



Кузбасский региональный центр психолого-педагогической,
медицинской и социальной помощи «Здоровье и развитие личности»



Алгоритм комплексной восстановительной работы по эскалированной ситуации буллинга в классе / группе

Елена Белоногова

Открытый педагогический совет «Профилактика психологического и дидактического насилия»

Кемерово, 25 октября 2022 года

О докладчике

Белоногова Елена Валентиновна



- Кандидат психологических наук
- Педагог-психолог высшей категории
- Руководитель отдела восстановительных практик, медиации и служб примирения ГОО «Кузбасский региональный центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Здоровье и развитие личности»
- Доцент Института педагогики, психологии и социологии Сибирского федерального университета, магистерская программа «Медиация и управление конфликтами в образовании» (Красноярск)
- Участник в составе Межведомственной рабочей группы по вопросам применения восстановительных программ в отношении несовершеннолетних и развития служб примирения в Кемеровской области – Кузбассе
- Председатель Кузбасской ассоциации медиации и восстановительных практик
- Региональный координатор Всероссийской ассоциации восстановительной медиации по Кемеровской области – Кузбассу
- Член Европейского форума по восстановительному правосудию

Lebell2018@yandex.ru

+7-905-905-80-33 (моб. тел.)

Ситуации социального неблагополучия несовершеннолетних

Ситуации социального неблагополучия несовершеннолетних – проблемные социальные ситуации с участием несовершеннолетних, когда разрушена / затруднена нормальная коммуникация и нарушены отношения между их участниками:

- конфликтные (в семье, школе)
- криминальные (подпадающие под статьи уголовного кодекса)
- квазикриминальные (причиненный вред не подпадает под статью УК)
- семейное насилие, в том числе – в отношении ребёнка
- школьный буллинг в отношении ребёнка
- конфликт несовершеннолетнего с Законом и обществом



В случае эскалированной ситуации травли жертвами чувствуют себя не только сам ребенок – прямая жертва травли и его родители, но и администрация / педагоги школы из-за проверок сверху в связи с жалобами.

Социальное и психологическое благополучие общества связано с преобладающими способами реагирования на такие ситуации!

Определение ключевых понятий: насилие



Насилие, агрессия и хулиганство – это умышленные действия, предполагающие причинение боли другим

Насилие – умышленное применение физической силы или власти, в форме угроз или действий против себя самого, другого человека или против группы или общества, что всегда заканчивается или имеет большую вероятность закончиться физическим ранением, смертью, психологическим вредом, неправильным развитием или депривацией.

- **Межличностное насилие** направлено одним индивидом против другого, и может быть совершено против незнакомцев, знакомых, членов семьи или интимных партнёров. Включает в себя такие крайности поведения, как убийство, изнасилование и нападение с отягчающими обстоятельствами.
- **Внутриличностное насилие** направлено против себя самого, например, суицид или суицидальные попытки.
- **Коллективное насилие** проявляется в социальном, политическом или экономическом насилии, совершается группами людей, правителями или организациями. Включает бандитизм, нарушение прав человека или умышленные действия, разрушающие благополучие многих в угоду малочисленной группе.

(по докладу ВОЗ)

Определение ключевых понятий: буллинг

Буллинг (травля) - подвид агрессии, агрессивное преследование одного из членов коллектива школьников со стороны остальных членов коллектива или его части и/или взрослых.

Буллинг может проявляться в форме физической или/и психологической агрессии

Характеристики буллинга:

- дисбаланс силы (ресурсы/власть у обидчика)
- умышленность агрессивных действий
- целенаправленность агрессии
- повторяемость агрессивных действий во времени (длительность)
- регулярность/систематичность агрессии
- обидчик сильнее жертвы
- незащитность и страдания жертвы (реально не может защитить себя)
- вовлеченность многих участников



Повторяющиеся акты агрессии создают более глубокий уровень страха и запугивания, чем однократный случай

(П. Орфинас, А. Хорн, 2008)

Основные формы буллинга/травли

- **Психологическая / вербальная травля** (насмешки, дразнилки, угрозы, оскорбления, унижительные прозвища, злая ирония, присвоение кличек, бесконечные замечания и необъективные оценки, высмеивание, унижение в присутствии других детей и др.)
- **Физическая травля** (избиение, нанесение удара, шлепки, подзатыльники, порча и отнимание вещей и др.)
- **Межличностная травля / социальное исключение** (розыгрыши, сплетни, бойкот, игнор, отторжение, изоляция, отказ от общения с жертвой (с ребенком отказываются играть, заниматься, не хотят с ним сидеть за одной партой, не приглашают на дни рождения и т.д.)
- **Кибербуллинг** (травля через Интернет, СМС, эл. почту)

Межличностный буллинг использует скрытые или косвенные формы агрессии:

- намеренное изолирование, исключение из группы
- бойкот, игнорирование
- угрозы разрушить дружбу, выдать «тайну»
- злые розыгрыши, «западлянки»
- распространение отрицательных слухов или лжи, клевета



Эта форма буллинга может оказаться особенно травмирующей для самооценки ребёнка / подростка

(П. Орфинас, А. Хорн, 2008)

Буллинг-структура класса: позиции участников

- Преследователи (булли, агрессоры)
- Группа поддержки преследователей
- Жертвы
- Группа поддержки жертв
- Нейтральные
- Провоцирующие
- Сочувствующие



(П. Орфинас, А. Хорн, 2008)

! Если в классе буллинг – вовлечены все

*! Позиция и действия педагогов – значимый фактор в
поддерживании буллинг-структуры*

*! Формальная поддержка жертвы педагогом лишь усложняет
ситуацию жертвы*

Последствия буллинга/травли

Для жертвы

- психологический стресс
- потеря уверенности в себе, снижение самооценки
- разрушение дружбы, межличностных отношений
- нарушения сна, аппетита, иммунитета
- разной тяжести психические отклонения (неврозы, фобии, депрессия, психотравма)
- снижение успеваемости
- психосоматические заболевания
- виктимизация (закрепление статуса жертвы)
- выученная беспомощность
- риск агрессии в отношении более слабого
- риск самоубийства

Для свидетелей

- тревожность, страх стать следующей жертвой
- чувство беспомощности и вины
- психологическая травматизация
- деформация нравственного развития («смещение ценностей»)
- мучительный внутренний конфликт и сомнения в своей «хорошести» (чувствуют, что происходит зло, но нет сил осознать, что не так, и найти выход из ситуации)
- потеря доверия и уважения к педагогам
- негативное отношение к школе и учителям
- ухудшение отношений в классе
- снижение способностей к эмпатии
- иногда – желание присоединиться к гонениям, иллюзорно поддержав свою безопасность

Последствия буллинга/травли

Для преследователя	Для образовательной организации
<ul style="list-style-type: none">• постановка на учет в КДНиЗП, ПДН• риск формирования девиантного поведения• закрепление патологических форм социального поведения• проблемы с успеваемостью• может стать объектом ответной агрессии, мести• деформация нравственного развития• делинквентное поведение и судимости в дальнейшем	<ul style="list-style-type: none">• неблагоприятная психологическая атмосфера• сдвиг моральных норм (приемлемого-неприемлемого)• потеря контроля над школьной ситуацией• увеличение числа правонарушений• жалобы в вышестоящие инстанции• судебные иски и прокурорские проверки• негативное отношение к школе и учителям (в глазах родителей, общественности)

В итоге не прекращенная травля способствует росту в обществе «молчаливого большинства» и отсутствию людей с выраженной гуманистической позицией

(Е. Женодарова)

Это – не травля!

- Конфликт
- Ситуативное причинение вреда
- Открыто и прямо выражаемые претензии (обратная связь)
- Враждующие группировки
- Противостояние двух лидеров (борьба за лидерство и влияние)
- Ситуация «недружный класс» (обзывашки, злые розыгрыши, «заподлянки»: все против всех)
- Неуставные отношения («дедовщина», касты)
- Формальное, холодное общение с ребёнком
- Непопулярность, низкий статус ребёнка в классе / группе



Факторы риска травли

Жертвами травли чаще оказываются дети:	Риск возникновения травли усиливают ситуации, вызывающие стресс и напряжение:
<ul style="list-style-type: none">• пережившие развод родителей• у кого проблемы в семье• новенькие в классе/группе• с особенностями развития, дезадаптацией• фиксированные только на учёбе• чьи родители требуют особого отношения к ребенку и соблюдения всех прав• от кого родители требуют больших свершений• не уверенные в себе и с чувством вины• не имеющие доверительных эмоциональных связей с друзьями и в семье• с низкими навыками общения• с инвалидностью и ОВЗ• пережившие смерть родственников (сироты)	<ul style="list-style-type: none">• уход кого-то из одноклассников из класса или приход новеньких детей• смена классного руководителя, учителя-предметника• переход класса из младшей школы в старшую• конфликт родитель-учитель или между родителями одноклассников• наличие в классе детей с социальной, школьной дезадаптацией• экзамены и другие стрессовые ситуации

Способы реагирования на проблемные ситуации в образовании и их дефициты

Привычные способы (существующие в обществе):

- **Силовой** – «разборки» вне правового поля
- **Административный** – решения «сверху», с позиций власти, санкции, ограничения
- **Карательный** – осуждение, клеймение, наказание как ответное причинение страдания
- **Коррекционно-реабилитационный** – программы работы на основе экспертного взгляда специалистов
- **Педагогический** – морализаторство, нравоучения, пристыжение, призывы к совести из позиции «должного»

Дефициты привычных способов:

- Не разрешают ситуацию полностью
- Не дают чувства справедливости у участников ситуации
- Чреваты эскалацией ситуации
- Не предотвращают повторения ситуации в будущем (урок из ситуации не извлекается)
- Зачастую имеют психотравмирующий эффект
- Зачастую не подходят именно этим участникам ситуации: несовершеннолетнему, его семье, педагогам:
 - не учитывают реальные возможности и ограничения, не реалистичны
 - не учитывают уровень готовности и мотивацию
 - исходят из экспертного взгляда «внешних» специалистов
- **«Отнимают» у людей ответственность (!)**



Восстановительный подход

При восстановительном разрешении ситуации люди могут:

- выслушать и понять друг друга, восстановить общение, отношения и доверие
- договориться, как будут исправлять ситуацию её последствия, если кому-то причинен вред – то как он будет заглажен
- избавиться от вражды и негативных переживаний, связанных с ситуацией;
- самостоятельно прийти к общим решениям, удовлетворяющим каждого участника
- взять на себя ответственность и обсудить поведение каждого в будущем, чтобы избежать повторения ситуации
- заручиться поддержкой сообщества при осуществлении решений и позитивных изменений
- восстановить контроль над ситуацией (родительский, педагогический, управленческий)

ВП способствует восстановлению рефлексивной субъектной позиции, ответственности и справедливости

Службы примирения (ТСП и ШСП) –

российский вариант организационной формы, в которой осуществляется деятельность по разрешению конфликтных, проблемных школьных и семейных ситуаций с участием несовершеннолетних на основе принципов восстановительного подхода



ТСП на базе Отдела восстановительных практик, медиации и служб примирения



- Создана в 2015 году в ГОО «Кузбасский РЦППМС»:
- Состав: 4 специалиста и руководитель
- Объединяет муниципальный (по г. Кемерово) и областной уровни
- Включает 7 специалистов-медиаторов восстановительной модели
- Сотрудничает с Областным отделением по профилактике правонарушений несовершеннолетних (по проведению ВП-программ)
- Сотрудничает с городским отделением по работе с приемными семьями (по проведению ВП-программ)
- Для проведения Кругов и Семейных конференций привлекает волонтеров-медиаторов из Кузбасской ассоциации

✓ Проведение восстановительных программ, организация и координация деятельности Служб примирения входят в функционал специалистов отдела.

Направления деятельности Областной ТСП

1. Проведение восстановительных программ по сложным случаям
2. Просветительское
трансляция идеи Службы, ценностей и принципов восстановительного подхода
3. Образовательное
обучение медиации и восстановительным практикам взрослых и подростков-волонтеров
4. Информационно-методическое
обеспечение специалистов СП региона методическими материалами, разработка программ и нормативных документов, методические консультации, ведение групп и страниц в соцсетях
5. Исследовательское
инновационные экспериментальные площадки
6. Аналитическое
качественный и количественный анализ деятельности служб примирения, в т.ч. для составления справок и отчетов по запросам различных ведомств
7. Поддержка сообщества медиаторов Кузбасса
встречи, консультации, супервизии для медиаторов и кураторов СП
8. Развитие волонтерского движения юных медиаторов
9. Представительское
представление опыта восстановительной работы Кузбасса



Категории ситуаций, с которыми работает ТСП

1. Конфликты между участниками образовательных отношений, в т.ч. – групповые и с причинением вреда
2. Проблемные ситуации в сообществах (дети, родители, педагоги)
3. Правонарушения несовершеннолетних:
 - преступления и общественно опасные деяния н/л, не достигших возраста уголовной ответственности
 - административные правонарушения н/л с причинением вреда – мелкие хищения, повреждение имущества
 - аналогичные деяния н/л, не достигших возраста административной ответственности
4. Проблемные ситуации несовершеннолетних и их семей:
 - семейные ситуации (ТЖС, СОП) социального неблагополучия несовершеннолетних
 - насилие / жестокое обращение в семье в отношении ребенка
5. Сложные школьные ситуации:
 - буллинг со стороны сверстников и педагогов
 - многоуровневые конфликты в стадии эскалации
 - причинение вреда ребенку со стороны педагогов

Для этих категорий ситуаций разработаны специальные алгоритмы работы



Восстановительная работа по сложным случаям подразумевает комплексный дизайн, включающий несколько ВП-программ и взаимодействие со структурами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

Виды восстановительных программ ТСП

❖ Восстановительная медиация:

- программы по заглаживанию вреда
- программы примирения
- челночная медиация (в т.ч. для закрытых учреждений)



❖ Семейная конференция

❖ Круги сообществ:

- круг взаимопонимания
 - круг примирения
 - круг заглаживания вреда
 - круг поддержки жертв
 - круг исцеления
 - круг решения проблемы
 - профилактический круг
- Школьно-родительский совет
 - Школьная конференция
 - Профилактическая восстановительная программа



Помочь людям вернуться в пространство диалога, чтобы самим решить свою ситуацию!



Эта работа требует специальной подготовки!

Заявки в ТСП: источники и содержание

Источники:

- Органы управления образованием (министерство образования Кузбасса, муниципальные управления образования)
- Образовательные организации (школы, ДОУ)
- Уполномоченный по правам в Кузбассе

Содержание заявок:

- Конфликт в классе
- Буллинг в отношении ребенка (и/или родителя)
- Конфликт родителя с администрацией



Региональные документы:

- Положение МОК о Службе примирения в системе образования Кемеровской области – Кузбасса
- Постановление Губернатора о Межведомственной рабочей группе по вопросам применения восстановительных программ в отношении несовершеннолетних и развития служб примирения в Кемеровской области – Кузбассе
- Постановление КДНиЗП АКО «Восстановительные практики и роль служб примирения в профилактике неблагополучия детей в семье и школе»
- Инструктивное письмо ДОиН КО «О принципах внедрения восстановительного подхода, создания и развития служб примирения в Кемеровской области»
- Постановление КДНиЗП АКО «О системе развития в области служб медиации и примирения, восстановительных технологий в работе с несовершеннолетними правонарушителями»
- Положение ДОиН КО «О Службе психолого-педагогической помощи в системе образования Кемеровской области»
- Соглашение о сотрудничестве и взаимодействии между ГОО «Кузбасский РЦППМС» и управлением образования администрации г. Кемерово

Принципы комплексной восстановительной работы

- **Принцип добровольности** (*участников и ведущего ВП-программ*)
- **Принцип конфиденциальности**
- **Принцип ответственности** (*участников и ведущего ВП-программ*)
- **Принцип нейтральности** (*ведущего ВП-программ*)
- **Принцип адресности и опоры на сообщество**
- **Принцип информированности** (*всех участников*)
- **Принцип независимости Служб примирения**
- **Принцип профессионализма** (*ведущих ВП-программ*)
- **Заглаживание причинённого вреда** (*обидчиком пострадавшему*)
- **Принцип межведомственного взаимодействия**



Многоуровневый конфликт в стадии эскалации: алгоритм комплексной восстановительной работы

1. Получение и анализ заявки на проведение восстановительной работы.
2. Создание рабочего альянса с директором школы.
3. Индивидуальные предварительные восстановительные встречи с возможными участниками программы:
 - с директором школы;
 - с администрацией и специалистами школы;
 - с классным руководителем класса, где первично возник конфликт;
 - с педагогами, работающими в классе;
 - с родителями ребенка/детей, в отношении которых проявляется буллинг / дискриминация;
 - с остальными родителями класса;
 - с ребенком/детьми, в отношении которых проявляется буллинг, дискриминация или конфронтация;
 - с остальными детьми класса, возможно – отдельными их группами.
3. Проведение восстановительных программ.
4. Документальное оформление восстановительной работы.



Возможные основания восстановительной антибуллинговой программы



1. Признание факта травли и негативных последствий этого для всех втянутых в нее участников (включая администрацию, родителей, учителей)
1. Прояснение происходящего (травля – скрытый процесс)
2. Обсуждение ситуации с участием всех людей, вовлеченных в буллинг-процесс
3. Вопросы для обсуждения:
 - кому в ходе всех трагичных событий был причинен вред?
 - к каким последствиям это привело?
 - кто и как из участников может эти последствия исправить?
 - как избежать повторения в дальнейшем?
 - как укрепить положительные тенденции, итоги, договоренности?

Многоуровневый конфликт в стадии эскалации: алгоритм комплексной восстановительной работы

1. Получение и анализ заявки на проведение восстановительной работы.
2. Создание рабочего альянса с директором школы.
3. Индивидуальные предварительные восстановительные встречи с возможными участниками программы:
 - с директором школы;
 - с администрацией и специалистами школы;
 - с классным руководителем класса, где первично возник конфликт;
 - с педагогами, работающими в классе;
 - с родителями ребенка/детей, в отношении которых проявляется буллинг / дискриминация;
 - с остальными родителями класса;
 - с ребенком/детьми, в отношении которых проявляется буллинг, дискриминация или конфронтация;
 - с остальными детьми класса, возможно – отдельными их группами.
3. Проведение восстановительных программ.
4. Документальное оформление восстановительной работы.



Структура предварительной встречи

- Информирование:
 - о сути и принципах восстановительной работы;
 - о роли и позиции восстановительных медиаторов ТСП;
 - об ответственности участников в разрешении ситуации.
- Участнику встречи дается возможность рассказать:
 - об видении проблемной ситуации ребёнка/подростка и тех вопросах, которые важно решить для его благополучия в школе;
 - о том, что для него самое важное/болезненное в ситуации, какие проблемные точки ситуации важно разрешить;
 - о ресурсах ребёнка/подростка и его семьи, на которые можно опираться при восстановительном разрешении ситуации;
 - о ресурсах школы, на которые можно опираться при восстановительном разрешении ситуации;
 - о значимых для ребенка/подростка людях из его близкого социального окружения, которые могли бы внести вклад в разрешение ситуации;
 - о его видении возможных путей разрешений ситуации, что лично он готов сделать.
- Предложение принять участие в разрешении проблемной жизненной ситуации восстановительным способом.



Модель восстановительной работы: ВП-программы

- Круг сообщества с представителями администрации и специалистами школы
- Круг сообщества с педагогами «проблемного» класса с участием директора школы
- Круг сообщества с родителями «проблемного» класса
- Круг сообщества с учениками «проблемного класса»
- Школьно-родительский совет
- Восстановительная медиация – независимо от Кругов и на любом этапе – между конкретными участниками ситуации, которые лично конфронтуют между собой
- Семейная медиация или Семейная конференция (если сложная ситуация в семье ребенка)
- Цикл занятий по навыкам конструктивного общения для учащихся и навыков конструктивного педагогического общения – для учителей (могут проводиться психологами самой школы или Кузбасского РЦППМС)
- Семинары для педагогов про проблемам



Модель построена на основе разработок А. Коновалова, Н. Путинцевой, Е. Женодаровой (ГППЦ, Москва)

Документальное сопровождение ВП-работы



- Заявка от школы / ОО на содействие в разрешении конфликтной ситуации
- Соглашение со школой /ОО на проведение ВП-программы
- План ВП-работы
- Письменное согласие на участие в медиативных восстановительных процедурах или письменный отказ (если необходимо)
- Соглашения с договорённостями по результатам конкретных ВП-программ – кругов сообщества, ВП-медиаций, школьно-родительского совета
- Бегунок с датами, участниками и ведущими каждой ВП-встречи
- Протокол /отчёт по результатам проведённой ВП-работы (без конфиденциальной информации)
- Формы количественного и качественного мониторинга ТСП

Некоторые результаты трех последних лет

- ❖ Разрешено 10 сложных кейсов по многоуровневым конфликтам (в стадии эскалации с осложненной коммуникацией) с использованием 3-х вариантов моделей комплексной восстановительной работы
- ❖ Разработаны сценарии Кругов сообщества по основным темам выявленной проблематики
- ❖ Проведено более 15-ти интерактивных областных семинаров (или городских – по приглашению территорий) для разных категорий:
 - ВП-медиаторов служб примирения
 - Педагогов / специалистов школ
 - Директоров школ
 - Заведующих ДОУ
 - Психологов и воспитателей ДОУ
- ❖ Проведено 8 областных обучающих семинаров для медиаторов (по 8 часов) по выявленным системным школьным проблемам, приведшим к буллингу и эскалированию ситуации



Представление опыта: основные публикации



- ✓ Организация восстановительной работы по сложным школьным и семейным ситуациям: методические рекомендации / Авт.-сост. Е.Белоногова, Н.Прокопьева. Кемерово: ГОО «Кузбасский РЦППМС», 2020. 88с.
- ✓ Белоногова Е.В. Дизайн восстановительной программы по ситуации сложного многоуровневого конфликта в стадии эскалации в образовательной организации / Медиация в образовании: поликультурный контекст: материалы I Междунар. науч. конф. Красноярск, 24-26 октября 2019 г. / под общ. ред. О. Г. Смоляниновой: Сиб. федер. ун-т, 2019. С.13-20.
- ✓ Elena V. Belonogova and Natalya G. Prokopyeva. Algorithms for Mediation Restorative Work of the Territorial Reconciliation Service in Difficult Cases // Journal of Siberian Federal University. Humanities & Social Sciences. 2020 13(2), 179–190.
- ✓ Е.Белоногова, О.Скарюкина. Опыт восстановительной работы по сложному многоуровневому конфликту в школе в стадии эскалации // Медиация в образовании: поликультурный контекст: Материалы II Междунар. науч. конф. Красноярск 24-26 сентября 2020г. [Электронный ресурс] / под общ. ред. О. Г. Смоляниновой: Сиб. федер. ун-т, 2020. – С.262-270.

«Специалист службы примирения в образовании»

Модули программы:

1. Восстановительный подход и медиация в образовании
2. Технология и процедура Восстановительной медиации
3. Коммуникативное мастерство восстановительного медиатора
4. Службы примирения в образовательных организациях
5. Технология разрешения групповых конфликтов: Круг сообщества

Общий объем программы: 132 часа

Преподаватели курсов:

- специалисты ГОО «Кузбасский РЦППМС» - специалисты Территориальной службы примирения, ведущие восстановительных программ по сложным случаям, обученные тренеры по восстановительной медиации

Формат обучения: дистант + онлайн + очно (тренинг)



Благодарю за внимание!



Готова ответить на ваши вопросы

Елена Белоногова:

+7-905-905-80-33

lebell2018@yandex.ru