



Особенности использования медиации при разрешении конфликтов в школе

25 апреля 2023 г.

*Ковалева Алена Александровна,
юрист, заместитель директора по правовым вопросам,
руководитель СШМ ГБОУ гимназии № 586*



Основные типы конфликтов между семьей и школой



Родитель/школа

Недопонимание

Дезинформация

Нарушение
прав/обязанностей

Травма как отдельный
вид конфликтной
ситуации



Ученик/ученик

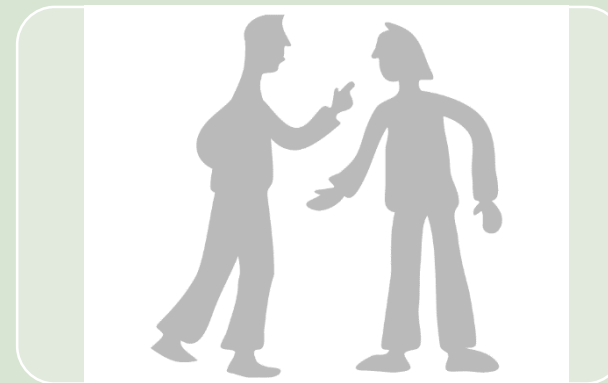
Недопонимание

Нарушение норм
поведения

Личная неприязнь

Несовпадение
интересов

Травля/буллинг



Родитель/родитель

Недопонимание

Различные взгляды на
воспитание или пределы
допустимого

Личная неприязнь

Финансовые вопросы



Алгоритм решения конфликтов в школе для родителя

СБОР ИНФОРМАЦИИ О КОНФЛИКТЕ – ЧТО ИМЕННО ПРОИЗОШЛО? (беседа кл. рук., с ребенком, др. родителями и. т.п.)

ПРОЯСНЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ЗАКОННОСТИ ПРОИЗОШЕДШЕГО (изучение законов и ЛНПА школы)

БЕСЕДА С КЛАССНЫМ РУКОВОДИТЕЛЕМ ИЛИ ЗАВУЧЕМ (в течение 1-3 дней после ситуации)

ПОМОГЛО

выход на беседу с
участниками конфликта

конфликт
разрешился;
решение
устраивает
родителя

конфликт
НЕ разрешился /
решение
НЕ устраивает
родителя

НЕ ПОМОГЛО

обратиться на прием к директору или завучу
при невозможности
подать заявление на имя директора через
канцелярию под входящий (срок ответа 30 дней!)
сомнения = отправить это же заявление по почте
с уведомлением
(если очно не приняли + скан на эл. почту школы)

ПОМОГЛО

выход на беседу с
участниками конфликта

конфликт
разрешился;
решение
устраивает
родителя

конфликт
НЕ разрешился /
решение
НЕ устраивает
родителя

ОТСУТСТВИЕ РЕАКЦИИ

в таком же порядке подать
заявление в вышестоящие
или правоохранительные
органы

Составляющие заявления/обращения в школу

В любом случае при составлении заявления	Если необходимо юридическое решение	Если необходимо провести беседу/медиацию
Не использовать ненормативную лексику, даже в качестве примера	В случае неполучения ответа в установленные сроки – оставляю за собой право на обращение в вышестоящие инстанции	Обращение: Уважаемый (ая) ИО!
Минимизировать эмоции	На основании вышеизложенного прошу (перечислить конкретно сформулированные действия)	Прошу Вашей помощи (участия, содействия) в разрешении следующей ситуации
Строго опираться на факты, избегать обобщения и преувеличения	Указывать статьи закона в подтверждении законности просьбы/своей позиции	Постараться обозначить свою доброжелательную позицию, но обосновать необходимость беседы/встречи
Не подавать одновременно заявления в вышестоящие или правоохранительные органы	При наличии – использовать приложения, подтверждающие позицию заявителя	Можно сослаться на психологическое состояние ребенка, психо-эмоциональный фон в классе и т.п.

Варианты рассмотрения конфликтов родитель-школа (родитель-учитель)

Причина разногласий (конфликта, спора)	Комиссия по урегулированию споров	Служба Школьной медиации	Сторонний медиатор	Примечание
Недопонимание – нехватка информации у родителя в отношении процессов, происходящих в школе	Да Полностью владеет информацией	Да Может быть необходима консультация администрации школы	Да Может быть необходима консультация администрации школы	Необходимо устранить нехватку информации и детально разъяснить родителю, что и почему происходит
Дезинформация – родитель кем-то или чем-то введен в заблуждение и считает, что что-то должно происходить иначе	Да Полностью владеет информацией	Да Может быть необходима консультация администрации школы	Да Может быть необходима консультация администрации школы либо присутствие администрации школы	Необходимо мягко показать родителю, что он дезинформирован; может быть разъяснить правовые основы происходящих процессов (законность)

Варианты рассмотрения конфликтов родитель-школа (родитель-учитель)

Причина разногласий (конфликта, спора)	Комиссия по урегулированию споров	Служба Школьной медиации	Сторонний медиатор	Примечание
Нарушение прав/обязанностей – кто-либо из участников образовательных отношений не выполняет свои обязанности либо нарушает права другого	Да Основной предмет деятельности	Да Может быть хорошим – беспристрастным вариантом, если родители готовы договариваться	Да Может быть лучшим – беспристрастным вариантом	Понять, как минимизировать последствия нарушений; как не допустить нарушений в дальнейшем Если история длящаяся – м.б. смена образовательного маршрута лучший выход
Травма как отдельный вид конфликтной ситуации – ребенок получает травму в школе либо по недосмотру со стороны педагогов, либо по личной неосторожности / несоблюдении установленных правил	Да, если было нарушение со стороны школы	Да Если травма – результат драки между детьми и медиация проводится между ними	Да – если травма – результат драки между детьми и медиация проводится между ними ? – если медиация между администрацией / педагогом и родителем	В случае травмы между школой и родителем обычно нет конфликта интересов – обе стороны хотят, чтобы ребенок был здоров, и чтобы было проведено расследование

Варианты рассмотрения конфликтов ученик-ученик (ученик-класс)

Причина разногласий (конфликта, спора)	Комиссия по урегулированию споров	Служба Школьной медиации	Сторонний медиатор	Примечание
Недопонимание – ученик не верно понимает мотивы поведения другого ученика	Да, только если есть нарушения прав	Да Может быть полностью нейтральным	Да Может быть полностью нейтральным	Необходимо устранить возникшие недопонимания или противоречия
Нарушение норм поведения – один ученик систематически нарушает установленные нормы и правила поведения в школе	Да Основной предмет деятельности	Да Если родители готовы работать с причинами Может быть полностью нейтральным Плюс – видит ребенка в динамике	Да Может быть полностью нейтральным Плюс – взгляд со стороны	Необходимо разобраться в причинах нарушения установленных норм поведения; минимизировать / сгладить негативные последствия такого поведения Если история длящаяся – м.б. смена образовательного маршрута

Варианты рассмотрения конфликтов ученик-ученик (ученик-класс)

Причина разногласий (конфликта, спора)	Комиссия по урегулированию споров	Служба Школьной медиации	Сторонний медиатор	Примечание
Личная неприязнь – ученик испытывает к другому ребенку негативные чувства	Нет	Да Может быть полностью нейтральным	Да Может быть полностью нейтральным	Необходимо минимизировать / сгладить негативные последствия; может быть – помочь детям максимально разойтись в разные стороны
Несовпадение интересов – дети хотят общаться, но не всегда получается из-за разных взглядов	Нет	Да Может быть полностью нейтральным	Да Может быть полностью нейтральным	Необходимо найти точки соприкосновения между детьми; иногда – помочь детям разойтись в разные стороны
Травля / буллинг – когда класс не принимает отдельного ребенка	Да, если есть нарушения прав	Да Может быть полностью нейтральным Плюс – взгляд со стороны	Да Может быть полностью нейтральным Плюс – взгляд со стороны	Необходимо найти точки соприкосновения между детьми; минимизировать / сгладить негативные последствия такого поведения

Варианты рассмотрения конфликтов родитель-родитель

Причина разногласий (конфликта, спора)	Комиссия по урегулированию споров	Служба Школьной медиации	Сторонний медиатор	Примечание
Недопонимание – родитель не верно понимает мотивы поведения другого родителя	Да, но только если есть нарушения прав	Да Может быть полностью нейтральным	Да Может быть полностью нейтральным	Необходимо устранить возникшие недопонимания или противоречия
Различные взгляды на воспитание или пределы допустимого – родитель не согласен с позицией другого родителя относительно воспитания детей	Да, но только если есть нарушения прав	Да Может быть полностью нейтральным	Да Может быть полностью нейтральным	Необходимо найти точки соприкосновения между взглядами; иногда – помочь разделить пределы полномочий и компетенций

Варианты рассмотрения конфликтов родитель-родитель

Причина разногласий (конфликта, спора)	Комиссия по урегулированию споров	Служба Школьной медиации	Сторонний медиатор	Примечание
Личная неприязнь – родитель испытывает к другому родителю негативные чувства	Нет	Да Если родители готовы искать выход из сложившейся ситуации Может быть полностью нейтральным	Да Может быть полностью нейтральным	Необходимо минимизировать / сгладить негативные последствия; может быть – помочь родителям максимально разойтись в разные стороны
Финансовые вопросы – родитель не согласен с решением финансовых вопросов в классе	Да, если есть нарушения прав	Нет	Да	Чаще всего – помочь разделить пределы полномочий и компетенций

Участие приглашенного медиатора в школьном конфликте

Вход в школу
(при участии родителя
/ самостоятельно)

Через СШМ

Через классного
руководителя

Через администрацию
школы

Встречи с участниками
конфликта

Получение согласий всех
участников

Оформление
документов (согласия;
соглашения о
процедуре)

Медиация

Проведение
непосредственно
процедуры медиации

Оформление документов
(медиативное
соглашение)

При необходимости –
завершающая встреча с
администрацией



Участие приглашенного медиатора как представителя родителя

В силу отношений представительства одно лицо – представитель действует от имени другого лица в отношениях с третьими лицами и тем самым создает, изменяет и прекращает гражданские права и обязанности представляемого. Таким образом, действия представителя приравниваются к действиям представляемого (п. 1 ст. 182 ГК РФ).

ГК РФ Статья 185. Общие положения о доверенности
Доверенностью признается письменное уполномочие, выдаваемое одним лицом другому лицу или другим лицам для представительства перед третьими лицами

При взаимодействии с гос. учреждениями гражданин вправе оформить доверенность на представление его интересов другому физическому лицу, указав в доверенности, в частности, сведения о доверителе и доверенном лице, дате совершения доверенности, предоставляемые полномочия и срок действия доверенности

Такая доверенность выдается в простой письменной форме (без удостоверения нотариусом)

Возможно представление интересов без доверенности в присутствии доверителя



Стоп-лист «запретных» выражений для администрации школы/классного руководителя/учителя/педагога

НЕ стоит говорить	=	Лучше использовать
Вы говорите неправду / Ваш ребенок говорит неправду / Ваш ребенок Вас обманывает	=	Вас дезинформировали
Вы неправы / Вы неправильно понимаете	=	К сожалению, Вас ввели в заблуждение
Успокойтесь, пожалуйста! / Не надо так нервничать!	=	Понимаю (разделяю) Ваше беспокойство, надеюсь, мы сможем решить этот вопрос
Нормальные родители занимаются своими детьми	=	Безусловно, вы, как хороший родитель, беспокоитесь из-за успеваемости ребенка, однако
Ваш ребенок всегда / Ваш ребенок никогда	=	К сожалению, (в последнее время) наметилась такая тенденция
И что Вы собираетесь делать?	=	Давайте подумаем, какое решение в данной ситуации будет оптимальным
Что Вы от меня хотите? / И что Вы мне предлагаете делать?	=	Какую помощь от школы Вы хотели бы получить?



Спасибо за внимание!

*Всегда открыты и готовы к
сотрудничеству!*

jurist-psp@mail.ru

