

**Информация  
Администрации Режевского городского округа  
о практике работы и перспективах развития территориальной службы  
примирения**

Территориальная служба примирения в Режевском городском округе создана в 2017 году при Управлении образования. Руководителем службы является ведущий специалист Управления образования, психолог по образованию. Утверждено положение о территориальной службе примирения и состав медиаторов территориальной службы примирения, в число которых вошли специалисты управления образования и представители образовательных учреждений. Все прошли обучение в Уральском центре медиации. В территориальной службе примирения разрешаются случаи, связанные с конфликтами в сфере образования.

В образовательных учреждениях Режевского городского округа школьные службы примирения созданы в 2016 году, но они практически не работали.

К сожалению, в 2017 году о технологиях, используемых в службах медиации (примирения) и о существовании таковых, большинство родителей и учащихся не знали. Поэтому, чаще всего, изначально шли по известному пути разрешения конфликта – административному. Увеличилось количество жалоб и обращений как в Управление образования, так и в вышестоящие инстанции. Поэтому мы начали работать с родителями.

В 2018 году специалистами Управления образования вместе с начальником осуществлены выезды во все школы на родительские общешкольные собрания с целью открытого диалога с родителями о проблемах, возникающих в образовательном процессе. Основная задача встреч с родителями – сформировать мнение, что любую спорную ситуацию можно разрешить на месте и с любым вопросом можно обращаться в Управление образования.

Таким образом, заявки или обращения в территориальную службу примирения поступают непосредственно в Управление образования через письменное личное обращение, электронную почту, телефон. Заявителем может быть родитель, учитель, администрация образовательного учреждения.

Разбирая конфликтные ситуации между семьей и школой, надо сказать, что родители всегда очень серьезно настроены, для них обращение в управление образования это последний шанс не доводить дело до обращения в прокуратуру, министерство образования или суд. Поэтому основная задача территориальной службы примирения – построить бесконфликтное будущее для семьи и школы в интересах ребенка. Для этого в каждом конкретном случае подбирается группа специалистов: независимый медиатор и эксперты исходя из предмета конфликта. По приказу Управления образования создается комиссия и при согласии сторон проводится процедура примирения.

На первом этапе, как и предполагает технология, организуется встреча с каждой из сторон по отдельности для прояснения ситуации, один на один с медиатором. Иногда приходится выходить за рамки регламента. Установление контакта очень важный этап. Медиатору необходимо привести ситуацию к тому, чтобы выстроить доверительные отношения с каждой из сторон, создать безопасное пространство для диалога. В большинстве случаев, когда инициатором

обращения являются родители, мы проводим первую встречу с ними не в стенах школы, а на нейтральной территории, приглашаем их в Управление образования.

Процедура примирения и подписание договора о взаимодействии сторон возможны только в том случае, если на первом этапе достигнуто понимание, что разрешить ситуацию можно только путем переговоров.

Если сторонам в процессе переговоров удастся договориться, с помощью восстановительных вопросов прийти к согласию и зафиксировать действия каждой из сторон в договоре, можно считать что конфликтная ситуация разрешена. Но работа службы примирения должна быть продолжена с каждой из сторон, необходимо довести отношения до полной нормализации. Для этого мы используем дополнительные встречи с участниками конфликта или телефонные переговоры после проведения процедуры медиации.

К сожалению, в образовательных учреждениях недостаточно специалистов-психологов, имеющих базовое психологическое образование. Не каждый даже обученный специалист, владеющий медиативными технологиями, может правильно и результативно провести процедуру медиации. Территориальная служба примирения в отличие от школьной службы имеет ряд дополнительных ресурсов. А именно: независимость экспертов и медиатора, временной ресурс, доверие родителей.

Очень распространенными являются конфликты учитель – ребенок – родитель, которые трансформируются в конфликт учитель – родитель, или конфликт ребенок – ребенок, переходит в конфликт родитель – родитель, при этом отношения между детьми продолжают, они уже примирились, а родители конфликтуют между собой. Поэтому просветительскую работу с родителями необходимо продолжать – это одно из направлений развития территориальных и школьных служб примирения.

Главное для родителей, возможность быть услышанным, понимание, что они не оставлены один на один с проблемой. Например, один конкретный случай требовал внимания территориальной службы примирения весь учебный год. Конфликт ребенка с учителем, родители готовы были обратиться в суд. Многодетная семья. Папа занимает высокую руководящую должность в городе. Мама домохозяйка и занимается вопросами воспитания детей. С такими родителями всегда сложнее работать. Нужен особый подход, такт, гибкость, хотя медиатор в любом случае должен быть независим. Основная причина всех школьных конфликтов – это не правильная первая реакция педагога на ситуацию. При этом нельзя сказать, что для всех конфликтных ситуаций работает одна схема. В нашей практике был случай, когда одна из сторон конфликта (педагог) не дала своего согласия на процедуру примирения. Возможность разрешить конфликтную ситуацию на ранних стадиях есть у школьной службы примирения, но, к сожалению, не все ситуации можно разрешить на уровне школы. Поэтому все школьные конфликты находятся в поле зрения территориальной службы примирения, даже после урегулирования конфликта, мы продолжаем мониторить ситуацию методом наблюдения.

На протяжении 2020 года на совещаниях руководителей образовательных учреждений часто говорим о возможностях муниципальной службы примирения, поскольку с вынужденным применением дистанционных технологии в образовательном процессе вопросов у родителей стало больше.

Следует отметить, что работа муниципальной службы примирения требует особых временных затрат, больших эмоциональных ресурсов, но результаты этого заслуживают. По статистике за последние два года количество обращений по вопросам образования в вышестоящие инстанции уменьшилось. Количество спорных ситуаций, разрешенных территориальной службой примирения возросло: 2018 – 2019 гг. – 3 случая, 2020 год – 5 случаев.