктивные или деструктивные.

Вышеобозначенные конфликтные ситуации в образовательном учреждении в большинстве своем влекут деструктивные последствия (к таковым можно отнести общую эмоциональную напряженность в коллективе, испорченные отношения между учеником и учителем, между учителем и родителями ученика, наличие дисциплинарных взысканий у какой-либо стороны, снижение авторитета учителя, вред репутации школы и т. д.). Вместе с тем, конфликты могут иметь позитивные последствия, если тот, кто мудрее и опытнее, знает, как вести себя конструктивно и умеет разрешать конфликты. Тогда конфликт позволяет прояснить отношения, выяснить истинные намерения и интересы сторон, дает новый виток развития.

В самой процедуре медиации последовательно отражаются принципы Гарвардской модели ведения переговоров, предложенные Роджером Фишером и Вильямом Юри в начале 1980-х гг.[23]. На двух принципах мы остановим свое внимание.

Принцип «разделяй дела и людей» является одним из основных в процедуре медиации, определяя природу действий и отношений медиатора.

[23] Роджер Фишер, Уилльям Юри. ПУТЬ К СОГЛАСИЮ или Переговоры без поражения. МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ ПО ВЕДЕНИЮ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ. Санкт-Петербург. 1992.

Принцип «разделяй дела и людей» означает, что педагогу необходимо понимание разницы между ребенком как личностью и совершаемыми им поступками, действиями.

Данный принцип соответствует принципам гуманной педагогики, отражает подход, основанный на соблюдении прав ребенка, означает принятие педагогом ребенка таким, какой он есть, гарантирует толерантное отношение ко всем детям. Вместе с тем, реализация данного принципа позволяет избежать перехода на личность и позволяет избежать ситуации нанесения обиды ребенку. Данный принцип позволяет избежать излишней эмоциональной включенности (как у педагога, так и у ребенка), так как обсуждение действий, поступков, событий, предметов не может вызвать такой накал эмоций, как обсуждение человека как личности.

Важным принципом медиации является **принцип «сконцентрируйся на интересах, а не на позициях».**

Необходимым и важным, способствующим предупреждению разжигания конфликтов, является понимание того, что в любой конфликтной ситуации ребенок высказывает свою позицию, т. е. нечто внешнее, построенное на необходимости защищаться. Хорошим сравнением служит ситуация военных действий на передовой: позиция – это то, что видно врагу, а вернее, то, что ему позволено видеть. От глаз скрыто все, что находится в окопах. Так же и в состоянии конфликта, ребенок кричит: «Вы не имеете права…», «…Вы плохая… (в различных ситуациях – разные эпитеты)» или «Мне все равно…», «Всем от меня что-то надо» и др.

Мудрость и профессионализм учителя заключается в том, чтобы увидеть то, что лежит за позицией ребенка.

Для предупреждения возникновения конфликтных ситуаций педагогу важно понимать, что **за внешним проявлением того или иного поведения ребенка лежат человеческие потребности**. Их понимание, а также понимание и принятие возрастных особенностей детей позволяет эмоционально нейтрально (т. е. не обижаясь, не переключая на себя) реагировать на поведение учащихся и вести себя в конфликтных ситуациях.

Приведем некоторые примеры ситуаций, когда за внешним поведением ребенка кроются его нарушенные потребности:

Ребенок кричит учителю: «Вы не имеете права…» – защитная реакция ребенка, скорее всего, на его уязвимость в какой-то сфере (ему обидно, когда так происходит; ему досадно, что так произошло и др.).

Ребенок нецензурно выражается в отношении взрослого – словесная агрессия чаще всего является предшественником физической агрессии; ребенок не может выразить словами, а чаще всего и сам понять, что его задевает, чем он расстроен, что его злит, что вызывает эту агрессию; словесная агрессия может быть результатом нарушения физической, психической, сексуальной неприкосновенности.

Ребенок проявляет физическую агрессию по отношению к тем, кто его слабее, старается продемонстрировать собственное превосходство через унижение младшего, слабого; такая ситуация может быть результатом физической агрессии по отношению к ребенку со стороны родителей, других окружающих людей.

Достаточно просто понять, какие эмоции испытывает ребенок, проанализировав собственное эмоциональное состояние, так как реакции значимых для ребенка взрослых частот зеркалят скрытую эмоциональную проблему ребёнка. Так, взрослые испытывают раздражение, когда ребенок борется за внимание, что выражается в непослушании, капризах. Когда ребенок выражает противостояние, взрослый испытывает гнев. Чувство обиды у взрослого может быть вызвано желанием ребенка отомстить. Когда ребенок очень скрыто и глубоко переживает свое неблагополучие, взрослый испытывает отчаяние и безнадежность.

Важно понимание, что во всех вышеобозначенных ситуациях внешнее поведение ребенка – это оболочка, под которой кроются действительные проблемы. В данной ситуации разбираться, наказывать, читать морали – это значит только глубже эти проблемы загонять в подсознание ребенка. Педагогу, знающему особенности поведения детей, важно предполагать, что может скрываться за внешним поведением ребенка. Важно создать обстановку доверительного взаимоотношения с ребенком, важно успокоить его и попытаться помочь увидеть и разрешить возникшую проблему.

Собственно педагогу постоянно необходимо ощущать себя в роли медиатора, т. е. посредника между детьми (конфликтные ситуации между которыми возникают ежеминутно), между детьми и другими педагогами (такая роль особенно актуальна для классных руководителей), между детьми и техническим персоналом образовательного учреждения, между детьми и их родителями. **Медиатор, общаясь со сторонами на равных, вместе с тем, контролирует весь ход переговоров.** Медиатор определяет основные правила, задает тон переговорам. Именно медиатор определяет то, на какой стадии находятся стороны, и что они будут сейчас делать. Однако

при этом медиатор не стоит «над» участниками процедуры примирения, не выполняет роль арбитра, а представляет собой равноценный субъект процесса медиации. По нашему мнению, функция учителя схожа: он должен контролировать весь процесс обучения и взаимодействия учащихся, общаясь с детьми на паритетных началах, не оказывая на них давления, не используя свою силу и авторитет для авторитарного разрешения каких-либо споров, а полностью контролируя не только процесс передачи детям информации, обратной связи от них, но и дисциплины, их взаимодействия друг с другом. С другой стороны, медиатор четко представляет себе цели своей работы, он знает, куда ему нужно привести стороны. Действительно, если мы не знаем своей цели, то цели других поглощают нас. Так и во время проведения урока, если педагог не представляет себе четко определенных целей на данный урок и на обучение в целом, то цели обучающихся захватят его («…поболтать о жизни…», провокация на выяснении каких-либо вопросов, не относящихся к предмету и др.). По нашему мнению, удачным является сравнение такой позиции медиатора с хозяином, а положения сторон – с пришедшими гостями. Именно хозяин, приглашая гостей, определяет, что будут делать гости, как они должны вести себя, где они будут сидеть и что кушать. Хозяин полностью контролирует проведение встречи. Вместе с тем, его позитивный настрой, стремление к удобству для каждого гостя, деликатное и конструктивное управление проводимой встречей, создает ощущение для гостей не только комфорта, но и собственной свободы выбора. Думается, что такой подход взаимодействия между педагогом и обучающимися является наиболее приемлемым.

Позитивный эмоциональный настрой, эмоциональная устойчивость и контроль эмоциональных состояний, высокоразвитые эмпатийные качества – важные составляющие личности профессионального медиатора. Эти качества необходимы в профессиональной деятельности любого направления, связанного с работой с людьми. Но более актуальны эти качества для специалистов, работающих с детьми.

Позитивно настроенный (педагог, который приходит на работу в эмоционально позитивном настроении), умеющий контролировать свои эмоции (сохраняет позитивный настрой к детям, несмотря на различные обстоятельства: конфликт с администрацией; конфликт с конкретным ребенком; однако при этом педагог умеет не переносить негативное эмоциональное состояние по отношению к одной

ситуации на другие), эмпатийный (умеющий сопереживать эмоциональным состояниям детей: их печали, радости, грусти, злости и т. д.), знающий (отслеживающий все изменения в методике преподавания своей дисциплины) и авторитетный педагог получает удовлетворение от своей работы, обладает высоким уровнем работоспособности, активности, стремлением к самосовершенствованию.

Вместе с тем, необходимо отметить, что сама педагогическая деятельность связана с большим риском профессионального выгорания. Неблагоприятные эмоциональные состояния связаны как с внешними, т. е. объективными условиями (загруженность рабочего дня, постоянное пребывание «на сцене», постоянное общение с большим количеством людей и др.), так и с субъективными факторами (особенности личности, излишняя эмоциональная чувственность и т. д.).

Проведенные в разные годы исследования эмоционального состояния педагогов актуальны и в настоящее время, и, думается, имеют тенденцию к ухудшению выявленных показателей, а не к изменению ситуации в лучшую сторону.

Так, более 80 % учителей имеют высокий уровень ситуативной напряженности, а 60 % – постоянной напряженности[24]. Лишь 34 % охваченных педагогов находятся в зоне психологического благополучия. Около 40 % имеют умеренные нервные расстройства[25]. Педагоги (65 % опрошенных) также отмечают, что переживают конфликтные ситуации с учащимися. 16 % учителей признались, что учащиеся нередко вызывают у них раздражение, злость. Собранные факты свидетельствуют, что в настроении педагогов нередко преобладают отрицательные эмоции и отрицательные реакции на поступки и поведение учащихся; равнодушие к интересам и настроению школьников, их эмоциональному состоянию и др[26]. Повторяющиеся неблагоприятные эмоциональные состояния нередко приводят к закреплению отрицательных личностных качеств педагога (раздражительность, тревожность, пессимизм и т. д.), что в свою очередь негативно сказывается на эффективности деятельности и на взаимоотношениях педагога с детьми и коллегами[27].

---

[24] См.: Казанская В. Г. Психологические механизмы формирования взаимоотношений педагогов с обучаемыми // Адукацыя і выхование. 1995. № 2.
[25] См.: Митина Л. М. Психология профессионального развития учителя. М., 1998
[26] Семенова Е. М. Тренинг эмоциональной устойчивости : учеб. пособие. 2-е изд., доп. М. : Изд-во Ин-та психотерапии, 2005. С. 14.
[27] Семенова Е. М. Указ. соч. С. 7.

Такому состоянию педагогов отвечает психологическое состояние обучающихся.

Так, агрессивное отношение учителя к конкретному ребенку приводит к его прогрессирующей невротизации.

К десятому классу 45–50 % школьников имеют различные формы неврозов, отклонения со стороны нервной системы. У подростков преобладают высокий уровень тревожности, снижение оптимистического восприятия будущего, переживания душевного дискомфорта, агрессивность, конфликтность поведения. У большей части старшеклассников (около 65 %) доминирует низкий уровень настроения, у трети – средний, высокий – менее, чем у 10 %. Многие переживают разочарование и жизненный пессимизм[28].

Эмоциональную устойчивость, контроль эмоциональных состояний и эмпатию можно формировать и развивать. При этом выделяют две группы способов обучения: специфические (направленные на развитие профессионально-заостренных качеств личности педагога: педагогическая направленность, профессиональное самосознание, коммуникативная компетентность и др.) и неспецифические (направленные на формирование умений и навыков саморегуляции эмоционально состояния).

Для формирования и развития вышеобозначенных качеств существуют специальные методики. Остановимся на некоторых рекомендациях.

Позитивный эмоциональный настрой, бесспорно, зависит от каждого из нас. С каким эмоциональным настроем прийти утром на работу, как поприветствовать коллег и учащихся – это зависит от нас.

Суфийская притча «Я выбираю блаженство»

Мастер Бахауддин всю свою жизнь был счастливым, улыбка никогда не сходила с его лица. Вся его жизнь была пропитана ароматом праздника! Даже умирая, он весело смеялся. Казалось, будто он наслаждается приходом смерти. Его ученики сидели вокруг, и один спросил:

– Почему вы смеётесь? Всю свою жизнь вы смеялись, и мы всё не решались спросить, как вам это удаётся? И вот сейчас, в последние минуты, вы смеётесь! Что здесь смешного?

Старый Мастер ответил:

– Много лет назад я пришёл к моему Мастеру молодым человеком, семнадцатилетним, но уже глубоко страдающим. Мастеру же было семьдесят, а он улыбался и смеялся просто так, без всякой видимой причины.

[28] Там же. С. 13.

Я спросил его: «Как вам это удаётся?» И он ответил: «Внутри я свободен в своём выборе. Просто это – мой выбор. Каждое утро, когда я открываю глаза, я спрашиваю себя, что выбрать сегодня — блаженство или страдание? И так случается, что я выбираю блаженство, ведь это так естественно».

Важное значение позитивного эмоционального настроя в том, что им можно «заразить» окружающих, в том числе и учащихся. В этом случае действуют так называемые зеркальные нейроны.

Позитивный эмоциональный настрой – важный шаг к конструктивному взаимодействию с окружающими.

Контроль эмоциональных состояний необходим для управления своим эмоциональным состоянием. Управление эмоциями не означает подавление их.

Управление эмоциональным состоянием означает:

– понимание того, чем вызвано конкретное эмоциональное состояние, т. е. какая ситуация вызвала переживаемые эмоции; для управления эмоциями важно правильно идентифицировать конкретную эмоцию с поведением конкретного человека, конкретной ситуацией и др.; само понимание такой связи дает возможность изменить свое отношение к ситуации, чтобы минимизировать негативные эмоции, нейтрализовать их;

– понимание механизма формирования эмоций, с целью воздействия на него на стадии возникновения нежелательных эмоциональных состояний; важно понимание того, что эмоции вызываются не конкретным событием, явлением, а нашей интерпретацией этого события, явления; именно от нашей интерпретации зависит то, какие эмоции вызовет в нас это событие, явление; понимание данного механизма позволяет изменять интерпретацию с целью понимания вызываемых эмоций;

– блокирование возникающих вторичных защитных реакций (вымещение, замещение); понимание своего эмоционального состояния и механизма формирования эмоций позволяют блокировать вторичные защитные реакции, которые являются достаточно распространенными; к примеру, педагог испытал негативные эмоции в связи с конфликтом с учеником 8 класса; на следующий урок приходит другой класс – и педагог вымещает на них свое негативное эмоциональное состояние (в результате негативное эмоциональное состояние только усиливается, что в итоге приводит к профессиональному сгоранию); понимание того, что негативное эмоциональ-

ное состояние вызвано конфликтом с конкретным учеником, позволяет продумать ситуацию конфликта, проанализировать то, почему данная ситуация вызвала столь негативные эмоции и постараться нейтрализовать их.

Эмпатия применяется для обозначения сопереживания любым эмоциональным состояниям. Способность к эмпатии считается нормой, ее отсутствие – патологией. Важно, чтобы эмпатирующий осознавал, что чувства, которые он испытывает, являются отражением чувств партнёра по общению. Если этого не происходит, то такой процесс является не эмпатией, а, скорее, идентификацией с собеседником. Именно способность понимать, что текущие чувства отражают состояние другого человека, позволяет эмпатирующему использовать эту способность для более глубокого понимания партнёра и различать свои индивидуальные эмоции от тех, что возникли в ответ на эмоции партнёра.

Как предупреждать конфликты. Медиативные технологии в помощь педагогу

Базовые технологии процедуры медиации могут использоваться педагогом в установлении конструктивного диалога с детьми и для урегулирования конфликтов как между детьми, так и в ситуации провоцирования ребенком конфликтных ситуаций.

Технология «АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ»

Потребности в данной технологии

Технология «Активного слушания» применяется тогда, когда нам важно взаимодействие с ребенком, когда нужно создать условия для того, чтобы ребенок желал взаимодействовать с взрослым и был способен говорить о своей проблеме.

Зачастую специалисты, загруженные работой и уставшие, не способны выслушать ребенка. Специалист изначально позиционирует себя как знающего проблему ребенка (ребенок только начинает высказываться, как слышит от специалиста: «…все понятно…») и ее решение в форме готового варианта. В итоге, ребенок не услышан, а специалист решает *свое* видение проблемы понятным *ему* решением. Проблема детского суицида, которая актуальна для Иркутской

области, имеет своим источником отсутствие взаимодействия между ребенком и окружающими его взрослыми. Технология «Активного слушания» позволяет лучше понять нужды и потребности ребенка, так как информация идет от самого ребенка, он настроен на открытый разговор с взрослым.

«Активное слушание» – способ ведения беседы, при котором слушающий демонстрирует, что он слышит, понимая чувства собеседника.

Различая понятия «слушать» и «слышать», в активном слушании используется и то и другое. Необходимо отметить, что активно слушать (то есть слушать и слышать, разделяя чувства собеседника) умеют абсолютно все. Активно слушаем мы тогда, когда для нас очень важна информация, а также тогда, когда информация поступает от очень значимого для нас человека. С другой стороны, имеют место ситуации, когда нам совсем не обязательно слушать активно (смотрим телевизор, думая о чем-то и заостряем внимание тогда, когда информация для нас важна).

Вместе с тем, в профессиональной жизни специалистов, работающих с детьми, бывают ситуации, когда специалист не способен активно слушать автоматически (в связи с усталостью, однотипностью действий, наличием более значимой проблемы и др.). Именно в этом случае необходимо использовать технологию «активного слушания».

Содержание технологии «Активного слушания»

Целью «Активного слушания» является установление взаимодействия и понимания собеседника, которое достигается посредством решения комплекса задач.

Задача первая – снизить эмоциональную напряженность собеседника через разделение его чувств, то есть проявление сочувствия (когда становится эмоционально легче). Снижение эмоционального напряжения происходит за счет проговаривания ребенком проблемной ситуации и за счет проговаривания взрослым чувств и эмоций, которые, по его мнению, испытывает ребенок в причинно-следственной связи с действиями (обстоятельствами), которые вызвали эти эмоции, чувства.

Задача вторая – продемонстрировать собеседнику свое сочувствие, т. е. понимание и принятие его чувств. Разделение чувств и эмоций – важная составляющая взаимодействия с ребенком, так как невозможно без демонстрации ребенку доверия, сочувствия, открытости требовать проявления этих чувств по отношению к взрослому.

Задача третья – создать атмосферу доверия и желания говорить о себе, что достигается не только через эмоциональный контакт (разделение чувств и эмоций), но и создание необходимой обстановки через истинную заинтересованность взрослого.

Задача четвертая – создать условия для видения ребенком иных вариантов выхода из сложившейся ситуации.

Решение поставленных задач возможно посредством выполнения определенных правил.

Правило первое. При использовании технологии «Активного слушания» необходимо беседовать «лицом к лицу», т. е. повернувшись друг к другу лицом. Зачастую специалисты беседуют с подростком «через стол», который является преградой для коммуникации и, бесспорно, препятствует взаимодействию.

Правило второе. Важно установить с собеседником зрительный контакт («глаза в глаза», когда ваши глаза находятся на одном уровне). Наблюдения за специалистами позволяют утверждать, что зачастую стоящий на столе у сотрудника монитор компьютера отвлекает его внимание, что недопустимо во время беседы и препятствует коммуникации.

Правило третье. Желательно не задавать большого количества вопросов, отвечая в утвердительной форме. Например, вместо: «И вы обиделись на него?», утвердительное: «Вы обиделись на него». Если же ребенок находится в состоянии эмоционального возбуждения, вопросы противопоказаны, так как нарушают коммуникацию. Это вызвано тем, что, задавая вопрос, мы как бы пренебрегаем чувствами ребенка, призывая его подключить разум, что сделать крайне сложно, когда мы эмоционально возбуждены. Пример: ребенок прибегает со школы, бросает портфель, убегает в комнату… Мама привычно задает вопрос: «Что случилось?» – и получает ответ: «Ничего!». В этой ситуации важно понимать, что ответ «ничего» – не грубость маме, а защитная реакция на пренебрежение чувствами ребенка.

Правило четвертое. Не менее важно держать паузу в беседе, так как после своей реплики говорящий еще продолжает внутреннюю работу, помогающую ему разобраться в своих переживаниях (как правило, свидетельством того, что собеседник готов продолжать диалог, является взгляд, направленный прямо на вас).

Правило пятое. Кроме того, медиатор демонстрирует свое активное слушание позой (можно чуть податься вперед), жестом (руки не сцеплены друг с другом; можно допустить тактильный контакт –

поглаживание по плечу, по руке, если вы более близко знакомы с ребенком), взглядом (сосредоточенный взгляд, кивание головой).

Правило шестое. При активном слушании необходимо «расшифровывать» скрытые за фактами чувства. Поэтому важно предположить и проговорить чувства, которые, как мы думаем, испытывает собеседник сейчас или испытывал в той ситуации, о которой он рассказывает. Не бойтесь ошибиться с чувствами, так как в этом случае собеседник поправит нас. Например, мы говорим: «Петя бросил твой учебник, и ты расстроился», – ребенок, не согласный с определением его эмоции, нас поправит: «Нееет, я разозлился, потому что…».

Правило седьмое. При активном слушании, кроме обозначения чувства, мы проговариваем ситуацию, которая вызвала эти чувства, эмоции. Развитие эмоционального интеллекта ребенка состоит в научении его пониманию того, что конкретное чувство, эмоция вызвана тем или иным событием. Научившись этому, ребенок сможет не только лучше понимать себя, но и контролировать свои эмоции.

Если речь идет о ситуации, кода нам ребенок что-то рассказывает, то при повторении информации можно использовать несколько способов:

– *эхо-повторение*, когда практически дословно повторяем то, что сказал ребенок;

– *повторение через подбор синонимов*, когда максимально близко по смыслу, подбирая синонимы, воспроизводится то, что сказал ребенок;

– *повторение через перефразирование* используется тогда, когда не возможно (по причине использования нецензурной лексики; грубого обращения; перехода на личности и др.) повторить то, что сказал ребенок; в этом случае информация передается перефразированием, с сохранением конструктивного подхода (исключение перехода на личности и обсуждение действий, ситуации, события).

Если речь идет о ситуации, о которой ребенок ничего не говорит, необходимо, обозначив его чувство, конкретизировать то, что вы знаете. Например, ученик забегает в кабинет, не здоровается, падает на стул и смотрит в одну точку. Изначально необходимо обозначить чувство, которое испытывает ребенок в этой ситуации. «Вася, ты очень раздражен и сейчас о чем-то задумался» или «Петя, ты пришел с улицы очень раздраженным, ты чем-то расстроен».

Правило восьмое. Важно, не задавая вопроса, излагать фразу в повествовательной форме. Технология «Активного слушания» заключается в слушании, а не в задавании вопросов.

Придерживаясь всех вышеобозначенных правил, можно достичь результата активного слушания в виде комфортного взаимодействия с ребенком.

Результаты активного слушания: исчезают или ослабевают отрицательные переживания собеседника; возрастает доверительное отношение к вам; рассказчик лучше понимает свои собственные чувства; партнер по общению рассказывает вам гораздо больше, чем стал бы рассказывать в обычной ситуации.

Технология «Я-СООБЩЕНИЕ»

Потребности в данной технологии

«Я-сообщение» может использоваться в разных ситуациях, но на первом этапе осваивания медиативных технологий мы рекомендуем применять этот инструмент в ситуации, когда нам нужно выразить свое недовольство поступком ребенка.

Специалисты, работающие с детьми, пытаясь информировать ребенка о своем недовольстве, зачастую допускают несколько ошибок.

Ошибка первая. Скрывают свое недовольство, маскируя его под что-либо иное.

Во время тренингов мы задаем участникам вопрос: «Если Вы недовольны каким-либо поступком ребенка, его действиями, нужно ли сказать ему об этом?» Часто участники отвечают, что о своем недовольстве лучше не говорить. Однако важно понимание: ребенок видит, чувствует, что взрослый чем-то недоволен. Бесспорно, что точно идентифицировать, чем взрослый недоволен, он не способен в виду своей незрелости (социальной, психологической). Вместе с тем, чаще всего недовольство взрослого ребенок переносит на себя (проще говоря, ребенок приходит к выводу: «Я-плохой и поэтому он(а) недоволен(а)»). В итоге ребенок, чувствуя себя некомфортно, защищается и начинает противостоять взрослому (злится, ругается, «закрывается», уходит и т. д.). В такой ситуации ребенок не способен принять то, что ему говорит взрослый.

Ошибка вторая. О своем недовольстве говорят в деконструктивной форме.

Наиболее часто взрослый выражает свое недовольство, обвиняя ребенка как личность («Ты неряха…»), жестко критикуя («У те-

бя не хватает ума решить эту задачу»), оскорбляя («Ты дебил…»), используя манипуляции («Я плохо себя чувствую, а ты…»), используя психическое и физическое давление (крик, физическую угрозу и др.). Ребенок начинает защищаться (крик в ответ, плач, ответные оскорбления, ответное манипулирование, «уход в себя», уход в физическом смысле и др.). Другим вариантом реакции ребенка является вымещение накопленного от общения со взрослым недовольства на кого-либо другого (другие члены семьи, окружающие дети и др.). Взрослому необходимо понимать, что нарушение потребностной сферы ребенка (а в данном случае идет речь о нарушении потребности в безопасности) приводит к тому, что ребенок должен компенсировать свое некомфортное состояние вымещением его на комлибо либо саморазрушением. В любом случае ребенок не способен «услышать» то, что ему говорит взрослый.

Ошибка третья. Использование «Ты-подхода».

«Ты – подход» воспринимается ребенком как оскорбительный, даже если взрослый использует дружелюбный тон. Прежде всего «Ты – подход» обиден тем, что изначально, используя его, мы всегда переходим на личности, обсуждая не поступок ребенка, а его как личность. «Ты – подход» изначально категоричен в определении того, что ребенок «виновен», он не ориентирован на диалог с ребенком. Отрицательным последствием «Ты – подхода» также является то, что он создает барьер общения и препятствует дальнейшему взаимодействию.

Содержание инструмента «Я-сообщение»

Целью технологии «Я-сообщение» является принятие ребенком информации, которую до него хочет донести взрослый.

И сотрудники, работающие с детьми, и родители зачастую обвиняют детей в том, что они «не слышат», «пропускают все мимо ушей» и т. д. Важно понимание того, что ребенок не слышит взрослого чаще всего потому, что взрослый не может доступно и понятно донести до ребенка информацию.

Для достижения такой жизненно необходимой цели необходимо решение нескольких задач.

Задача первая: необходимо понимание взрослым того, что в данном случае есть конфликт (он возникает у самого взрослого, когда он не принимает того, что сделал ребенок) и стремление к цивилизованной конфронтации.

Задача вторая: понимание необходимости высказывания ребенку своего отношения к какому-либо его действию, к возникшей ситуации в необидной для него форме.

Задача третья: сказать о своем недовольстве ребенку так, чтобы можно было продолжить взаимодействие с ребенком дальше, не нарушив уже создавшихся доверительных отношений и возникшего эмоционального контакта.

Задача четвертая: быть услышанным ребенком с тем, чтобы сказанная ему информация была им принята. Для этого необходимо сохранять спокойствие и быть доброжелательным и контролировать свои эмоции.

Задача пятая: освобождение от негативных эмоций, возникших в результате негативно воспринимаемого поступка или действия, совершенного ребенком. Наше эмоциональное состояние определяется тем, насколько нам понятен механизм возникновения тех или иных эмоций и возможности управления ими. Осознание и проговаривание своего эмоционального состояния и причин возникновения тех или иных эмоций, чувств позволяет снизить эмоциональный накал, нейтрализовать негативные эмоции для выстраивания дальнейшего конструктивного взаимодействия с ребенком и предупреждения своего профессионального сгорания.

Итак, первым правилом «Я-сообщения» является следующее: «Если Вы недовольны какими-либо действиями или поступком ребенка, скажите ему об этом». Однако вопрос в том, как сказать ребенку об этом так, чтобы не обидеть его.

Говоря о своем недовольстве действиями или поступком ребенка, важно и говорить от себя о тех чувствах, которые мы испытываем тогда, когда ребенок так поступает, так делает. Важно сообщить о своем отношении через обозначение своих чувств и эмоций.

Вторым правилом «Я-сообщения» является использование местоимения «Я», «Мне», «Меня» – отсюда и название данной технологии. Для того, чтобы сообщить о своих чувствах и эмоциях, необходимо говорить от первого лица в единственном числе. Нарушением равновесия во взаимодействии ребенка и взрослого является ситуация усиления своей позиции взрослым посредством использования местоимения «Мы». Такой подход приводит к последствиям деструктивного варианта взаимодействия, так как ребенок вынужден защищаться.

«Я-сообщение» включает две составные части. Первая часть – эмоциональная. В ней необходимо проговорить свои собственные чувства и эмоции.

Таким образом, третьим правилом является высказывание взрослым собственных эмоций и чувств, которые он испытывает в связи с поступком ребенка, в связи с его какими-либо действиями. Например, «Я расстраиваюсь …», «Меня огорчает …», «Мне обидно…».

Ошибкой при этом является обозначение не эмоций и чувств, а их последствий: «Мне неприятно…», «Мне не нравится…» и т. д. В данном случае взрослый сам строит барьер взаимодействия, прикрывая свои эмоции их следствием. Нарушается баланс взаимодействия, когда взрослый, с одной стороны, требует от ребенка открытости и принятия информации, а сам при этом остается закрытым. Искажение технологии «Я-сообщения» в этом случае приводит к отсутствию желаемого результата. В итоге может возникнуть ситуация, когда ребенок грубит в ответ, повышает голос, позволяет себе другие негативные проявления, которые нарушают дальнейшую коммуникацию.

Четвертым правилом является высказывание собственных эмоций и чувств относительно поступка, действия ребенка, а не его личности в целом.

Суть конструктивного подхода в общении с ребенком заключается в том, что взаимодействие строится на обсуждении предмета взаимодействия (например, плохих отметок по какому-либо школьному предмету, ситуации опоздания в школу и др.), в отличие от личностного подхода (который является деструктивным), построенного на обсуждении друг друга как личности (ты – плохой, я – хороший).

Пятое правило. В информационной части важно проговорить то действие или поступок, который вызвал недовольство. Нужно сказать о причинах, вызвавших данные чувства. При этом, как уже отмечалось, важно выразить свое недовольство не оппонентом в целом, а конкретным его действием. Например: «Я очень расстраиваюсь, когда люди, пообещав, что придут домой вовремя, опаздывают на два часа» вместо «Ты все время не выполняешь обещания». «Я-сообщения» имеют ряд преимуществ перед «Ты-сообщениями». Во-первых, последние зачастую воспринимаются другими как оскорбительная критика. Во-вторых, «Я-сообщения» дают нашему собеседнику возможность лучше узнать нас, наша открытость вызывает от-

ветное желание раскрыться. В-третьих, «Я – сообщения» помогают нам самим разобраться, какая именно наша потребность была нарушена оппонентом.

Шестое правило. Действие или поступок должно быть максимально конкретизировано.

Необходимо помнить, что дети мыслят конкретно, им сложно воспринимать абстрактную информацию. Не понимая фразы «Ты ничему не научился в школе», ребенок начинает защищаться, бунтовать.

Например, если речь идет о ребенке: не «Я недовольна, что ты плохо учишься», а «Я расстраиваюсь, что мой сын в этой четверти получил три двойки по географии».

В технологии «Я – сообщение» важным является после выражения своего недовольства поставить «точку», т. е. не перейти на нотации, нравоучения, морали. Важно помнить, что активность внимания подростка ограничена 8 минутами. Далее внимание ослабевает. Если для нас важно донести информацию до ребенка, необходимо помнить, что морали, нравоучения, нотации заставляют человека защищаться. Состояние защиты не способствует пониманию того, что ему говорят.

Рефрейминг. Слово «рефрейминг» дословно можно перевести как «перемена рамы у картины» или «перемена картины в той же раме». По своей сути рефрейминг – изменение точки зрения на ситуацию для придания ей иного значения. Данным термином обозначают изменение эмоционального отношения к предмету, событию или какой-то проблеме. В медиации используется позитивный рефрейминг, т. е. перефразирование слова или целого высказывания с целью прояснить непонятные моменты и облегчить процесс взаимодействия конфликтующих сторон. Потребность в рефрейминге обусловлена тем, что повторение негативных слов и фраз лишь усиливает их смысловую нагрузку и оскорбительный смысл. При рефрейминге важно не изменить сути первоначального высказывания: для того, чтобы избежать этого, можно не комментировать сказанное, а задавать вопросы.[29] Например: «Он постоянно опаздывает!» – «Вы бы хотели, чтобы он приходил вовремя?» Если суть высказывания не была изменена, вы увидите положительную реакцию собеседника.

[29] Паркинсон Лиза. Семейная медиация/ Лиза Паркинсон. М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2010. С. 156.

Как разрешать конфликты. Процедура медиации в помощь педагогу

Конфликтные ситуации развиваются по-разному. Какие-то педагог может урегулировать прямо во время учебного процесса, используя принципы и правила медиации, медиативные технологии. По каким-то требуется более детальное рассмотрение с привлечением, например, Службы медиации, организованной в учреждении или внешней.

Однако существуют конфликтные ситуации, с которыми, бесспорно, может справиться сам педагог. Кроме того, разрешение этих ситуаций в его интересах, так как способствует развитию его профессиональной компетенции, способствует повышению его авторитета, вырабатывает в нем эмоциональную устойчивость, позволяет снизить эмоциональную нагрузку.

В этих ситуациях педагогу помогут знания о медиации, как о процедуре урегулирования споров.

В данном случае не идет речь о проведении педагогом процедуры медиации и даже процедуры примирения (которая осуществляется Службой примирения). В данном случае речь идет о разрешении конфликтной ситуации с использованием медиативных технологий.

О медиации. *Итак, медиация как процедура включает в себя несколько стадии (фаз), которые должны проходить в строгой последовательности. Каждая из стадий имеет определенные цели, и только при их достижении медиатор (посредник) может переходить к реализации последующих этапов. Вместе с тем, в случае, если впоследствии выяснится, что не все необходимые вопросы были рассмотрены, можно вернуться на более ранние фазы. Прохождение каждой из стадий может занимать разное количество времени.*

Именно педагог должен понимать, на какой стадии сейчас находится разрешение конфликта. Именно педагог должен управлять разрешением конфликта и оказывать помощь сторонам по его разрешению.

Ориентироваться необходимо на принципы, правила и медиативные технологии, указанные выше.

О медиации. *Первой фазой процедуры медиации является так называемая* ***«пре-медиация»*** *или* ***подготовительная фаза****. Основной целью на данной стадии является – усадить участников конфликта за стол переговоров. Мы уже говорили о необходимости личного участия сторон в процедуре. К сожалению, очень редки случаи, когда к медиатору обращаются сразу две стороны. Как правило, инициатива исходит только от одной из них либо от третьих лиц. В этих случаях приглашением участников занимается организация, обеспечивающая проведение процедуры медиации.*

Итак, педагог заметил произошедший между учащимися конфликт, который, как он считает, может быть разрешен при его помощи. Может возникнуть ситуация, когда одна из сторон пожаловалась на конфликтную ситуацию либо обратилась (относясь к вам как к профессионалу, авторитетному человеку) за разрешением конфликтной ситуации. Однако редко бывают случаи, когда обратились бы две стороны сразу. Значит, вторую сторону (а может быть, и две стороны) необходимо как-то пригласить. Приглашать учащихся необходимо наедине, т. е. при отсутствии как второй стороны, так и любых посторонних людей. Делать это лучше педагогу лично, не перепоручая кому-то.

Например, приглашение может звучать следующим образом: …(обращаясь к ученику по имени), мне стало известно о ссоре (разногласиях, споре), который возник между тобой и … Я предлагаю встретиться всем вместе и обсудить возникшую ситуацию. Я могу помочь вам попытаться понять, почему это произошло, и найти общее решение. В данном случае я не преследую цель найти правого и виноватого, дать оценку вашему поведению. Мне бы хотелось помочь вам разобраться и принять то решение, которое устроило бы вас обоих, причем решение вы будете принимать самостоятельно. Наша встреча будет проходить конфиденциально, о ее содержании никто не узнает.

О медиации. *Также на данной стадии ведется подготовительная работа: знакомство с материалами, фактами, относящимися к спору, возможно, характеристиками участников. Однако необходимо заметить, что излишне детальная подготовка к процедуре может повлиять на беспристрастность посредника. Безусловно, на данном этапе согласовывается время, место проведения процедуры, продолжительность встреч, оформляются все необходимые документы.*

Важным представляется определение достаточного свободного времени как для Вас, так и для сторон (примерно час – полтора). Необходимо найти помещение в образовательном учреждении, где Вам никто не помешает, где никто не будет отвлекать вас в это время. Постарайтесь не опаздывать. Приглашая стороны для примирения, постарайтесь объяснить им цели и задачи встречи, в то же время настраивая их на конструктивное взаимодействие по возникшей ситуации.

О медиации. *Вторая фаза –* ***медиационная беседа.*** *Медиационная беседа выступает в качестве ключевой фазы процедуры и включает в себя несколько этапов. Этап первый состоит в знакомстве медиатора со сторонами (если это не было сделано ранее), медиатор рассказывает о своем видении процедуры, объясняет основные принципы и правила (кроме правил, предложенных медиатором, стороны могут выработать и свои собственные, необходимые им для работы), отвечает на возникшие вопросы.*

Знакомство как фазу процедуры медиации педагогу, знающему учащихся, можно опустить. Вместе с тем, педагогу необходимо объяснить, для чего он пригласил стороны, рассказывает о некоторых правилах, отвечает на возникшие вопросы. Педагогу важно создать для сторон комфортную обстановку, соответствующую их потребностям высказаться и выслушать друг друга.

Например, можно зафиксировать следующие правила...
Уважения друг друга
Не перебивать
Критиковать не личность, а действия
Говорить от собственного имени (Я думаю, считаю..)
Не кричать, не ругаться, не оскорблять

О медиации. *Второй этап – непрерываемое время сторон. Стороны по очереди (!) рассказывают о сложившейся ситуации. Важно, чтобы вторая сторона слушала, не перебивая; вместе с тем, медиатор указывает на возможность записывания наиболее важных моментов или вопросов, которые участники могут впоследствии задать друг другу.*

Так, на втором этапе необходимо предоставить возможность высказаться и одной, и другой стороне по очереди. Педагогу необходимо следить за тем, чтобы стороны рассказывали о ситуации ему, а не друг другу. В противном случае они обязательно перейдут на препирательство, что в данной ситуации не нужно. Важно сле-

дить за тем, чтобы стороны не перебивали друг друга. В то же время, используя технологию «Активное слушание», важно увидеть за передаваемой информацией чувства и эмоции участников конфликта и проговорить их, уточняя, каким именно действием/событием/поступком вызвано данное чувство или эмоция.

О медиации. *Третий этап – прояснение конфликтной ситуации путем обсуждения общих тем, выработанных на предыдущем этапе. Цель данного этапа – выяснить истинные интересы участников, постараться максимально точно определить, каковы глубинные мотивы, вызвавшие противостояние сторон, выявить скрытое содержание конфликта. На данном этапе восстанавливается нарушенная коммуникация участников конфликта.*

На данном этапе педагог задает вопросы посредством использования технологии «Петля понимания», начиная свою фразу так: «Правильно ли я Вас понял….». Уточняет спорные моменты, задавая вопросы. Каждый раз пытаясь увидеть за позицией стороны истинные интересы. Постепенно педагог «передает» коммуникацию сторонам. То есть, от общения исключительно с педагогом стороны переходят на общение друг с другом, так как им уже более понятны чувства, мотивы, потребности друг друга.

О медиации. *Четвертый этап – выработка решения. К этому этапу стороны приходят практически «союзниками», понимающими, что у них есть проблема, которую необходимо решать. Для поиска наиболее эффективного решения целесообразно использовать технику «мозгового штурма». Медиатор должен воздерживаться от внесения собственных предложений.*

Итак, на данном этапе организуется сбор предложений от сторон о предлагаемом ими решении данной ситуации. В данной ситуации важно, чтобы решение, даже из самых благих пожеланий, не было решением педагога. Важно понимать значимость собственного решения данного конфликта для сторон. Педагог, выступая в роли посредника, осуществляет сбор предложений от сторон, при этом не акцентируя внимания на том, чьим является данное предложение. Предложения собираются в «общую копилку».

О медиации. *Пятый этап – принятие решения. Из всех предложенных вариантов необходимо выбрать решение, наиболее отвечающее интересам обеих сторон. Задача медиатора проверить принимаемое*

решение на реалистичность и исполнимость. Необходимо отметить, что принимаемое решение не должно противоречить действующему законодательству. На основе выбранного решения составляется соглашение, в котором четко обозначаются права и обязанности каждой из сторон. Соглашение должно быть составлено максимально подробно и понятным языком, чтобы избежать двоякого понимания выбранных формулировок.

Разрешение конфликта при участии педагога не требует письменных соглашений, вместе с тем, необходимо проговорить принятое решение и удостоверится в том, что оно идентично воспринимается и одной, и другой стороной, что нет двоякого понимания тех или иных его положений.

*О медиации. **Фаза реализации.** Данная фаза протекает без участия медиатора. Стороны **самостоятельно** исполняют принятые на себя обязательства. Медиатору все же необходимо проводить мониторинг, с тем, чтобы проследить, насколько исполняются достигнутые в результате процедуры медиации договоренности. Кроме того, лучше предусмотреть возможность новых встреч в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств. Поскольку стороны уже имеют опыт обсуждения спорных вопросов во время процедуры, достижение новых договоренностей не должно вызвать больших затруднений.*

Педагогу важно выяснить через какое-то время у учащихся, как обстоят дела с их договоренностями, и не возникло ли каких-либо проблем в их реализации.

Таким образом, медиация направлена, прежде всего, на организацию диалога между сторонами. Медиатор помогает сторонам: 1) организовать процесс переговоров; 2) рассмотреть каждый аргумент; 3) разделить людей и проблему; 4) восстановить нарушенную коммуникацию; 5) увидеть выход из конфликтной ситуации.

Глава 3

Службы примирения в учреждениях для детей: организация и деятельность по разрешению конфликтов

Дети никогда не слушались взрослых, но
зато исправно им подражали.
Д. Болдуин

В соответствии с п. 64 Плана первоочередных мероприятий до 2014 г. по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 гг., утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 октября 2012 г. №1916-р, в образовательных учреждениях должны быть организованы службы школьной медиации, обеспечивающие защиту прав детей и создающие условия для формирования безопасного пространства, равных возможностей и защиты их интересов. В Иркутской области создание служб школьной медиации (Служб примирения) началось в 2010 г. в рамках реализации долгосрочной целевой программы профилактики социального сиротства, безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних «Точка опоры» на 2010–2013 гг. Реализация программы, а также внедрение служб школьной медиации в нескольких пилотных учреждениях доказали эффективность их работы. Оценивая деятельность школьных служб примирения в настоящий момент, функции данных служб, стоящие перед ними задачи, можно сделать вывод о том, что они могут стать важным инструментом в работе школьного уполномоченного по профилактике и урегулированию школьных конфликтов, позволяя создать более эффективную систему помощи семье и детям, защиты и обеспечения прав участников образовательного процесса.

Создание Служб примирения в образовательных учреждениях направлено на внедрение новых методов реагирования на конфликтные ситуации, возникающие в учреждениях, а также на обучение сотрудников и учащихся/воспитанников учреждения методам урегулирования конфликтов с использованием медиативных технологий.

Службы примирения могут стать достаточно результативным подходом к управлению межличностными конфликтами в коллективах детей. Такие программы предоставляют уникальную возможность самым разным учащимся эффективно использовать коммуникационные механизмы, навыки человеческих отношений и навыки разрешения проблем в обычной жизни.

Эффективные программы примирения способны сформировать безопасную и доброжелательную школьную среду, помочь снизить конфликты и сократить случаи насилия, улучшить межличностные и межгрупповые взаимоотношения (в особенности являясь частью комплексной программы по предотвращению насилия).

Параметры, которыми характеризуются эффективно организованные Службы примирения, включают в себя возможности проявления позитивной социально полезной активности молодёжи, их культурную компетентность, терпимость к различиям, внимательное отношение к специфическим потребностям различных групп населения (с учетом социальной ситуации ребенка), честные решения конфликтных ситуаций.

Стратегической целью внедрения Служб примирения является повышение культуры мирного разрешения конфликтов среди подростков и развитие социальной насыщенности образовательного и воспитательного процесса в целом, поддержка гражданской самостоятельности несовершеннолетних, содействие профилактике правонарушений подростков. Основная цель служб школьной медиации состоит в формировании благополучного, гуманного и безопасного пространства (среды) для полноценного развития и социализации детей и подростков, в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций, включая вступление их в конфликт с законом.

Служба примирения необходима...

- учащимся – участникам конфликта, поскольку сотрудники службы будут проводить работу со сторонами, не только разрешая конфликт и не позволяя ему «разгореться», но и примиряя подростков, тем самым спасая их от более тяжёлых последствий (постановки на учёт, ОДН, милиции и т. д.);
- всем учащимся учреждения, так как результатом систематической и планомерной работы СП является снижение числа правонарушений;

- педагогическим работникам ввиду того, что они получат возможность обратиться в Службу примирения за помощью в урегулировании конфликтов учащихся, сберегая тем самым свои силы и время;
- участникам Службы примирения из числа воспитанников/учащихся учреждения, которые в процессе работы приобретают авторитет у подросткового сообщества, совершенствуют навыки разрешения конфликтных ситуаций, коммуникативные навыки, что обязательно пригодится им в дальнейшей жизни.[30]

Таблица[31]

Основные навыки, приобретенные благодаря медиации, выявленные посредством качественного анализа данных

Навыки частного характера	**Основные навыки**
Разрешать конфликты	**Социальные навыки**, т. е. умения, необходимые в социальной ситуации
Выступать медиатором	
Беседовать и обсуждать	
Прощать и просить прощения	
Навыки в сфере взаимоотношений	
Выслушивать	
Социальные навыки	
Понимать доводы	**Эмпатия**, т. е. понимание ситуации и эмоций/чувств сторон-участников
Понимать медиацию	
Уважать других	
Понимать других	
Равенство	
Уникальность	
Ответственность	**Ответственность** за собственное поведение
Не спорить	
Самодисциплина и самоконтроль	
Не обижать других	
Быть вежливым и соблюдать манеры приличия	
Помогать	**Дееспособность,** т. е. навыки, усиливающие личную дееспособность
Навыки в проведении досуга	
Справедливость	
Терпение	
Честность	
Забота об имуществе	
Соучастие	**Активная гражданская позиция**, т. е. способность что-то менять своим участием

[30] http://sh5-krkam.edusite.ru/p88aa1.html.
[31] Геллин Майя. Когда ребенок становится медиатором // Медиация и право. 2012. № 3 (25). С. 76.

В основе деятельности служб школьной медиации лежит:

- разрешение разнообразных и разнонаправленных конфликтов, возникающих в образовательной организации, проведение просветительской работы среди коллег и родителей;
- предотвращение возникновения конфликтов, препятствование их эскалации;
- обеспечение формирования и обучения «групп равных» («группы равных» – это группы детей, которые объединены для обучения процедуре медиации и медиативному подходу с целью последующего применения этих знаний и умений при разрешении споров, предупреждения конфликтов среди сверстников, а также для распространения полученных знаний, умений и опыта среди сверстников, младших и старших школьников);
- координация действий участников «групп равных» в их работе по распространению знаний о медиации и основ позитивного общения среди младших и средних школьников;
- обеспечение помощи при разрешении участниками «групп равных» конфликтов между сверстниками, а также участие в роли ко-медиатора при разрешении конфликтов между взрослыми и детьми;
- использование медиативного подхода в рамках работы по профилактике безнадзорности и беспризорности, наркомании, алкоголизма, табакокурения, правонарушений несовершеннолетних; использование медиативного подхода в рамках работы с детьми и семьями, находящимися в социально опасном положении;
- использование медиативного подхода в рамках работы по воспитанию культуры конструктивного поведения в конфликтной ситуации и созданию условий для выбора ненасильственных стратегий поведения в ситуациях напряжения и стресса;
- применение медиативного подхода, а также технологий позитивного общения в коррекционной работе с несовершеннолетними правонарушителями, в том числе в общении с работниками правоохранительных органов и представителями комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав;
- использование медиативного подхода как основы для сохранения межпоколенческой коммуникации и возможности передачи главных общечеловеческих духовно-нравственных ценностей.

Необходимо отметить, что современное общество остро нуждается в способности граждан конструктивно взаимодействовать. Для этого необходимо развивать социальный интеллект, менталитет

сотрудничества, социального партнерства. Метод школьной медиации способствует решению этих задач в работе с детьми, закладывая основу воспитания будущих поколений, опирающихся на гуманистические ценности, ставящих человеческую жизнь, благополучие и гармоничное развитие личности, позитивное общественное взаимодействие на первое место. Интеграция метода школьной медиации в образовательное пространство выходит далеко за рамки взаимодействия «ребенок – семья – школа». Если гуманный инструментарий решения трудных ситуаций будет успешно внедрен в сфере образования, он будет быстрее распространен и на другие социальные сферы, на все общество в целом.[32]

Методические рекомендации по организации деятельности службы примирения в образовательных учреждениях

Настоящие методические рекомендации подготовлены с учетом Конституции Российской Федерации, Конвенции ООН о правах ребенка (принята резолюцией 44/25 Генеральной Ассамблеи от 20 ноября 1989 г.), Закона РФ «Об образовании» от 10.07.1992 № 3266-1, ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» от 24.06.1999 г. № 120-ФЗ, ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24.07.1998 № 124-ФЗ, Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 гг. (Указ Президента РФ от 1 июня 2012 г. № 761); Планом первоочередных мероприятий до 2014 г. по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы, утвержденным Распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 октября 2012 г. № 1916-р, Основ государственной политики Российской Федерации в сфере развития правовой грамотности и правосознания граждан, утвержденных Президентом РФ, ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 № 193-ФЗ, а также с учетом рекомендуемых Стандартов к программам медиации ровесников, подготовленных

[32] Рекомендации по организации служб школьной медиации в образовательных организациях. Утверждены Министерством образования и науки Российской Федерации 18 ноября2013 г.

Ассоциацией по разрешению конфликтов в 2007 г., Рекомендаций по организации служб школьной медиации в образовательных организациях, утвержденными Министерством образования и науки Российской Федерации 18 ноября 2013 г.

В соответствии с рекомендациями Министерства образования и науки РФ для организации работы служб школьной медиации необходимо решить следующие задачи:

- информировать работников образовательной организации, обучающихся и их родителей о службе школьной медиации;
- мотивировать работников образовательной организации, обучающихся и их родителей к участию в деятельности службы школьной медиации и применению метода «Школьная медиация»;
- провести обсуждение деятельности службы школьной медиации работниками образовательной организации, обучающимися и их родителями (законными представителями);
- организовать разработку согласований деятельности службы школьной медиации;
- обучить сотрудников образовательной организации, обучающихся и их родителей (законных представителей) методу «Школьная медиация»;
- установить сотрудничество с органами и учреждениями профилактики безнадзорности и правонарушений, опеки и попечительства, дополнительного образования.

Для решения указанных выше задач необходимо реализовать следующие ключевые мероприятия:

1. Организация информационных просветительских мероприятий для участников образовательного процесса по вопросам школьной медиации.

1.1 Проведение ознакомительного семинара для всех педагогических работников образовательной организации;

1.2 Организация ознакомительного семинара по школьной медиации для руководителя образовательной организации, его заместителей, психолога, социального педагога и 3–4 преподавателей;

1.3. Организация информационного просветительского мероприятия для родителей и обучающихся образовательной организации, направленного на формирование мотивации к участию в работе службы школьной медиации.

В результате реализации первого этапа создания службы школьной медиации в образовательной организации формируется инициативная группа работников этой организации, а также роди-

телей обучающихся, готовых принимать активное участие в работе службы школьной медиации.

2. Обучение руководителя службы и ее будущих специалистов.

2.1 Обучение руководителя службы школьной медиации и ее будущих специалистов – школьных медиаторов по программе «Школьная медиация»;

2.2 Проведение цикла семинаров-тренингов для родителей, проявивших интерес к работе создаваемой службы школьной медиации с привлечением сотрудников образовательной организации, прошедших обучение по программе «Школьная медиация»;

3. Разработка согласований по формированию службы школьной медиации в образовательной организации.

3.1 Рассмотрение вопроса о создании службы школьной медиации и ее дальнейшей деятельности органами государственно-общественного управления образовательной организации (советом школы, родительским комитетом, классным, общешкольным собранием, попечительским советом и другими);

3.2 Утверждение Положения о службе школьной медиации, одобренное органом государственно-общественного управления образовательной организации.

3.3. Решение общих организационных вопросов деятельности службы школьной медиации.

4. Организация взаимодействия службы школьной медиации со всеми структурными подразделениями образовательной организации, комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав, органами и организациями системы профилактики безнадзорности и правонарушений, опеки и попечительства, дополнительного образования.

5. Апробация практической работы службы школьной медиации по вопросам предупреждения и разрешения конфликтов, а также первичная оценка эффективности деятельности службы школьной медиации.

6. Обучение методу школьной медиации обучающихся и подготовка «групп равных».

6.1 Формирование «групп равных» из учащихся образовательной организации по двум возрастным группам: 5 – 8 классы и 9 – 11 классы.

6.2 Реализация программ обучения детей в «группах равных».

Необходимо отметить, что сформировавшаяся практика внедрения Служб примирения в нашем регионе не противоречит приведенным рекомендациям. Проект внедрения Служб примирения включал в себя несколько этапов:

1. ***Подготовительный этап.*** На данном этапе *все* специалисты, педагоги, учащиеся и воспитанники образовательного/социального учреждения проходят цикл первоначальных тренингов, посвященных основам медиации и конструктивного общения. Формируется две группы: взрослая и детская, в каждой из которых проводится трехдневный тренинг. В интерактивном формате участники получают представления о понятии конфликт, эмоциональном состоянии людей в конфликтах, основных стратегиях поведения в конфликте и возможных способах его завершения. Специалисты Иркутского центра медиации разъясняют преимущества конструктивного разрешения конфликта, объясняют цели и задачи создания Службы примирения, возможные способы формирования и направления ее деятельности.

2. ***Этап обучения возможных посредников в урегулировании конфликта*** (лиц, которые потенциально могут входить в Службу примирения). Проводятся тренинги для взрослых и детей, которые в дальнейшем имеют потенциальную возможность стать членом Службы примирения. Участники тренинга получают представление об основных формах и видах посредничества, изучают основные инструменты медиации, медиативные технологии, формируют навык конструктивного урегулирования конфликта. Безусловно, положительным моментом является то, что участники тренингов через проигрывание предложенных тренером ситуаций получают возможность применения полученных знаний на практике.

3. ***Этап реализации.*** Руководствуясь методическими материалами, разработанными АНО «Иркутский центр медиации», образовательное/социальное учреждение утверждает основные документы, необходимые для создания Службы примирения (к ним, в частности, относятся: Положение о Службе примирения, Устав Службы примирения, Регламент проведения примирительных процедур и т. д.), и формирует Службу примирения. Формирование Службы примирения может проходить как посредством выборов, так и иными способами, например, из желающих участвовать в работе Службы. Руководитель Службы примирения назначается администрацией школы либо также может быть избран учащимися. На сегодняшний день в Иркутской области непосредственное руководство Службой

примирения наиболее часто осуществляют школьные Уполномоченные по правам ребенка. В процессе формирования и деятельности Службы примирения образовательного/социального учреждения сотрудники могут обратиться в АНО «Иркутский центр медиации» за необходимой методической и консультационной помощью. Кроме того, проектом предусмотрено проведение поддерживающих тренингов для участников Служб примирения.

Региональный опыт внедрения Служб школьной медиации позволяет дополнить вышеприведенные рекомендации. Так, при подборе специалистов директору и коллективу следует учитывать, что быть посредником в разрешении конфликтов – значит быть человеком, умеющим **конструктивно решать возникшие конфликтные ситуации**, не навязывать свою волю, не давить на людей, уметь уступать, не упрекая и не придираясь к другим, уметь отстаивать собственные взгляды, мнения, убеждения и т. д., а также обладающим **способностью встать на позицию другого человека.**

Качества, необходимые посреднику в разрешении конфликтов:

1. Эмпатия – (от англ. *empathy* — сочувствие, сопереживание, умение поставить себя на место другого, проникновение в субъективный мир другого) – готовность и способность вчувствоваться, прочувствованно понимать то, что лежит в основе чувств другого.

2. Принятие, уважение, которые посредник проявляет по отношению к каждому участнику, означают, что он воспринимает другого как человека, как личность, со всеми его слабостями и особенностями.

3. Беспристрастность посредника. Посредник должен быть заинтересован в равной степени обеими сторонами, должен остерегаться пристрастности или предубеждений, вызванных личностными особенностями сторон или их социальным положением. Кроме того, посредник не может иметь личной заинтересованности в конфликте.

4. Доброжелательность. Проявляется в манере слушать, говорить, умении создать соответствующую атмосферу.

5. Инициативность (способность устанавливать контакты, склонность к тому, чтобы в отношениях с другими «идти вперед», а не только реагировать на их действия).

6. Открытость. Означает умение говорить о своих мыслях и чувствах. При возникновении сложной ситуации в процессе проце-

дуры урегулирования конфликта посредник может и должен сказать об эмоциях, испытываемых им.

Качества, важные для медиатора, во-первых, можно формировать и развивать в человеке, а во-вторых, эти качества позволяют человеку в повседневной жизни использовать медиационные технологии, а значит, конструктивно вести себя в конфликтных ситуациях.

Процедура подбора обучающихся в Службу примирения должна быть определена самим учреждением. Ответственные за отбор и утверждение кандидатов устанавливают четкие критерии отбора, которые могут включать оценку уровня коммуникабельности и навыков решения проблем, степени ответственности, честности, заинтересованности, определенной гибкости ума воспитанника/учащегося и способности хранить чужие тайны. Службу примирения можно сформировать, используя анкетирование учащихся/воспитанников 12–17 лет, исследование мнения педагогических работников, психологов и учащихся по вопросу: «Кого из ребят вы могли бы предложить для работы в службе примирения?», организацию «Почты доверия», письмо социальному педагогу «Я тоже хочу работать в службе примирения» (самовыдвижение). Акцентируем внимание на том, что все участники службы примирения должны пройти необходимое обучение методу «школьной медиации». За группами учащихся должен быть закреплен ответственный из числа сотрудников Службы примирения в целях наблюдения за соответствующей группой, предупреждения и выявления конфликтных ситуаций, разрешения конфликтов с использованием восстановительных и медиативных технологий. В целях предупреждения повторных конфликтных ситуаций каждый рассмотренный случай в течение нескольких последующих месяцев необходимо оставлять на контроле у ведущих примирительных программ.

Основной деятельностью Службы примирения является организация и проведение примирительных процедур для разрешения конфликтов, возникающих в учреждении. Помимо проведения программ примирения участники службы могут организовывать шефство над учащимися младшей возрастной группы: проводить игры на переменах, выходить в начальные классы на классные часы, активно вести правовую просветительскую деятельность среди уча-

щихся учреждения, организовывать мероприятия, направленные на формирование здорового образа жизни.[33]

На начальном этапе необходимо подготовить или утвердить разработанный и предложенный пакет документов**:**

– приказ Руководителя учреждения о создании Службы примирения;

– Устав Службы примирения;

– Положение о службе примирения;

– должностная инструкция руководителя службы.

В пакет документов, обеспечивающих работу службы, необходимо включить следующие документы (которые разработаны и прилагаются к данным рекомендациям):

– формы обращений в СП, отчетов,

– журнал регистрации поступивших обращений по разрешению конфликтных ситуаций,

– кодекс сотрудничества членов СП,

– информационные листы о работе СП,

– регламент процедуры примирения.

Далее мы можем предложить следующий алгоритм действий:

1. Издать приказ об учреждении Службы примирения в рамках учреждения;

2. Ознакомиться с документацией о Службе примирения, в том числе типовым положением о Службе примирения, разработанным АНО «Иркутский центр медиации», внести свои предложения и рекомендации. Утвердить Положение о Службе примирения в учреждении.

3. Организовать привлечение сотрудников учреждения из числа лиц педагогического состава и администрации учреждения для участия в тренинге «Медиативные технологии и внедрение Служб примирения» (метод «школьной медиации») с целью обучения навыкам ведения процедуры медиации, необходимым для медиатора навыкам медиации, медиативному подходу, тренерским навыкам, необходимым в образовательной среде знаниям из области права и психологии.

Качественными критериями эффективности тренингов выступают:

- повышение профессиональной компетенции специалиста в урегулировании конфликтов; повышение профессиональной компе-

[33] http://jjpk.perm.ru/_res/fs/file6049.pdf.

тенции специалиста в понимании психологических особенностей несовершеннолетних и их учета;

- получение специалистами навыков урегулирования конфликтов с участием детей; понимание организационно-правовых деятельности и эффективности Служб примирения в учреждениях;
- улучшение психологического климата в учреждениях; снижение уровня конфликтности.

4. Проинформировать учащихся учреждения об организации Службы примирения и предложить учащимся/воспитанникам в возрасте от 12 до 18 лет пройти обучение и получить необходимые навыки по разрешению конфликтов между учащимися, а также между учащимися и другими педагогами с помощью медиативных технологий;

5. Организовать привлечение учащихся, изъявивших желание пройти обучение, для участия в тренинге по обучения их навыкам ведения процедуры медиации, необходимым для медиатора навыкам медиации, медиативному подходу, тренерским навыкам;

6. Организовать проведение тренинга для учащихся.

Качественными критериями эффективности выступают:

- повышение навыков ненасильственного общения, урегулирования конфликтов;
- снижение уровня дискомфорта от общения с другими детьми, со взрослыми;
- снижение уровня конфликтности, минимизация разногласий между детьми и сотрудниками учреждений;
- противодействие инфантильности, подростковому нарциссизму, потребительству.

7. Из числа сотрудников, прошедших обучение по программе «Медиативные технологии и внедрение Служб примирения», выбрать лиц, которые войдут в состав Службы примирения. Назначить Руководителя Службы примирения. Руководителем школьной службы примирения может выступать школьный уполномоченный.

8. Из числа учащихся/воспитанников учреждения, прошедших обучение по программе подготовки, выбрать лиц, которые войдут в состав Службы примирения.

9. Выделить помещение для работы Службы примирения, оказать необходимую организационно-техническую поддержку.

10. Ознакомить членов Службы примирения с Положением о Службе примирения, Уставом, иными документами.

11. Оказывать содействие Службе примирения в соответствии с Положением о СП.

Для того чтобы служба школьной медиации работала максимально эффективно, необходимо не только обучение сотрудников, но и постоянное поддержание сформировавшихся навыков. Одной из проблем функционирования внедренных на территории области Служб примирения явилось то, что обучившиеся медиации в первый год реализации проекта школьники завершили обучение в образовательном учреждении, и, соответственно, требовалась подготовка новых групп, что было достаточно несложно сделать в рамках совместной деятельности образовательных учреждений и АНО "Иркутский центр медиации". Этот факт свидетельствует о необходимости подготовки не только специалистов – школьных медиаторов, но и тренеров (из числа педагогов образовательного учреждения), способных в дальнейшем обучать данному методу. Также встречались ситуации, когда Служба примирения не справлялась с урегулированием конфликта, и стороны, желая продолжить мирные переговоры, получали направление к медиаторам, осуществляющим свою деятельность на профессиональной основе (это также предусматривалось проектом). Поэтому представляется целесообразным взаимодействие школьных Служб примирения с территориальными центрами (службами) медиации, осуществляющими свою деятельность на профессиональной основе. С более подробным мониторингом конфликтных ситуаций, возникающих в образовательных и социальных учреждениях, опытом внедрения Служб примирения в Иркутской области и анализом трудностей, возникающих при этом, можно ознакомиться в ранее изданных наших пособиях.[34]

Ниже мы приводим образцы документов, которые могут быть взяты за основу при создании служб школьной медиации (Служб примирения):

[34] В частности, «Конфликты в образовательных и социальных учреждениях, их разрешение и профилактика с использованием медиативных технологий. Опыт внедрения служб примирения в Иркутской области (авт. – М. Н. Садовникова, А. С. Архипкина, М. Л. Князева; Иркутск : Изд-во ИГУ, 2013).

Примерное положение о Службе Примирения (для образовательных учреждений)

ПОЛОЖЕНИЕ
о Службе примирения

_____

(наименование учреждения)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует деятельность Службы примирения (СП) в _____ учреждении. СП осуществляет деятельность на основе добровольческих усилий учащихся и сотрудников.

1.2. Служба примирения несет в установленном законодательством Российской Федерации порядке ответственность перед органами государственной власти, органами местного самоуправления за соответствие применяемых форм, методов и средств предупреждения и урегулирования конфликтных ситуаций возрастным психофизиологическим особенностям, способностям, интересам _____, требованиям охраны жизни и здоровья детей.

1.2. СП функционирует на основании действующего законодательства, Устава учреждения, Устава Службы примирения, Регламента проведения примирительной процедуры, настоящего Положения.

2. Цели и задачи службы примирения

2.1. Целью деятельности СП является содействие профилактике конфликтов и социальной реабилитации участников конфликтных ситуаций на основе принципов медиации.

2.2. Задачами деятельности СП являются:

– проведение примирительных процедур для участников конфликтов;

– обучение учащихся методам конструктивного общения;

– обучение учащихся методам урегулирования конфликтов с использованием медиационных технологий.

3. Принципы деятельности Службы примирения:

Деятельность Службы примирения основана на следующих принципах:

3.1. Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие учащихся в работе Службы примирения, так и обя-

зательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной процедуре.

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

3.3. Принцип беспристрастности, запрещающий членам Службы примирения принимать сторону одного из участников конфликта. Беспристрастность предполагает, что Служба примирения не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение.

3.4. Принцип равноправия сторон, когда участники процедуры имеют равные права и несут равные обязанности.

3.5. Принцип компетентности, когда запрещается допуск к проведению процедур лиц, не прошедших обучение медиационным технологиям, методу школьной медиации

4. Порядок формирования Службы примирения

4.1. В состав СП должны входить как учащиеся, так и сотрудники учреждения, а также родители.

4.2. В состав СП могут входить учащиеся 12–17 лет, прошедшие обучение методам урегулирования конфликтов с использованием медиационных технологий. Максимальное количество учащихся – 8 человек, минимальное – 5 человек.

4.3. Руководителем СП может являться школьный уполномоченный, социальный педагог, психолог или иной сотрудник учреждения, на которого возлагаются обязанности по руководству СП приказом директора учреждения.

4.4. Вопросы членства в СП, требований к учащимся, входящим в состав СП, и иные вопросы, не регламентированные настоящим Положением, могут определяться Уставом Службы примирения, принимаемым СП самостоятельно.

5. Порядок работы СП

5.1. СП может получать информацию о случаях конфликтного характера от сотрудников, учащихся, администрации учреждения, родителей детей, членов СП.

5.2. СП принимает решение о возможности или невозможности примирительной процедуры в каждом конкретном случае самостоятельно. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица учреждения.

5.3. Примирительная процедура начинается в случае согласия конфликтующих сторон на участие в данной процедуре. Если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как административное правонарушение или уголовное преступление, проведение процедуры примирения невозможно.

5.4. Примирительная процедура не может проводиться по фактам правонарушений, связанных с употреблением алкогольных, наркотических и токсических веществ и крайними проявлениями жестокости (действиями, повлекшими значительный вред здоровью и другими, подпадающими под признаки преступлений, предусмотренных Уголовным Кодексом РФ). В примирительной процедуре не могут участвовать лица, имеющие психические заболевания.

5.5. При конфликтных ситуациях между взрослыми и детьми, необходимо обязательное уведомление родителей (или лиц их замещающих) ребенка – участника конфликта и их согласие на проведение процедуры. Соглашение о проведении примирительной процедуры, примирительное соглашение в случае участия в примирительной процедуре ребенка, не достигшего возраста 14 лет, подписывает один из его родителей (или лиц, их замещающих).

5.6. При конфликтных ситуациях между детьми, необходимо обязательное уведомление родителей (или лиц их замещающих) учащихся – участников конфликта и их согласие на проведение процедуры, а также согласие представителя учреждения, не являющегося сотрудником СП, если дети – участники конфликта не достигли возраста 10 лет. Соглашение о проведении примирительной процедуры, примирительное соглашение в случае участия в примирительной процедуре ребенка, не достигшего возраста 14 лет, подписывает один из его родителей (или лиц, их замещающих).

5.7. Если конфликт возник между ребенком-сиротой и взрослым и конфликтная ситуация влияет на нахождение ребенка в данном учреждении, то при проведении процедуры необходимо обязательное присутствие специалиста органов опеки и попечительства.

Если конфликт возник между ребенком-сиротой и другим ребенком и конфликтная ситуация влияет на нахождение ребенка-сироты в данном учреждении, необходимо обязательное уведомление органов опеки и попечительства.

5.8. СП самостоятельно определяет сроки и этапы проведения процедуры примирения в каждом отдельном случае.

5.9. Если в ходе примирительной процедуры конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты фиксируются в примирительном договоре.

5.10. При необходимости СП передает копию примирительного соглашения администрации учреждения. СП осуществляет контроль за выполнением обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном соглашении (но не несет ответственности за их выполнение).

5.11. При возникновении проблем в выполнении обязательств, СП помогает сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.

6. Организация деятельности Службы примирения

6.1. Службе примирения по согласованию с администрацией учреждения предоставляется помещение для организации деятельности СП и проведения примирительных процедур, а также возможность использовать иные ресурсы учреждения: оборудование, оргтехнику, канцелярские принадлежности, средства информации и др.

6.2. Должностные лица учреждения оказывают Службе примирения содействие в распространении информации о деятельности Службы среди сотрудников и учащихся учреждения.

6.3. СП имеет право пользоваться услугами психолога, социального педагога и других специалистов учреждения.

6.4. Администрация учреждения содействует взаимодействию СП с социальными службами и другими организациями, а также создает условия для повышения их квалификации и обучения.

6.5. В случае проведения примирительной процедуры по факту, по которому возбуждено уголовное дело, администрация учреждения может ходатайствовать о приобщении к материалам дела примирительного соглашения, а также иных документов в качестве материалов, характеризующих личность обвиняемого, подтверждающих добровольное возмещение имущественного ущерба и иные действия, направленные на заглаживание вреда, причиненного потерпевшему.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения.

7.2. Изменения в настоящее Положение вносятся директором учреждения по предложению СП.

Примерный устав Службы примирения (для образовательных учреждений)

УСТАВ
Службы примирения

_____

(наименование учреждения)

1.Общие положения

1.1. Служба примирения (далее – СП) является службой, созданной на базе образовательного учреждения (далее – учреждение), в целях содействия профилактике внутренних конфликтов (между взрослыми и детьми, между детьми, между взрослыми, между педагогами и родителями учащихся), возникающих в учреждении, и социальной реабилитации участников конфликтных ситуаций на основе принципов медиации.

1.2. СП осуществляет деятельность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Положением «О Службе примирения», Регламентом проведения примирительных процедур, настоящим Уставом.

2. Порядок формирования Службы примирения

2.1. В состав Службы примирения входят учащиеся и сотрудники учреждения, прошедшие обучение навыкам ведения процедуры медиации, медиативному подходу.

2.2. Руководителем СП может являться школьный уполномоченный, социальный педагог, психолог или иной сотрудник учреждения, на которого возлагаются обязанности по руководству СП приказом директора учреждения.

2.3. В состав членов СП также входят два сотрудника учреждения, прошедшие обучение методам урегулирования конфликтов с использованием медиационных технологий.

2.4. В состав членов СП входят учащиеся учреждения от 12 до 17 лет, прошедшие обучение методам урегулирования конфликтов с использованием медиационных технологий. Максимальное количество учащихся/воспитанников – 8 человек, минимальное – 5 человек. Отбор учащихся/воспитанников для участия в обучающем тренинге осуществляется администрацией учреждения самостоятельно на основе рекомендаций педагогов, психологов с учетом следующих критериев:

– претендент должен обладать такими личностными качествами, как добросовестность, честность, коммуникабельность, ответственное отношение к работе, заслуженный авторитет среди учащихся/воспитанников учреждения.

2.5. Учащиеся учреждения, желающие стать членами Службы примирения, также могут отправить письмо педагогу, воспользовавшись «Почтой доверия».

2.6. При принятии в члены СП лицо должно быть ознакомлено с документацией, на основании которой функционирует Служба примирения.

2.7. Приостановление членства в Службе примирения:

– в случае нарушения этических правил и правовых норм при проведении процедуры примирения или при ином взаимодействии со сторонами конфликта.

Сроки приостановления членства в СП определяются руководителем Службы примирения в каждом конкретном случае.

2.8. Прекращение членства в Службе примирения:

– по заявлению члена Службы примирения;

– в случае неоднократного нарушения этических правил и правовых норм, применения физического или психического насилия по отношению к сторонам конфликта или иным учащимся, сотрудникам учреждения;

– в случае грубого нарушения правил Кодекса сотрудничества членов СП, Регламента проведения примирительных процедур.

3. Состав Службы примирения и распределение функциональных обязанностей

3.1. В состав Службы примирения входят:

– руководитель СП;

– сотрудники учреждения (2 человек);

– учащиеся учреждения (5–8 человек).

3.2. Руководитель СП:

– осуществляет текущее руководство Службой примирения, организует и проводит собрания членов Службы примирения;

– утверждает Устав Службы примирения, Регламент примирительной процедуры, Информационный лист о работе СП;

– принимает в члены Службы примирения, приостанавливает и прекращает членство в установленных случаях;

– из состава членов Службы примирения назначает ответственных лиц за курирование групп учащихся/воспитанников учреждения;

– осуществляет наблюдение за ситуацией в учреждении в целях предупреждения и выявления конфликтов, а также мониторинг результатов примирительных процедур и результатов примирительных соглашений во взаимодействии с педагогическими работниками и психологами учреждения, не являющимися сотрудниками СП;

– при самостоятельном обнаружении конфликта или при получении сообщения от членов Службы примирения, иных лиц организует собрание членов СП в целях принятия решения о необходимости проведения процедуры примирения или принятия иных мер по разрешению конфликта;

– при принятии решения о необходимости процедуры примирения из числа членов Службы примирения назначает лицо, которое предложит сторонам конфликта принять участие в примирительной процедуре и, при получении согласия, будет участвовать в процедуре в качестве посредника;

– участвует в проведении примирительных процедур в качестве посредника с использованием медиативных технологий;

– осуществляет контроль за лицами, осуществляющими проведение процедур примирения;

– осуществляет контроль за исполнением решений, принятых по результатам проведения процедуры примирения;

– осуществляет контроль за порядком ведения документации Службы примирения;

– предоставляет администрации учреждения отчет о результатах деятельности СП;

– во взаимодействии с сотрудниками Службы примирения разрабатывает рекомендации для специалистов учреждения, не являющихся сотрудниками Службы примирения по вопросу выявления конфликтных ситуаций, взаимодействия с участниками конфликта как до, так и после проведения примирительной процедуры;

– осуществляет взаимодействие и организует сотрудничество со Службами примирения в иных учреждениях, различными органами, организациями, учреждениями от лица Службы примирения;

– осуществляет контроль за порядком ведения документации Службы примирения.

3.2. Члены СП из числа сотрудников учреждения:

– осуществляют наблюдение за ситуацией в учреждении и при выявлении конфликта сообщают об этом руководителю Службы примирения;

– в случае назначения ответственными лицами осуществляют предложение и проведение примирительной процедуры;

– осуществляют контроль за соблюдением сторонами конфликта достигнутых договоренностей;

– проводят мониторинг результатов примирительных процедур и результатов примирительных соглашений во взаимодействии с педагогическими работниками и психологами учреждения, не являющимися сотрудниками СП;

– осуществляют взаимодействие с иными педагогическими работниками учреждения и психологами по вопросам выявления и разрешения конфликтных ситуаций;

– осуществляют подготовку и передачу рекомендаций иным педагогическим работникам, психологам учреждения по дальнейшей работе с участниками конфликтной ситуации;

– осуществляют организацию и проведение конференций и тренингов для сотрудников учреждения и учащихся/воспитанников по вопросам конструктивного общения и разрешения конфликтов;

– занимаются методической работой и информационной деятельностью (распространяют информацию о Службе примирения);

– ведут журнал регистрации поступивших обращений.

3.3. Учащиеся, входящие в состав СП:

– осуществляют наблюдение за ситуацией в учреждении и при выявлении конфликта сообщают об этом руководителю Службы примирения;

– в случае назначения ответственными лицами осуществляют предложение и проведение примирительной процедуры;

– проводят мониторинг результатов примирительных процедур и результатов примирительных соглашений во взаимодействии с педагогическими работниками и психологами учреждения, не являющимися сотрудниками СП;

– участвуют в организации и проведении конференций и тренингов для сотрудников учреждения и учащихся/воспитанников по вопросам конструктивного общения и разрешения конфликтов;

– проводят информационную и просветительскую деятельность в учреждении (распространяют информацию о Службе примирения);

– осуществляют шефство над учащимися/воспитанниками младшей возрастной группы: проводят игры на переменах, участвуют в проведении классного часа.

4. Распространение информации о работе Службы примирения в учреждении

4.1. Распространение информации о работе Службы примирения осуществляется в следующих формах:

– проведение конференции для сотрудников и учащихся учреждения;

– информационная деятельность членов Службы примирения, иных педагогических сотрудников учреждения, психолога;

– выпуск учащимися учреждения рекламных буклетов, газеты;

– создание сайта;

– участие членов Службы примирения в качестве организаторов каких-либо мероприятий в учреждении;

– взаимодействие со СМИ.

5. Процедура регистрации обращений в Службу примирения

5.1. При поступлении обращения в Службу примирения член Службы примирения производит регистрацию сообщения в Журнале регистрации поступивших обращений по разрешению конфликтных ситуаций в день выявления соответствующей ситуации.

5.2. В Журнале регистрации заполняются следующие графы:

«Дата обращения», «Фамилия, имя, отчество, статус обратившегося», «Фамилия, имя, отчество первой стороны», «Фамилия, имя, отчество второй стороны», «Удобное время для проведения процедуры» (для первой стороны, для второй стороны, время совместной встречи).

5.2. Руководитель Службы примирения несет ответственность за правильность ведения Журнала регистрации.

5.3. К информации, содержащейся в Журнале регистрации, имеют доступ только сотрудники Службы примирения и администрация учреждения.

6. Порядок организации и проведения примирительной процедуры

6.1. Организация и проведение примирительной процедуры осуществляются в соответствии с Положением «О Службе примирения» Регламентом проведения примирительной процедуры на основе принципов добровольности, конфиденциальности, беспристрастности, равноправия сторон и компетентности.

6.2. СП может получать информацию о случаях конфликтного характера от сотрудников, воспитанников, администрации учреждения, родителей детей, членов СП.

6.3. СП принимает решение о возможности или невозможности примирительной процедуры в каждом конкретном случае самостоятельно. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица учреждения.

6.4. Примирительная процедура начинается в случае согласия конфликтующих сторон на участие в данной программе. Если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как административное правонарушение или уголовное преступление, проведение программы невозможно.

6.5. Примирительная процедура не может проводиться по фактам правонарушений, связанных с употреблением алкогольных, наркотических и токсических веществ и крайними проявлениями жестокости (действиями, повлекшими значительный вред здоровью и другими, подпадающими под признаки преступлений, предусмотренных Уголовным Кодексом РФ). В примирительной процедуре не могут участвовать лица, имеющие психические заболевания.

6.6. При конфликтных ситуациях между взрослыми и детьми необходимо обязательное уведомление родителей (или лиц, их замещающих) ребенка – участника конфликта и их согласие на проведение процедуры. Соглашение о проведении примирительной процедуры, примирительное соглашение в случае участия в примирительной процедуре ребенка, не достигшего возраста 14 лет, подписывает один из его родителей (или лиц, их замещающих).

6.7. При конфликтных ситуациях между детьми необходимо обязательное уведомление родителей (или лиц их замещающих) учащихся – участников конфликта и их согласие на проведение процедуры, а также согласие представителя учреждения, не являющегося сотрудником СП, если дети – участники конфликта не достигли возраста 10 лет. Соглашение о проведении примирительной процедуры, примирительное соглашение в случае участия в примирительной процедуре ребенка, не достигшего возраста 14 лет, подписывает один из его родителей (или лиц, их замещающих).

6.8. Если конфликт возник между ребенком-сиротой и взрослым и конфликтная ситуация влияет на нахождение ребенка в данном учреждении, то при проведении процедуры необходимо обязательное присутствие специалиста органов опеки и попечительства.

Если конфликт возник между ребенком-сиротой и другим ребенком и конфликтная ситуация влияет на нахождение ребенка-сироты в данном учреждении, необходимо обязательное уведомление органов опеки и попечительства.

6.9. СП самостоятельно определяет сроки и этапы проведения процедуры примирения в каждом отдельном случае.

7. Заключение примирительного соглашения

7.1. Если в ходе примирительной процедуры конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты фиксируются в примирительном соглашении.

7.2. При необходимости СП передает копию примирительного соглашения администрации учреждения. СП осуществляет контроль за выполнением обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном соглашении (но не несет ответственности за их выполнение).

8. Проведение собраний членов Службы примирения

8.1. Собрания членов Службы примирения проводятся в случаях:

– необходимости утверждения и корректировки плана работы Службы примирения;

– необходимости принятия решения о проведении процедуры или принятия иных мер по разрешению конфликта;

– необходимости определения сроков и этапов примирительной процедуры;

– если собрание носит организационно-методический характер;

– необходимости подведения итогов деятельности Службы примирения за календарный месяц и утверждения Информационного листа о работе СП;

– иных случаях.

8.2. Организация и проведение собрания осуществляется Руководителем Службы примирения.

8.3. В случае, если подлежит обсуждению вопрос о необходимости проведения процедуры примирения, ответственное лицо представляет доклад о характере конфликтной ситуации.

8.4. Решения Службы примирения принимаются коллегиально простым большинством голосов. Члены СП из числа учащихся учреждения участвуют в принятии решений с правом совещательного голоса. Окончательно решение утверждается Руководителем СП.

8.5. Решения СП, касающиеся проведения процедур примирения, подлежат отражению в документации СП.

9. Ведение документации Службы примирения

9.1. В Службе примирения ведется следующая документация:

– Журнал Службы примирения;

– Отчеты-справки ответственных лиц, участвовавших в проведении процедуры;

– Соглашения сторон об участии в процедуре примирения;

– Примирительные соглашения сторон;

– Информационные листы о работе Службы примирения.

9.2. Ответственность за порядок ведения документации возлагается на руководителя Службы примирения. Руководитель СП вправе назначить из числа членов СП лицо, которое занимается сбором, систематизацией, ведением документации.

10. Мониторинг результатов примирительных программ и реализации примирительных соглашений

10.1. Члены Службы примирения осуществляют мониторинг результатов примирительных процедур и результатов примирительных соглашений во взаимодействии с педагогическими работниками и психологами учреждения, не являющимися сотрудниками СП.

10.2. При возникновении проблем в выполнении обязательств СП помогает сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.

10.3. В случае выявления факта неисполнения принятого решения члены Службы примирения сообщают об этом руководителю СП в целях принятия коллегиального решения о последующих действиях.

10.4. Результаты мониторинга отражаются в информационном листе о работе Службы примирения по итогам каждого месяца.

10.5. Мониторинг также включает выявление мнения сотрудников учреждения, учащихся относительно эффективности работы Службы примирения путем анкетирования, интервьюирования. Анкетирование и интервьюирование проводится членами СП один раз в 6 месяцев.

11. Взаимодействие Службы примирения и администрации учреждения

11.1. Службе примирения по согласованию с администрацией учреждения предоставляется помещение для организации деятельности СП и проведения примирительных процедур, а также возможность использовать иные ресурсы учреждения: оборудование, оргтехнику, канцелярские принадлежности, средства информации и др.

11.2. Должностные лица учреждения оказывают Службе примирения содействие в распространении информации о деятельности службы среди сотрудников и воспитанников.

11.3. СП имеет право пользоваться услугами психолога, социального педагога и других специалистов учреждения.

11.4. Администрация учреждения содействует взаимодействию СП с социальными службами и другими организациями, а также создает условия для повышения их квалификации и обучения.

11.5. В случае проведения примирительной процедуры по факту, по которому возбуждено уголовное дело, администрация учреждения может ходатайствовать о приобщении к материалам дела примирительного договора, а также иных документов в качестве материалов, характеризующих личность обвиняемого, подтверждающих добровольное возмещение имущественного ущерба и иные действия, направленные на возмещение вреда, причиненного потерпевшему.

11.6. Руководитель СП предоставляет администрации учреждения отчет о результатах деятельности СП за календарный год.

Регламент проведения примирительной процедуры

Критерии отбора случая для применения примирительной процедуры:

1. Наличие конфликтной ситуации.

2. Стороны конфликта признают своё участие в конфликте.

3. Возраст участников не менее 10 лет (возможны исключения, учитывая уровень развития ребенка).

4. Участники конфликта психически здоровы.

5. Со дня конфликта прошло не менее 1–2 дней и не более 2 недель (за исключением случаев продолжительных, затяжных конфликтов).

Мероприятие	Срок проведения
1. Выявление конфликтной ситуации, на основании информации, поступившей: – от сотрудников учреждения; – от учащихся/воспитанников учреждения; – от родителей детей; – от администрации учреждения; – от сотрудников Службы примирения.	

2. Сообщение о выявленной конфликтной ситуации Руководителю Службы примирения и регистрация сообщения.	В день выявления конфликтной ситуации
3. Руководитель Службы примирения организует собрание членов СП в целях принятия решения о необходимости проведения процедуры медиации или принятия иных мер по разрешению конфликта.	Не позднее дня, следующего за днем сообщения о выявленной конфликтной ситуации
4. Члены СП коллегиально принимают решение о необходимости проведения примирительной процедуры или принятия иных действий, в зависимости от обстоятельств каждой конкретной ситуации. При необходимости о ситуации уведомляются администрация учреждения, родители, государственные органы, учреждения. Если сторона конфликта не достигла возраста 10 лет, примирительная процедура проводится с согласия родителей или классного руководителя. При принятии решения о необходимости процедуры медиации из числа членов Службы примирения назначается лицо, которое предложит сторонам конфликта принять участие в проведении процедуры медиации и, при получении согласия, будет участвовать в процедуре в качестве посредника (ответственное лицо СП).	В течение 2 дней
5. Предложение сторонам конфликта принять участие в процедуре медиации.	Не позднее дня, следующего за днем принятия Службой примирения решения о необходимости проведения примирительной процедуры
6. Если стороны конфликта согласились принять участие в процедуре медиации, ответственное лицо Службы примирения, назначенное Руководителем Службы примирения, предлагает сторонам конфликта подписать соответствующее соглашение.	Не позднее дня, следующего за днем получения согласия второй (если в конфликте участвует более 2 человек, то последующей) стороны конфликта
7. Сообщение Руководителю Службы примирения о подписании соглашения об участии в примирительной процедуре.	В день подписания соглашения
8. Руководитель СП назначает собрание членов Служба примирения в целях определения сроков и этапов проведения процедуры.	В день подписания соглашения

9. Проведение собрания членов Службы примирения по определению сроков и этапов примирительной процедуры на основании доклада ответственного члена СП о характере конфликтной ситуации, сторонах конфликта и коллегиального анализа соответствующей ситуации. Принятие соответствующего решения о сроках и этапах примирительной процедуры, утверждение лица, ответственного за проведение процедуры (может быть иное лицо, чем указанное в п. 4, если стороны возражают или выявлен конфликт интересов).	Не позднее дня, следующего за днем подписания соглашения сторонами конфликта
10. Реализация процедуры примирения. 1) Договориться и провести личную встречу с одной из сторон (участником процедуры) Цель: выяснение позиции и подготовка к встрече с другой стороной. Задачи: 1. Установление доверительного контакта с участником процедуры. 2. Выяснение отношения участника ситуации и ее последствиям. 3. Выяснение чувств и эмоций участника в связи с возникшей конфликтной ситуацией. 4. Поиск предложений по исправлению ситуации и заглаживанию вреда. 5. Предложение об участии в примирительной встрече, объяснение хода и правил встречи. 2) Договориться и провести о личную встречу с другой стороной (участником процедуры) Цель: выяснение позиции и подготовка к встрече с другой стороной Задачи: 1. Установление доверительного контакта с участником процедуры. 2. Выяснение отношения участника к ситуации и ее последствиям. 3. Выяснение чувств и эмоций участника в связи с возникшей конфликтной ситуацией. 4. Поиск предложений по исправлению ситуации и заглаживанию вреда. 5. Предложение об участии в примирительной встрече, объяснение хода и правил встречи. 3) Организация и проведение встречи с обеими сторонами конфликта	В соответствии с решением, принятым СП

Цель: организация диалога и принятие совместного решения сторон по разрешению возникшей конфликтной ситуации. 1. Создание безопасной атмосферы для обеих сторон конфликта 2. Прояснение видения ситуации сторонами. 3. Обеспечение понимания и принятия сторонами чувств и мыслей участников встречи. 4. Организация диалога без посредничества ведущего. 5. Сбор предложений по исправлению ситуации и заглаживанию вреда. 6. Оформление договоренностей в устной или письменной форме и выяснение условий выполнения договора 7. Прощание.	
11. В случае достижения сторонами определенных договоренностей, организация заключения соответствующего соглашения в письменной форме (по желанию сторон)	В день достижения примирения
12. Подготовка лицом, проводившим процедуру, отчета-справки о сроках и результатах процедуры Руководителю СП. При необходимости передает копию примирительного соглашения администрации учреждения.	В течение 2 дней после оформления соответствующих договоренностей сторон в устной или письменной форме
13. Осуществление наблюдения за соблюдением сторонами достигнутых договоренностей ответственными за соответствующими группами учащихся/воспитанников учреждения и ответственным лицом, проводившим процедуру, в том числе организацию и проведение периодических встреч со сторонами	В течение 3 месяцев после оформления соответствующих договоренностей сторон в устной или письменной форме
14. Подготовка и передача сотрудниками службы примирения из числа педагогических работников и психологов рекомендаций иным педагогическим работникам, психологам учреждения по дальнейшей работе с участниками конфликтной ситуации	В течение 3 дней после подготовки ответственным лицом отчета-справки в соответствии с п. 12

Должностная инструкция руководителя службы примирения

Руководитель Службы примирения (далее – Служба примирения, СП):

1) осуществляет текущее руководство Службой примирения, организует и проводит собрания членов Службы примирения;

2) утверждает Устав Службы примирения, Регламент примирительной процедуры, Информационный лист о работе СП;

3) принимает в члены Службы примирения, приостанавливает и прекращает членство в установленных случаях;

4) из состава членов Службы примирения назначает ответственных лиц за курирование групп учащихся/воспитанников учреждения;

5) осуществляет наблюдение за ситуацией в учреждении в целях предупреждения и выявления конфликтов, а также мониторинг результатов примирительных процедур и результатов примирительных соглашений во взаимодействии с педагогическими работниками и психологами учреждения, не являющимися сотрудниками СП;

6) при самостоятельном обнаружении конфликта или при получении сообщения от членов Службы примирения, иных лиц организует собрание членов СП в целях принятия решения о необходимости проведения процедуры примирения или принятия иных мер по разрешению конфликта;

7) при принятии решения о необходимости процедуры примирения из числа членов Службы примирения назначает лицо, которое предложит сторонам конфликта принять участие в проведении процедуры примирения и, при получении согласия, будет участвовать в процедуре в качестве посредника;

8) осуществляет взаимодействие и контроль за лицами, осуществляющими проведение примирительных процедур;

9) участвует в проведении примирительных процедур в качестве посредника с использованием медиативных технологий;

10) осуществляет контроль за исполнением решений, принятых по результатам проведения примирительной процедуры;

11) во взаимодействии и сотрудниками Службы примирения разрабатывает рекомендации для специалистов учреждения, не являющихся сотрудниками Службы примирения по вопросу выявле-

ния конфликтных ситуаций, взаимодействия с участниками конфликта как до, так и после проведения примирительной процедуры;

12) предоставляет администрации учреждения отчет о результатах деятельности СП;

13) осуществляет взаимодействие и организует сотрудничество со Службами примирения в иных учреждениях, различными органами, организациями, учреждениями от лица Службы примирения;

14) осуществляет контроль за порядком ведения документов.

Кодекс сотрудничества членов Службы примирения

1. Члены Службы примирения осуществляют деятельность на основе

принципов конструктивного и согласованного взаимодействия, сотрудничества, взаимоуважения и взаимопомощи.

2. Члены СП оказывают друг другу информационную, организационную, методическую, психологическую помощь. Особое внимание уделяется поддержке членам СП из числа учащихся учреждения.

3. В случае, если член СП столкнулся с определенными проблемами и трудностями в разрешении конфликтной ситуации и нуждается в помощи иного специалиста, он вправе обратиться за помощью к членам СП, иным педагогическим работникам и психологам учреждения.

4. Если, по мнению члена СП, другой член СП осуществляет деятельность с нарушением Регламента проведения примирительной процедуры, Положения о СП Устава СП, он вправе в корректной форме указать на данный факт члену СП.

5. В Службе примирения действует принцип открытого обсуждения проблем и вопросов деятельности членов СП в целях своевременного оказания друг другу помощи и поддержки.

6. Разногласия, возникающие между сотрудниками СП, разрешаются в кратчайшие сроки на основе конструктивного диалога и не должны наносить ущерб правам и интересам детей.

7. Не допускается критика форм и методов деятельности. Замечания в адрес члена СП являются обоснованными, если его дея-

тельность нарушает права и интересы участников конфликтной ситуации, учащихся учреждения, членов СП, иных сотрудников учреждения или противоречит действующему законодательству, Регламенту проведения примирительной процедуры, Положению о СП, Уставу СП, Уставу учреждения.

8. Не допускаются оскорбления и обвинения в некомпетентности.

Соглашение о проведении примирительной процедуры

СОГЛАШЕНИЕ
о проведении примирительной процедуры

_____
(наименование учреждения)

г. _____ «___» _____ 20___г.

*Инициатором проведения процедуры является*_____
_____
(Ф. И. О. сотрудника Службы примирения)
_____
_____
(Ф. И. О., статус)
_____
_____,
именуемый (-ая) в дальнейшем «Сторона 1», с одной стороны, и
_____,
(Ф. И. О., статус)
_____
_____
_____, именуемый (-ая) в дальнейшем «Сторона 2», с другой стороны, а вместе именуемые «Стороны» заключили настоящее соглашение о нижеследующем:

Предмет соглашения

1. В целях урегулирования возникшего между Сторонами спора Стороны в соответствии с настоящим соглашением дают свое согласие на участие в примирительной процедуре.

2. Предмет спора:

_____

краткое описание существа спора, который стороны готовы разрешить с использованием процедуры примирения

_____

_____

Лицо, обеспечивающее проведение процедуры примирения

3. Стороны согласились с предложенной кандидатурой посредника

_____.

4. Примирительная процедура будет осуществляться в соответствии с Регламентом Службы примирения «Согласие», Положением о Службе примирения «Согласие», утвержденными в _____ учреждении.

Расходы, связанные с проведением процедуры примирения

5. Все расходы по организации и проведению процедуры примирения оплачиваются за счет средств учреждения.

Срок (сроки) проведения процедуры примирения

6. Предельный срок окончания примирительной процедуры ____.

Права и обязанности сторон

7. Стороны принимают личное участие в примирительной процедуре.

8. Каждая сторона обязуется предпринять, по крайней мере, одну встречу с сотрудником Службы примирения.

9. Стороны обязуются в отношениях друг с другом и в отношении с сотрудником Службы примирения воздерживаться от действий или поведения, которые могут серьезно осложнить процесс примирения или создать препятствия для достижения соглашения, выслушивать аргументы другой стороны.

10. Любая информация, полученная Сторонами в процедуре примирения, является конфиденциальной. Такая информация может быть раскрыта только в случае, если на это имеется взаимное согласие всех сторон спора, конфликта. Исключением является ситуация, когда сотрудник Службы примирения обнаружит, что ребенку может быть нанесен значительный ущерб, или он считает, что необхо-

димо проведение должного расследования по конкретному заявлению о том, что ребенку был нанесен значительный ущерб. В таком случае сотрудник Службы примирения уведомляет руководителя Службы примирения, администрацию учреждения о необходимости обратиться в соответствующие государственные органы.

11. Каждая из Сторон сохраняет все юридические права и возможность прибегнуть к любым другим способам защиты своих прав, не запрещенных законом, если в результате процедуры примирения не будет достигнуто соглашение, приемлемое для каждой из сторон.

12. Каждая из Сторон вправе в любой момент выйти из процедуры примирения, без объяснения причин, на основании соответствующего письменного заявления.

Заключительные положения

13. Соглашение, достигнутое между сторонами в ходе процедуры примирения, может быть оформлено в письменном виде и подписано Сторонами либо в устной форме по взаимному согласию сторон.

14. Настоящее соглашение оформлено в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

15. Настоящее соглашение вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами.

Подписи Сторон:

Сторона 1 Сторона 2

_____/ _____ / _____ / _____ /

ФИО ФИО

Если сторона спора не достигла 10 лет, требуется согласие одного изродителей или классного руководителя на участие в процедуре.

Родитель *Классный руководитель*

_____/ _____ / _____ / _____ /

Памятка для участников процедуры примирения

Процедура примирения в Службе примирения – это, с одной стороны, знакомый всем способ разрешения спора с помощью третьей стороны (посредника, члена Службы примирения), однако с использованием новых приемов и специальных технологий.

Главное преимущество процедуры состоит в том, что она помогает найти решение конфликта, которое устроит каждую из сторон, и будет для них одинаково выгодным. Сотрудник Службы примирения постарается выяснить интересы обеих сторон, их претензии друг к другу, поможет наладить диалог, к которому так непросто прийти в конфликтной ситуации.

Это возможно благодаря тому, что посредник является не только ***независимым и беспристрастным*** человеком, а обладает специальными знаниями, прошел необходимую подготовку.

Кроме того, процедура примирения позволяет сохранить или наладить отношения между участниками спора, что является достаточно важным тогда, когда сторонам необходимо общаться в дальнейшем (например, если они одноклассники).

Однако для того, чтобы процедура состоялась, необходимо и желание сторон. Участие в процедуре является ***добровольным***. Никто не будет принуждать Вас к попытке разрешить спор, если вы сами этого не захотите. Участники процедуры могут выйти из нее на любом этапе. Это также относится и к соглашению, принятому сторонами по итогам процедуры. Соблюдение достигнутых договоренностей осуществляется на ***добровольной*** основе самими сторонами, без вмешательства со стороны администрации учреждения, иных лиц.

Необходимо помнить, что стороны ***равны***, ни одной из них сотрудник Службы примирения не отдает предпочтения, его задача – таким образом наладить взаимодействие сторон, чтобы они смогли ***самостоятельно*** прийти к разрешению возникшей ситуации.

Преимущества процедуры примирения:

– возможность научиться конструктивно урегулировать конфликты;

– восстановление/улучшение отношений между конфликтующими;

– решение, при котором все выигрывают;

– разрешение в атмосфере доверия и уважения;

– конфиденциальность;

– посредник – это человек, который умеет разрешать споры, который не стремится оценивать, судить спорящих, их действия, поступки или личные качества;

– задача процедуры примирения не найти правых и виноватых, а разрешить конфликт.

Процедура проходит в строго ***конфиденциальной*** обстановке. Вся информация, озвученная в ходе процедуры, не подлежит огласке или передаче другим лицам. Исключением являются случаи, предусмотренные Законом, или согласие сторон.

Процедура примирения проходит следующим образом. Сотрудник Службы примирения встречается с участниками спора. Каждая сторона имеет возможность изложить свою позицию, намерения, мнения о сложившейся ситуации. Сотрудник Службы примирения постарается помочь сторонам понять друг друга, выяснить, как они хотели бы разрешить сложившуюся ситуацию. Посредник не является арбитром в споре, не определяет правых и виноватых, не дает оценки действиям сторон. Посредник не только не выносит решения по существу спора, но и не вправе, если стороны не договорились об ином, вносить предложения о возможных вариантах урегулирования разногласий. Если стороны придут к взаимовыгодному решению, они могут заключить медиативное соглашение.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

[ПРОЕКТ]

Примерное положение об Уполномоченном по защите прав участников образовательного процесса в образовательном учреждении

I. Общие положения

1. Настоящее Положение об Уполномоченном по защите прав участников образовательного процесса в образовательном учреждении (далее — Положение) разработано в соответствии с Конвенцией ООН по правам ребенка, Законом Российской Федерации от 10 июля 1992 г. № 3266-1 «Об образовании», Федеральным законом от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» в целях введения Уполномоченного по защите прав участников образовательного процесса в образовательном учреждении.

2. Уполномоченный по защите прав участников образовательного процесса в образовательном учреждении (далее — Уполномоченный) вводится в структуру органов общественного управления образовательного учреждения в целях усиления гарантий защиты прав, свобод и законных интересов (далее – прав) участников образовательного процесса в образовательном учреждении, а также восстановления их нарушенных прав.

3. Деятельность Уполномоченного осуществляется на добровольной основе и общественных началах.

4. Уполномоченный при принятии решений независим от органов государственной власти и местного самоуправления, а также органов управления и должностных лиц образовательного учреждения.

II. Основные цели и задачи Уполномоченного по защите прав участников образовательного процесса

5. Основными целями и задачами Уполномоченного являются:

– всемерное содействие восстановлению нарушенных прав участников образовательного процесса, связанных с осуществлением образовательного процесса;

– профилактика нарушений прав участников образовательного процесса, связанных с осуществлением образовательного процесса;

– оказание помощи обучающимся в регулировании взаимоотношений с их родителями (законным представителями), педагогическими работниками в конфликтных ситуациях;

– обеспечение взаимодействия обучающихся, их родителей (законных представителей), семей, педагогических работников и других участников образовательного процесса по вопросам защиты их прав;

– содействие правовому просвещению участников образовательного процесса.

6. В своей деятельности Уполномоченный руководствуется Конвенцией ООН о правах ребенка, Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации и международными договорами Российской Федерации, защищающими права и интересы ребенка, Уставом образовательного учреждения и настоящим Положением.

III. Порядок избрания Уполномоченного по защите прав участников образовательного процесса

7. Уполномоченным может быть избран педагогический работник соответствующего образовательного учреждения: учитель, воспитатель, педагог-психолог, социальный педагог, а также родитель (законный представитель) несовершеннолетнего, как участник образовательного процесса.

8. Участник образовательного процесса, занимающий в образовательном учреждении административную должность, не может быть избран Уполномоченным.

9. Процедура подготовки к проведению выборов Уполномоченного:

– выборы проводятся один раз в четыре года в сентябре месяце ***(вариант для обсуждения: выборы проводятся один раз в два года в апреле месяце);***

– для организации и проведения выборов в образовательном учреждении приказом руководителя создается избирательная комиссия;

– дата выборов Уполномоченного определяется приказом руководителя образовательного учреждения;

– подготовка выборов осуществляется открыто и гласно;

– кандидаты для избрания в качестве Уполномоченного могут быть предложены классными коллективами образовательного учреждения либо осуществить самовыдвижение;

– в специально отведенном месте в образовательном учреждении помещается информация о кандидатах Уполномоченного за 7–10 дней до проведения выборов;

– всем кандидатам на должность Уполномоченного предоставляются равные права на ведение предвыборной агитации;

– предвыборная агитация может проводиться с использованием радио образовательного учреждения, листовок с данными, характеризующими кандидата, собраний и встреч с участниками образовательного процесса, публичных дебатов, дискуссий между кандидатами и т. п.;

– запрещается некорректная агитация, оскорбляющая или унижающая честь и достоинство кандидата;

– предвыборная агитация заканчивается за 2–3 дня до выборов.

10. Процедура выборов:

– Уполномоченный избирается общим собранием образовательного учреждения;

– в выборах участвуют работники образовательного учреждения, ***обучающиеся с 5-го по 11-й классы,*** родители (законные представители) обучающихся;

– обучающиеся образовательного учреждения на собраниях структурных подразделений образовательного учреждения (классных собраниях) рассматривают кандидатуры на должность Уполномоченного и делегируют представителей (представителя) для участия в общем собрании образовательного учреждения с целью избрания Уполномоченного;

– участники общего собрания избирают Уполномоченного большинством голосов (не менее 2/3 от общего числа участников общего собрания) открытым или тайным голосованием. Форма голосования определяется руководителем образовательного учреждения по согласованию с советом образовательного учреждения;

– избранным считается кандидат, набравший большее количество голосов;

– итоги выборов оформляются протоколом заседания общего собрания образовательного учреждения и направляются в орган, осуществляющий управление в сфере образования (для государственных образовательных учреждений – в Министерство образования Иркутской области, для муниципальных и негосударственных образовательных учреждений – в территориальный орган, осуществляющий управление в сфере образования);

– выписка из протокола направляется представителю Уполномоченного по правам ребенка в муниципальном образовании Иркутской области и Уполномоченному по правам ребенка в Иркутской области;

– информация об итогах выборов размещается в специально отведенном месте в образовательном учреждении.

11. Начало деятельности Уполномоченного оформляется приказом руководителя образовательного учреждения.

12. Досрочное прекращение деятельности Уполномоченного допускается в случае:

– подачи личного заявления о сложении полномочий;

– неисполнения (ненадлежащего исполнения) Уполномоченным своих полномочий;

– неспособности по состоянию здоровья или по иным причинам исполнять свои обязанности;

– прекращение действия трудового договора, заключенного с педагогическим работником образовательного учреждения;

– вступления в законную силу обвинительного приговора суда в отношении Уполномоченного.

IV. Права и обязанности Уполномоченного по защите прав участников образовательного процесса

13. Уполномоченный действует в пределах компетенции, установленной настоящим Положением, и в рамках образовательного процесса. Он не принимает управленческих решений, относящихся к образовательному процессу и компетенции должностных лиц образовательного учреждения.

14. Для реализации своих задач Уполномоченный вправе:

– обращаться за консультацией к представителю Уполномоченного по правам ребенка в муниципальном образовании Иркутской области, а в случае его отсутствия – к Уполномоченному по правам ребенка в Иркутской области;

– посещать уроки, родительские собрания, заседания педагогического совета или иных органов самоуправления образовательного учреждения, совещания, проводимые руководителем образовательного учреждения;

– получать пояснения по спорным вопросам от всех участников образовательного процесса;

– проводить самостоятельно или совместно с органами самоуправления образовательного учреждения, администрацией образовательного учреждения проверку фактов нарушения прав участников образовательного процесса;

– заниматься решением проблем по собственной инициативе при выявлении фактов нарушений прав участников образовательного процесса;

– пользоваться помощью участников образовательного процесса при решении вопросов, относящихся к его компетенции;

– вносить рекомендации (письменные и устные) администрации, педагогическому совету, органу самоуправления образовательного учреждения, предлагать меры для разрешения конфликта;

– направлять свои предложения и оценки по результатам изучения и обобщения информации о нарушении прав, свобод и законных интересов несовершеннолетних муниципальному органу, осуществляющему управление в сфере образования, органам управления образовательным учреждением и администрации образовательного учреждения, представителю Уполномоченного по правам ребенка в муниципальном образо-

вании Иркутской области, Уполномоченному по правам ребенка в Иркутской области;

– выступать с докладом на заседаниях органов управления образовательного учреждения о ситуации с соблюдением прав и законных интересов обучающихся в образовательном учреждении и других участников образовательного процесса.

15. Уполномоченный может иметь помощников из числа несовершеннолетних граждан, обучающихся в образовательном учреждении, которые выбираются и прекращают свою деятельность в порядке и на основаниях, предусмотренных пунктами 9–12 настоящего Положения (вариант для обсуждения).

Помощники Уполномоченного осуществляют свою деятельность на общественных началах.

16. Уполномоченный обязан:

– осуществлять личный прием несовершеннолетних и других заинтересованных участников образовательного процесса, рассматривать их обращения, оказывать практическую помощь;

– принимать меры к устранению выявленного факта нарушения прав и законных интересов несовершеннолетнего;

– в случае конфликтной ситуации содействовать ее разрешению, в том числе путем проведения переговоров с участниками конфликта, внесения письменных рекомендаций, обращенных к сторонам конфликта и предлагающих меры для его решения;

– осуществлять разъяснительную и просветительскую работу среди участников образовательного процесса образовательного учреждения о правах и законных интересах несовершеннолетних и способах их защиты (восстановления);

– не разглашать ставшие ему известными в процессе рассмотрения обращения сведения без письменного согласия заявителя;

– незамедлительно информировать представителя Уполномоченного по правам ребенка в муниципальном образовании Иркутской области и Уполномоченного по правам ребенка в Иркутской области о ставших ему известными в ходе осуществления своих полномочий фактах грубого и (или) массового нарушения прав несовершеннолетних;

– предоставлять органу самоуправления образовательного учреждения, Уполномоченному по правам ребенка в муниципальном образовании Иркутской области и Уполномоченному по правам ребенка в Иркутской области ежеквартальный отчет о своей деятельности с выводами и рекомендациями.

17. При осуществлении своих полномочий Уполномоченный взаимодействует с:

– Уполномоченным по правам ребенка в Иркутской области;

– представителем Уполномоченного по правам ребенка в муниципальном образовании Иркутской области;

– администрацией образовательного учреждения;

– педагогическим коллективом и социально-педагогической службой образовательного учреждения;

– органами самоуправления образовательного учреждения;

– органами управления в сфере образования;

– органами опеки и попечительства;

– правоохранительными органами;

– комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав и законных интересов;

– учреждениями социальной защиты населения;

– правозащитными, общественными организациями.

V. Процедура рассмотрения Уполномоченным по защите прав участников образовательного процесса обращений участников образовательного процесса

18. Уполномоченный рассматривает обращения участников образовательного процесса (обучающихся, педагогических работников, родителей (законных представителей) несовершеннолетних), касающиеся нарушения их прав, связанных с осуществлением образовательного процесса.

Не подлежат рассмотрению Уполномоченным обращения, связанные с:

– несогласием с выставленными оценками;

– несогласием с расписанием занятий и другими вопросами, относящимися к непосредственной компетенции должностных лиц образовательного учреждения;

– действиями и решениями государственных и муниципальных органов, осуществляющих управление в сфере образования.

Обращения по вышеуказанным вопросам направляются представителю Уполномоченного по правам ребенка в муниципальном образовании Иркутской области, а в случае его отсутствия – Уполномоченному по правам ребенка в Иркутской области.

19. Обращение подается Уполномоченному в срок не позднее трех месяцев ***(вариант для обсуждения: не позднее одного месяца)*** со дня нарушения права заявителя или с того дня, когда заявителю стало известно об этом. Обращение может подаваться как в письменной, так и в устной форме.

Письменное обращение должно содержать Ф. И. О., адрес заявителя, изложение существа вопроса.

20. Получив обращение, Уполномоченный:

– принимает его к рассмотрению;

– разъясняет заявителю о других мерах, которые могут быть предприняты для защиты и восстановления его прав;

– обращается к администрации образовательного учреждения с ходатайством о проведении проверки по фактам, изложенным в обращении;

– в случае необходимости обращается за разъяснениями к представителю Уполномоченного по правам ребенка в муниципальном образовании Иркутской области, в случае его отсутствия – к Уполномоченному по правам ребенка в Иркутской области;

– в случае необходимости передает обращение органу или должностному лицу, к компетенции, которых относится разрешение обращения по существу.

21. Уполномоченный вправе отказать в принятии к рассмотрению обращения, не относящегося к его компетенции, мотивированно обосновав свой отказ.

22. О решении, принятом в соответствии с пунктом 20 настоящего Положения, Уполномоченный уведомляет заявителя в семидневный срок со дня подачи обращения. Об окончательном решении по обращению заявитель уведомляется в месячный срок со дня подачи обращения, который может быть продлен в случае необходимости проведения дополнительной проверки по обращению или получения запрошенной информации на срок не более месяца.

VI Обеспечение деятельности Уполномоченного по защите прав участников образовательного процесса

23. Для эффективной работы Уполномоченного администрация образовательного учреждения оказывает ему всемерное содействие в предоставлении на период личного приема отдельного помещения, в выдаче запрашиваемых документов и иных сведений, необходимых для осуществления деятельности в пределах его компетенции.

24. Администрация образовательного учреждения не вправе вмешиваться и препятствовать деятельности Уполномоченного с целью повлиять на его решение в интересах отдельного лица.

25. Для обеспечения деятельности Уполномоченного администрация образовательного учреждения вправе в установленном порядке предусмотреть возможность использования внебюджетных источников образовательного учреждения.

26. Деятельность Уполномоченного осуществляется при содействии областных и муниципальных органов, осуществляющих управление в сфере образования, органов социальной защиты населения, здравоохранения, Уполномоченного по правам ребенка в Иркутской области, вузов и общественных организаций, содействующих правовому и гражданскому образованию.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ, КОТОРЫМИ ДОЛЖЕН РУКОВОДСТВОВАТЬСЯ ШКОЛЬНЫЙ УПОЛНОМОЧЕННЫЙ

1. Конституция РФ 12 декабря 1993 г.
2. Конвенция ООН о правах ребенка 20 ноября 1989 г.
3. Европейская конвенция о защите прав и основных свобод 4 ноября 1950 г.
4. Конвенция Совета Европы о защите детей от сексуальной эксплуатации и сексуальных злоупотреблений ETS № 201 (Лансароте, 25 октября 2007 г.)
5. Конвенция о контактах, связанных с детьми ETS № 192 (Страсбург, 15 мая 2003 г.)
6. Европейская конвенция об осуществлении прав детей ETS № 160 (Страсбург, 25 января 1996 г.)
7. Семейный кодекс Российской Федерации 29 декабря 1995 г. № 273-ФЗ
8. Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»
9. Федеральный закон от 21 декабря 1996 г. № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» (с изм. и доп.)
10. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп.)
11. Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изм. и доп.)
12. Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изм. и доп.)
13. Федеральный закон от 7 мая 2013 г. № 75-ФЗ «О ратификации Факультативного протокола к Конвенции о правах ребенка, касающегося торговли детьми, детской проституции и детской порнографии»
14. Указ Президента РФ от 1 сентября 2009 г. № 986 «Об Уполномоченном при Президенте Российской Федерации по правам ребенка»
15. Указ Президента РФ от 1 июня 2012 г. № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы»
16. Устав Иркутской области от 17 апреля 2009 г. (с изм. и доп.)
17. Закон Иркутской области от 5 марта 2010 г. № 7-ОЗ «Об отдельных мерах по защите детей от факторов, негативно влияющих на их физическое, интеллектуальное, психическое, духовное и нравственное развитие в Иркутской области».
18. Закон Иркутской области от 12 ноября 2007 г. № 100-ОЗ «О порядке создания и осуществления деятельности комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав в Иркутской области» (с изм. и доп.)
19. Закон Иркутской области от 12 июля 2010 г. № 71-ОЗ «Об Уполномоченном по правам ребенка в Иркутской области» (с изм. и доп.)