

1.3.5. Личные права

Недовольства граждан, связанные с комфортностью обучения, в 2017 году немного увеличилось - с 12,6% до 14% от общего количества обращений по вопросам образования. А главное – растет накал: каких только страшных историй не встретишь в заявлениях. Смысл, как правило, таков: ребенка подвергают «моральным пыткам» и «психологическому насилию».15

Одна из заявительниц очень точно оценила происходящее: *«Возникает стойкое ощущение, что конфликт в школе разбирать не считают нужным. Учитель чувствует себя правым и безнаказанным, дети пытаются защитить себя, но в школе на детей смотрят свысока и говорят, чтобы они вели себя прилично. При этом по существу с психологом ситуация не разобрана, а обстановка в классе на уроках лишь больше нагнетается».*

Опыт работы Уполномоченного показывает, что именно из-за неумения правильно отреагировать, вовремя сказать нужное слово, и не директивно, а по-человечески, по-доброму и ведет к появлению большого числа обращений граждан:



Количество обращений по вопросам личных прав по районам, шт.

О конфликтных ситуациях между учениками и учителями уже было сказано в разделе «Условия обучения. Кадровые». Гораздо больше беспокоит тот факт, что в своих обращениях родители чаще стали высказывать недовольство поведению самих детей: конечно, чужих.

По мнению взрослых, в детских садах и школах появились «маленькие монстры», доставляющие неудобство своим поведением как сверстникам, так и учителям. Единственный выход, который видят при этом взрослые люди, - лишить ребенка места в группе или классе: пусть идет хулиганить куда-нибудь в другое место.

Конечно, эмоционально родителей понять можно: тяжело ежедневно слышать от своего ребенка о новых «напастях», которые произошли. Однако важно понимать, что

нашим детям жить придется не в школе, а в обществе, и в нем есть разные люди: нужно научиться взаимодействовать с ними.

Удивительнее всего тот факт, что в заявлениях никогда не говорится о старшекласниках: речь идет либо о ребенке дошкольного возраста, либо обучающегося в начальной школе. Взрослые, к сожалению, забывают, что в этом возрасте плохое поведение ребенка - всего лишь его призыв о помощи.

Конфликтующие стороны должны обратиться за помощью к психологам, которые есть в школе или в районных учреждениях. Ведь если ребенок ведет себя «вызывающе», он пытается привлечь внимание к своим внутренним потребностям. Как правило, таким детям не хватает заботы родителей, либо наоборот, в семье слишком активная опека и своим поведением малыш пытается показать, что он может быть самостоятельным. Таким ребятам нужна помощь людей, находящихся рядом с ними в социуме, комплексная работа с семьей и окружением, в том числе классом, где учится «слишком активный» ребенок. К сожалению, родители думают, что, выгнав «неудобного» одноклассника они наладят микроклимат. Возможно, но этим взрослые преподадут детям чудовищный урок: если всем миром ополчиться, то можно избавиться от того, кто не нравится. Но где гарантия, что завтра «неудобным» не станешь ты?

Редко какой ребенок умеет саморефлексировать (воспринимать себя), чтобы корректировать свое поведение. Тем не менее, именно взрослые «нагнетают обстановку» в детском коллективе. Когда Уполномоченный начинает уточнять информацию у педагогов, как правило, оказывается, что ситуация известна руководителю учреждения и находится под контролем. Но для разрешения конфликта нужно время, ведь научить ребенка позитивно взаимодействовать с миром – процесс длительный.

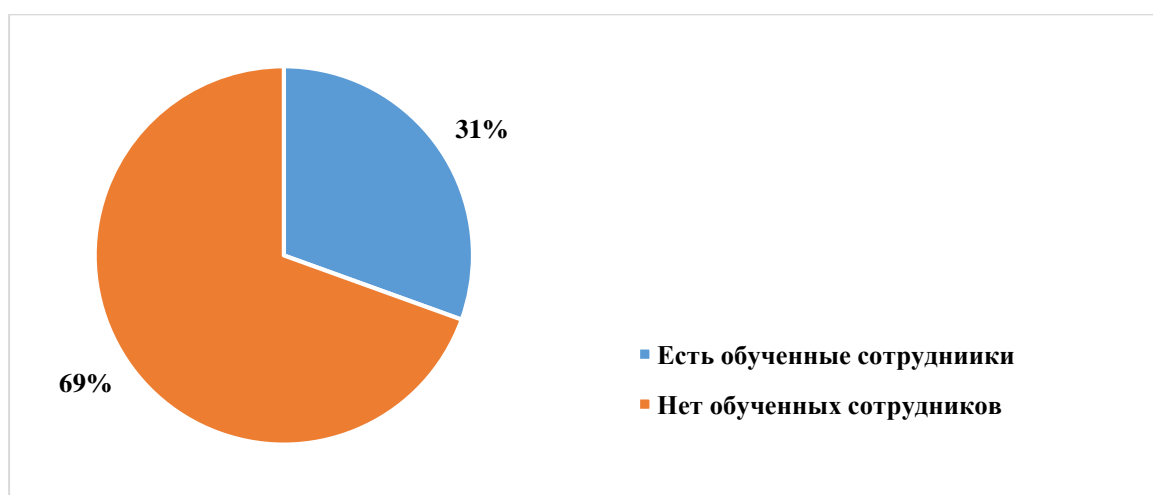
Очень важно в таких случаях взрослым находить общий язык друг с другом и с детьми, даже с чужими. Ведь выстраивать здоровые взаимоотношения внутри коллектива и выходить из конфликта самостоятельно дети не умеют – их должны учить более опытные.

Уполномоченный уже не первый год отмечает, что изменить ситуацию могут и должны школьные службы медиации. До сих пор нет утвержденного законодательно понятия «школьная служба медиации или примирения». Не существует соответствующих нормативных правовых актов, отвечающих на вопросы: как проводить процедуру? Какие специалисты могут ее проводить?

В проект мероприятий на 2018-2020 годы по реализации в Санкт-Петербурге Указа Президента Российской Федерации от 29.05.2017 № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства» уже внесен пункт о создании единой Концепции развития социальных служб медиации. Работа над документом ведется на базе Городского центра социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодежи «КОНТАКТ». Будут определены основные векторы развития не только служб медиации в школе, но и семейной, досудебной, трудовой. Кроме того, эксперты готовят пакет документов и методических материалов, которые позволят активизировать работу служб.

По результатам мониторинга, проведенного специалистами школьной службы медиации **ГБОУ средней общеобразовательной школы №323 Невского района** следует,

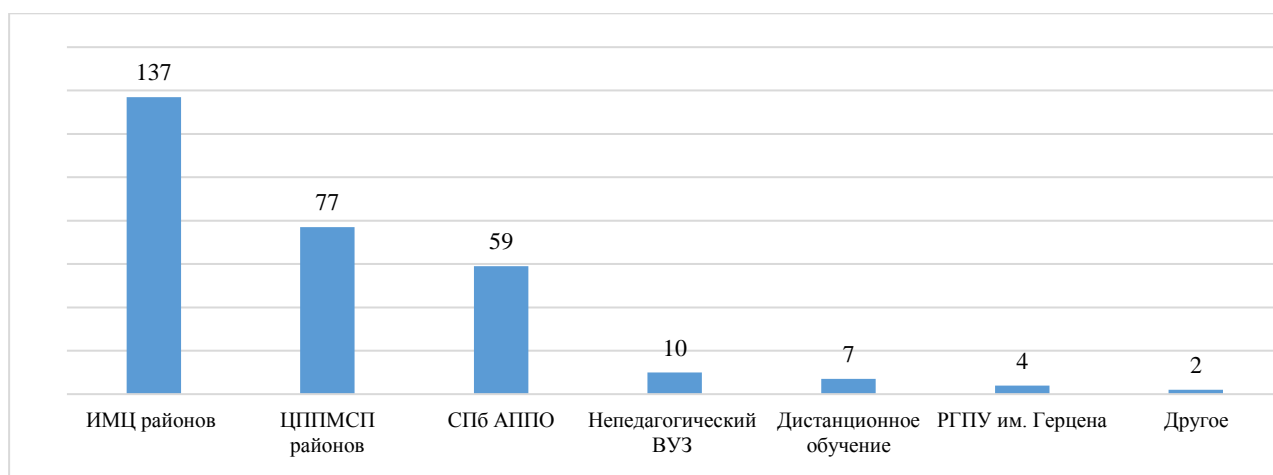
что только 31% сотрудников образовательных организаций города имеют квалификацию, позволяющую разрешать конфликты:



Наличие обученных сотрудников в Санкт-Петербурге, %.

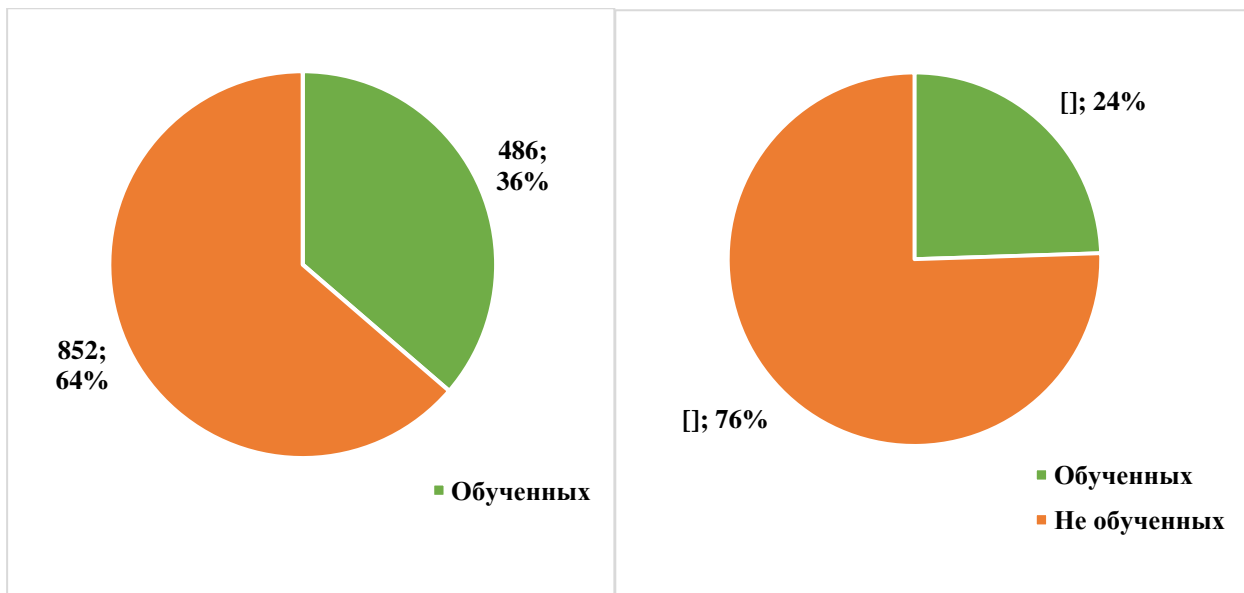
Пока службы медиации или разрешения споров и конфликтов активно работают далеко не в каждой школе, но там, где жизнь кипит, к участию привлекают и учеников. Ребята, проходя соответствующее обучение с удовольствием включаются в процесс и помогают разрешить конфликты между несовершеннолетними в рамках образовательной организации. Ведь если сегодня взрослые научат детей выходить из конфликтных ситуаций не агрессивно, а конструктивно, жизнь станет гораздо комфортнее, а граждане - гораздо ответственнее.

В городе прошли обучение для подтверждения статуса психолога, разрешающего конфликты, всего 36% сотрудников служб медиации. 64% осталось не охваченными, и образовательные организации пока не имеют возможности качественно оказывать услуги по разрешению споров:



Информация по повышению квалификации сотрудников, чел.

В тех школах, где есть службы медиации, в 2017 году прошли обучение и воспитанники образовательных учреждений. Однако таких ребят всего 24%, от числа всех детей, вовлеченных в процесс. Ребята, прошедшие курсы, активно участвуют в различных городских мероприятиях по разрешению конфликтов:

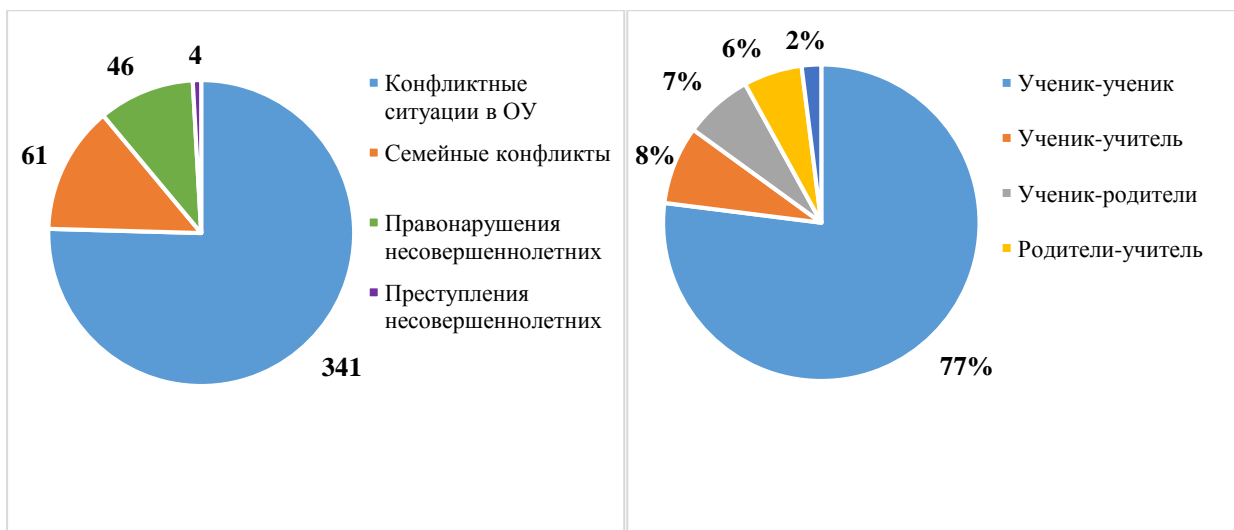


Информация об обучении сотрудников служб медиации и о медиаторах-ровесниках

Как показало исследование, чаще всего конфликты происходят между детьми: самые популярные запросы - разрешение конфликта в группе «ученик-ученик» (77%). Однако сами ребята не всегда самостоятельно идут в школьную службу примирения, обыкновенно это делают их родители. Важно отметить, что взрослые при этом не всегда являются лабильными и готовыми пойти на компромисс.

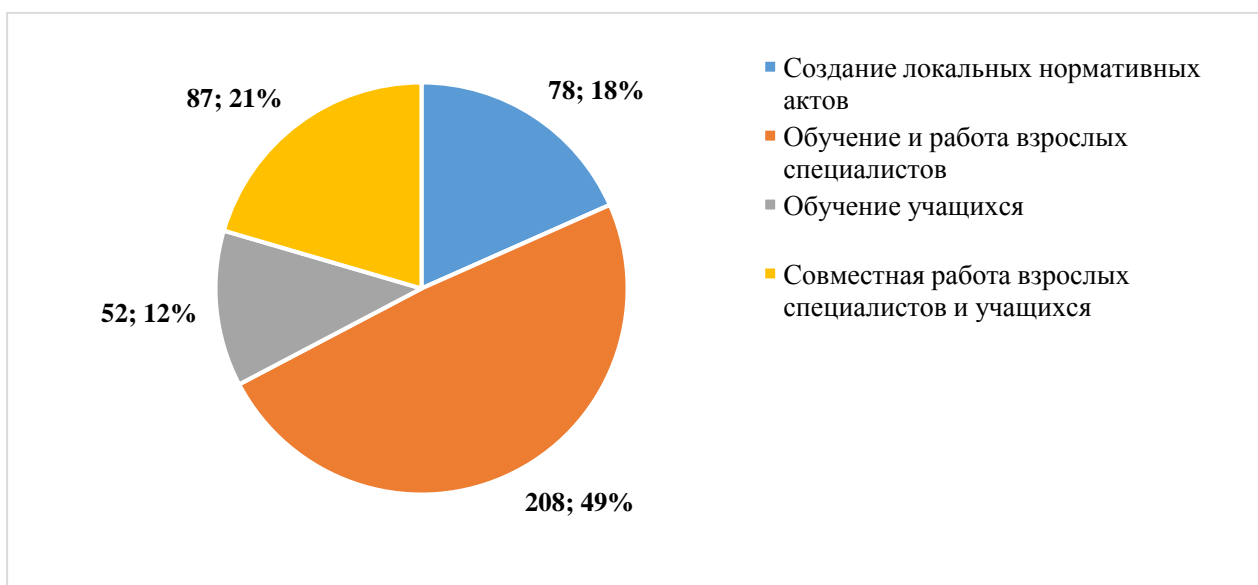
Всего 8% разногласий, приходится на категорию «ученик-учитель». В этой категории претензии предъявляют обе стороны. Ребята считают, что с ними несправедливо поступили, и высказывают недовольство преподавателю. Педагог в свою очередь тоже не всегда бывает доволен поведением своих подопечных.

Обращение взрослых или ребенка в школьную службу примирения становится хорошей практикой. Если конфликт произошел внутри семьи, и родители не могут самостоятельно его разрешить, они так же могут обратиться за квалифицированной помощью для сохранения внутрисемейных отношений. Пока количество обратившихся небольшой (7%). Многие взрослые считают, что могут самостоятельно разрешить спор или найти выход из сложившейся ситуации. В то же время несвоевременное обращение к психологам может только усугубить ситуацию и привести к разрыву детско-родительских отношений. Последствия недоверия детей к своим родителям очень трудно налаживать со временем, если вовремя не проводить профилактические меры:



Типы конфликтных ситуаций и стороны, вовлеченные в конфликт

Как показал мониторинг, сейчас в большинстве школ идет этап обучения взрослых специалистов. Это означает, что пока еще педагоги сами не готовы к ведению процедуры медиации. А ведь еще важно правильно организовать работу взрослых специалистов и учащихся:



Этап работы по созданию служб медиации в настоящее время

Печальные события, произошедшие в разных уголках страны, связанные с агрессивными выходками детей, только активнее должны «подстегнуть» и педагогов, и родителей к поиску путей снижения конфликтности в образовательных учреждениях.

Заместитель Министра образования и науки Российской Федерации Татьяна Синюгина отметила, что планируется создать центр, который будет координировать работу по развитию психологической службы в системе образования. Кроме того, прорабатывается вопрос охраны школы: «...При любых решениях, которые будут приниматься, мы должны руководствоваться вопросами охраны жизни и здоровья детей и создания комфортных условий для всех участников образовательного процесса: как для самих школьников, так и для их родителей и, конечно же, наших учителей».

На достижение этих же целей направлена Концепция развития социальных служб медиации, подготовка которой выходит на завершающий этап.

Основные задачи на 2018 год по проблеме обеспечения прав детей на образование

Доступность образования:

- продолжение комплексного мониторинга ситуации по обеспечению прав детей на доступное дошкольное образование;

- проведение рабочих совещаний с исполнительными органами государственной власти по вопросу доступности общего образования в районах с интенсивной жилой застройкой;

- проведение дополнительного исследования о доступности адаптированных общеобразовательных программ для юных жителей Санкт-Петербурга;

- завершение мониторинга выполнения постановления Правительства Санкт-Петербурга от 22 апреля 2015 г. № 355 «О реализации Закона Санкт-Петербурга «Об образовании в Санкт-Петербурге» о доступности образования для тех детей, которые вынуждены длительное время находиться в медицинских организациях.

Условия обучения:

- участие в разработке мер по организации питания школьников, имеющих пищевую аллергию, заболевания желудочно-кишечного тракта, сахарный диабет и др., а также в разработке регламентов межведомственного взаимодействия по организации вакцинации детей в образовательных учреждениях в рамках реализации плана мероприятий на 2018-2020 годы в Санкт-Петербурге в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 29.05.2017 № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства».

Содержание образования:

- продолжение поиска путей решения вопроса о закреплении ответственности родителей (законных представителей) детей при выборе образовательного маршрута ребенка.

Личные права:

- участие в разработке единой Концепции развития социальных служб медиации и нормативных правовых документах по ее реализации в рамках плана мероприятий на 2018-2020 годы по исполнению Указа Президента Российской Федерации от 29.05.2017 № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства».