

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования
«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. В.П.АСТАФЬЕВА»
(КГПУ им.В.П. Астафьева)

Институт социально-гуманитарных технологий
Кафедра социальной педагогики и социальной работы
39.03.02 (040400.62) Направление Социальная работа
Профиль Социальная работа в системе социальных служб

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой социальной
педагогике и социальной работы
Фурьева Татьяна Васильевна
«___» _____ 2015г.

Выпускная квалификационная работа
ОРГАНИЗАЦИЯ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ
КАК СРЕДСТВО ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ
ПОДРОСТКОВ

Выполнил студент группы 45
Кузнецова О.В _____ (подпись, дата)

Форма обучения _____ очная

Научный руководитель:
старший преподаватель кафедры
социальной педагогики и социальной работы
Хацкевич Т. А. _____ (подпись, дата)

Рецензент
Старший преподаватель кафедры
социальной педагогики и социальной работы
Суворова Е. В. _____ (подпись, дата)

Дата защиты _____

Оценка _____

Красноярск
2015

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы профилактики конфликтного поведения подростков	
1.1 Теория конфликтного поведения.....	6
2.1 Социально-психологическая характеристика подростков.....	13
3.1 Школьная служба примирения как технология профилактики конфликтного поведения подростков.....	19
Выводы по I главе.....	29
Глава 2. Экспериментальная работа по профилактике конфликтного поведения подростков в условиях образовательной школы	
1.2 Организация и проведение исследования конфликтного поведения подростков.....	30
2.2 Программа школьной службы примирения по профилактике конфликтного поведения и оценка ее эффективности.....	39
Выводы по II главе.....	52
Заключение.....	53
Список литературы.....	55
Приложения.....	59

Введение

В школьном пространстве часто происходят конфликты разного характера и сложности. Конфликты могут возникнуть между учениками, учителями, учениками и учителями, родителями и учителями и т. д. Зачастую модель поведения, выбранная для разрешения какого либо конфликта, не оказывается действенной, а не разрешённые конфликты влекут за собой всё новые и новые конфликтные ситуации и негативные последствия. Негативные последствия могут быть разными: от негативного отношения к учебной деятельности и школе в целом до обострения взаимоотношений с окружающими, проблем с самооценкой и объективностью восприятия.

Многие из учащихся школ не в состоянии разрешить многочисленные конфликты, происходящие на протяжении их жизни в школе и за её пределами: дети не знают способов разрешения конфликтов и сложных ситуаций. Для большинства подростков «решением» их проблем являются словесные пререкания, драки, стрелки за пределами школы, пускание ситуаций на самотёк, уход в себя и т. д. На наш взгляд, эти способы не приемлемы для разрешения конфликтов и сложных ситуаций в подростковом возрасте, да и ни к какому разрешению они не приводят. Поэтому необходимо показать учащимся, что есть более гуманные и эффективные способы и технологии урегулирования и разрешения конфликтов, которые с успехом работают во многих странах, например, такие как медиация.

Медиация – это технология урегулирования конфликта с участием третьей стороны. Метод, который используется при проведении процедуры медиации – переговоры. Человек, который владеет данной технологией и осуществляет эту процедуру, является медиатором. Деятельность медиатора направлена на нормализацию и оптимизацию отношений между конфликтующими сторонами. Основная его задача – организация переговоров между конфликтующими сторонами. Медиация довольно эффективная технология, поэтому сейчас активно внедряется в различные сферы жизни.

Сферы применения медиации могут быть различными: от разрешения бытовых конфликтов, например, между членами семьи, до разрешения конфликтов в сфере бизнеса и политики. В стороне не осталось и школьное пространство.

На базе школ активно создаются школьные службы примирения, которые используют данную технологию при разрешении конфликтов в школьной среде. Школьная служба примирения – это команда медиаторов, в состав которой входят учащиеся школы и их кураторы. Сами дети помогают своим сверстникам и ребятам младшего возраста в разрешении проблемных ситуаций. Педагог, курирующий школьную службу примирения, практически не вмешивается в саму процедуру, он осуществляет по большей части только наблюдательную функцию. Что касается самих конфликтов, то их разрешают сами подростки. Служба примирения стремится, чтобы максимальное количество ситуаций решались на программах примирения, и чтобы сторонам конфликта в первую очередь была предложено самим найти решение ситуации.

Гипотеза: профилактика конфликтного поведения подростков станет возможной при следующих условиях:

- будет организована работа школьной службы примирения
- будет проведена информационная работа с педагогами и родителями по содержанию работы школьной службы примирения
- будет реализована программа по профилактике конфликтного поведения и обучению будущих медиаторов с подростками

Объект: конфликтное поведение подростков

Предмет: условия профилактики конфликтного поведения подростков

Цель: определить эффективность условий профилактики конфликтного поведения подростков посредством создания школьной службы примирения

Задачи:

- проанализировать содержание понятия «конфликтное поведение», особенности профилактики конфликтного поведения в подростковом возрасте, сущность технологии «школьная служба примирения»;
- провести диагностику уровня конфликтного поведения подростков;

- организовать школьную службу примирения и реализовать программу по формированию навыков конструктивного поведения в конфликте.

Исследование проходило на базе МБОУ СОШ №4 г. Дивногорска. В нем принимали участие 22 ученика 9-10-х классов.

В исследовании использовались следующие методы:

1. беседа;
2. анализ документов и литературы;
3. тест-опросник К.Томаса «Стратегии поведения в конфликтной ситуации»;
4. тест В.А Вишневого и В.В Сияевского «Коммуникативные и организаторские склонности»;

Теоретическая значимость: анализ, систематизация и обобщение знаний.

Практическая значимость: результаты проведенной работы будут полезны педагогу-психологу, социальному педагогу, родителям и ученикам, так как организация школьной службы примирения будет эффективным средством профилактической работы с конфликтным поведением подростков.

Глава 1. Теоретические основы профилактики конфликтного поведения подростков

1.1 Теория конфликтного поведения

В обыденной речи слово «конфликт» используется применительно к широкому кругу явлений — от вооруженных столкновений и противостояния различных социальных групп до служебных или супружеских разногласий. Мы называем конфликтом семейную ссору, военные действия, дискуссии в парламенте, столкновение внутренних мотивов, борьбу собственных желаний и чувства долга и многое другое. Существует множество определений понятия конфликт, мы рассмотрим лишь несколько из них.

Само понятие конфликт берет свое начало от латинского слова «conflictus» – столкновение. Английский социолог Э.Гидденс дает такое определение конфликта: «Под конфликтом я имею в виду реальную борьбу между действующими людьми или группами, независимо от того, каковы истоки этой борьбы и средства, мобилизуемые каждой из сторон»[11].

Конфликт (лат. conflictus) — столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями. Любые организационные изменения, противоречивые ситуации, деловые и личностные отношения между людьми нередко порождают конфликтные ситуации, которые субъективно сопровождаются серьезными психологическими переживаниями.

Л. Козер определяет конфликт как борьбу за ценности, власть и ресурсы, в которой целями противников является нейтрализация, нанесение ущерба и уничтожение соперника.

Здравосмыслов А. Г. понимает социальный конфликт, как форму отношений между потенциальными или актуальными субъектами

социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями [14].

Конфликт – это одно из проявления социального взаимодействия, которое протекает в форме противостояния, столкновения, противоборства личностей или общественных сил, интересов, взглядов, позиций, по меньшей мере, двух сторон, с точки зрения Аклаева А. Р. [5].

Конфликт (лат. *conflictus* - столкнувшийся) - наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм [4].

Все выше описанные определения и понимание понятия «конфликт» сводятся к негативному отношению к данному явлению, да, несомненно, конфликт сопровождается негативными переживаниями, эмоциями, стрессами, но нельзя воспринимать конфликтную ситуацию только как нечто разрушающее, деструктивное, конфликт помогает нам расти, развиваться.

Конфликт также может рассматриваться как состояние потрясения, дезорганизации по отношению к предшествующему развитию и, соответственно, как генератор новых структур. В этом определении М. Робер и Ф. Тильман указывают на современное понимание конфликта как позитивного явления [11].

Конфликтное поведение - действие, направленное на то, чтобы прямо или косвенно блокировать достижение целей противостоящей стороны, ее намерений или интересов.

Состоит из противоположно направленных действий участников конфликта. Этими действиями реализуются скрытые от внешнего восприятия процессы в мыслительной, эмоциональной и волевой сферах оппонентов. Чередование взаимных реакций, направленных на реализацию интересов каждой стороны и ограничение интересов оппонента, составляет видимую социальную реальность конфликта. Поскольку действия оппонентов в большой

степени влияют друг на друга, вытекают из предыдущих действий другого, т.е. взаимообуславливаются, то в любом конфликте они приобретают характер взаимодействия[41].

Таким образом, конфликт – это явление социальное. Если исходить из психологической сущности конфликта, то он может быть рассмотрен как один из типов трудных ситуаций, возникающих в процессе жизнедеятельности человека и социальной группы.

Как и для любого социального института, для общеобразовательной школы характерны разнообразные конфликты. Рассмотрим виды конфликтов в школе, их особенности и причины.

В общеобразовательном учреждении можно выделить четыре основных субъекта деятельности: ученик, учитель, родители и администратор. В зависимости от того, какие субъекты вступают во взаимодействие, конфликты подразделяют на такие виды: ученик-ученик; ученик-учитель; ученик-родитель; ученик-администратор; учитель-учитель; учитель-родители; учитель-администратор; родители-родители; родители-администратор; администратор-администратор.

Процесс обучения и воспитания, как и всякое развитие, невозможен без противоречий и конфликтов. Конфронтация с детьми, условия, жизни которых сегодня нельзя назвать благоприятными, — явление обычное. По мнению М. Рыбаковой, конфликты между учителем и учеником можно классифицировать так:

1. действия, связанные с успеваемостью ученика, выполнением им внеучебных заданий;
2. поведение (поступки) учителя как реакция на нарушение учеником правил поведения в школе и вне ее;
3. отношения, возникающие в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и учителей [30].

Конфликты деятельности возникают между учителем и учеником и проявляются в отказе ученика выполнить учебное задание или плохом его

выполнении. Это может происходить по различным причинам: невнимательность ученика, утомление, трудность в усвоении учебного материала, неудачное замечание учителя вместо конкретной помощи ученику.

Конфликты поступков. Педагогическая ситуация может привести к конфликту в том случае, если учитель ошибся при анализе поступка ученика, не выяснил его мотивы, или сделал необоснованный вывод. Ведь один и тот же поступок может быть продиктован различными мотивами. Учитель пытается корректировать поведение учеников, порой оценивая их поступки при недостаточной информации о причинах, их вызвавших.

Конфликты отношений часто возникают в результате неумелого разрешения педагогом проблемных ситуаций и имеют, как правило, затяжной характер. Эти конфликты приобретают личностную окраску, порождают длительную неприязнь ученика к учителю, надолго нарушают их взаимодействие.

В педагогической конфликтологии уже выявлены основные факторы, определяющие особенности конфликтов между учениками. Во-первых, специфика конфликтов между школьниками определяется возрастной психологией. Возраст учеников оказывает значительное влияние, как на причины возникновения конфликтов, так и на особенности их развития и способы завершения. В данной работе мы взяли на рассмотрение учеников подросткового возраста, так как они имеют свою специфику и наиболее подвержены конфликтному поведению. Возрастные особенности подростков мы рассмотрим чуть позднее. Во-вторых, особенности конфликтов между школьниками определяются характером их деятельности в школе, основным содержанием которой является учеба. В психологии А.В. Петровским разработана концепция деятельностного опосредствования межличностных отношений. Он подчеркивает определяющее влияние содержания, целей и ценностей совместной деятельности на систему межличностных отношений в группе и коллективе[28]. На конфликтность учеников заметное влияние оказывают их индивидуально-психологические особенности, в частности

агрессивность. Так же конфликты происходят из-за проступков, нарушений общепринятых норм в поведении школьников. Нарушение этих норм, как правило, приводит к ущемлению чьих-то интересов. Третьим фактором, воздействующим на конфликты во взаимоотношениях учащихся, является жизненный уклад и существующая социально-экономическая ситуация. Также к так называемым причинам конфликтов между учениками является их низкий уровень коммуникативных умений, что мешает им правильно истолковать свою позицию и понять правильно позицию другого человека.

Мы рассмотрим не только конфликты с участием рядовых учителей, но и учителей с директором или завучем школы, т.е. конфликты «по вертикали». Это два разных вида конфликтов, хотя происходят в одном и том же педагогическом коллективе и часто связаны между собой, поэтому могут подвергаться сравнительному анализу. Особенности конфликтов во взаимоотношениях учителей обусловлены разными факторами. Это и само содержание, и характер педагогической деятельности. Фактором, определяющим особенности конфликтов во взаимоотношениях учителей, является существующая социально-экономическая ситуация. Особенности конфликтов во взаимоотношениях учителей во многом обусловлены причинами, их вызывающими. Чаще всего причиной конфликтов у учителей является неудобное расписание уроков и значительные затраты времени на дела, не имеющие непосредственного отношения к обучению и воспитанию школьников. Нередко бывают конфликты, связанные с учебной нагрузкой, или на почве личной неприязни.

Конфликты между учителем и родителем. Подобные конфликтные действия могут быть спровоцированы как учителем, так и родителем. Недовольство может быть и обоюдным. Причины конфликта между учителем и родителями могут заключаться: в разных представлениях сторон о средствах воспитания, в недовольстве родителя методами обучения педагога, иногда в личной неприязни и мнении родителя о необоснованном занижении оценок ребенку.

В школьной среде необходимо научиться управлять конфликтами, и главное, чтобы ученик смог сам уметь разобраться в этом деле.

Конфликтами можно и нужно управлять. Для эффективного управления конфликтом необходимо знать основные стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Психолог К. Томас классифицировал все способы поведения в конфликте по двум критериям: стремление человека отстаивать собственные интересы (напористость) и стремление человека учитывать интересы другого человека (кооперация). На основании этих критериев Томас определяет пять основных стратегий поведения в конфликтной ситуации:

- соперничество
- сотрудничество
- компромисс
- избегание
- приспособление

Дадим характеристику каждой стратегии.

Соперничество - такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого.

Сотрудничество - при выборе этой стратегии участник стремится разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все. Он не просто учитывает позицию другого участника, но и стремится добиться, чтобы другая сторона тоже была бы удовлетворена.

Компромисс - это частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.

Избегание - часто люди стараются избежать обсуждения конфликтных вопросов и отложить принятие сложного решения «на потом». В этом случае человек не отстаивает собственные интересы, но при этом не учитывает не свои желания, ни интересы другого.

Приспособление - это такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния[8].

Каждой стороной в конфликте избирается форма поведения, которой придерживается сторона на протяжении всего конфликтного взаимодействия. Выбор стратегии обусловлен индивидуальными особенностями и социальными установками участников конфликта.

Помимо индивидуальных предпочтений субъекта конфликта и его морально-нравственных принципов, на выбор стратегии влияют и объективные факторы: степень ущерба и размер потерь при конфликтном взаимодействии; объективная оценка нанесения ущерба оппоненту; количество и качество ресурсов, которые можно использовать при достижении своих целей и удовлетворении интересов; статус оппонента; временная и пространственная характеристики конфликта; принципиальность решения проблемы, значимость того или иного исхода.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что конфликтное поведение представляет собой действия субъекта конфликта, направленное на то, чтобы заблокировать интересы, намерения и цели противостоящей стороны. На разрешение конфликта, так или иначе, оказывает влияние правильно выбранная стратегия поведения. Наиболее гуманной, эффективной, конструктивной и правильной при решении конфликтной ситуации, является стратегия сотрудничества и компромисса.

2.1 Социально-психологическая характеристика подростков

Подростковый возраст имеет важное значение в развитии и становлении личности человека. В этот период значительно расширяется объём деятельности ребенка, меняется его характер, в структуре личности происходят ощутимые перемены, обусловленные перестройкой ранее сложившихся структур и возникновением новых образований, закладываются основы сознательного поведения, вырисовывается общая направленность в формировании нравственных представлений и установок. И все это происходит на фоне противоречий физиологического и психического развития подростка, на фоне его духовного становления. Отсюда подростковый возраст характеризуется специалистами как переходный, сложный, трудный, критический. Отсюда и неадекватность реакций во взаимоотношениях с окружающими, противоречивость в действиях и поступках, которые воспринимаются взрослыми как аномалия, отклонение от общественных правил. В.А. Сухомлинский, выделяя такие противоречия в духовном развитии подростка, считал их естественными, соответствующими этому периоду возрастного развития ребенка. Это непримиримость к злу, неправде, готовность бороться с несправедливостью и неумение разобраться в сложных явлениях жизни. Это желание быть хорошим, стремление к идеалу и нетерпимость к поучениям, прямому воспитательному воздействию взрослых. Это желание самоутвердиться и неумение цивилизованно это сделать. Это потребность в совете, помощи и нежелание с этим обратиться к взрослым. Это богатство желаний, разнообразие потребностей и ограниченность сил, опыта в их достижении. Это презрение к индивидуализму, эгоизму и чувствительное самолюбие. Это романтическая восторженность и грубые выходки. Это удивление перед неисчерпаемостью научных достижений и легкомысленное отношение к учебе[20].

Такое поведение и отношение к тому, что подростка окружает, усиливается, а в некоторых случаях и обостряется рядом

психофизиологических причин, обусловленных возрастными изменениями. В связи с неравномерностью роста и развития у подростков наступают временная дисгармония в координации движений, определенная неуклюжесть, угловатость, которые со временем проходят. Но резкие изменения параметров тела вызывают у них определенный психологический дискомфорт, который подростки пытаются скрыть, замыкаясь в себе, комплексуя или, наоборот, пытаясь вести себя развязно, вызывающе, не всегда адекватно той ситуации, в которой они оказываются.

Тяжёлые эмоциональные реакции на бестактное замечание близких, подтверждающее худшие опасения, окрик или ирония, усугубляют пессимизм и дополнительно невротизируют.

Одновременно с внешними, объективными проявлениями взрослости возникает и чувство взрослости – отношение подростка к себе как взрослому. Это субъективная сторона взрослости считается центральным новообразованием подросткового возраста. Чувство взрослости – это особая форма самосознания. Оно проявляется в желании, чтобы все относились к нему как взрослому. Он претендует на равноправие в отношениях со старшими и идет на конфликты, отстаивая свою позицию. Чувство взрослости проявляется и в стремлении к самостоятельности, желании оградить какие-то стороны своей жизни от вмешательства родителей.

Наряду с чувством взрослости Д. Б. Элькониным рассматривается подростковая тенденция к взрослости – стремление быть, казаться и считаться взрослым. Развитие взрослости в разных ее проявлениях зависит от того, в какой сфере пытается утвердиться подросток, какой характер приобретает его самостоятельность. Важно и то, удовлетворяет его формальная самостоятельность, внешняя, кажущаяся сторона взрослости, или нужна самостоятельность реальная, отвечающая глубокому чувству. Существенно влияет на этот процесс система отношений, в которую включен ребенок, - признание или непризнание его взрослости родителями, учителями и сверстниками. Чувство взрослости становится центральным новообразованием

подросткового возраста. После поисков себя, личностной нестабильности у ребенка формируется «Я - концепция» - система внутренне согласованных представлений о себе, образов «Я». Подросток открывает для себя свой внутренний мир. Сложные переживания, связанные с новыми отношениями, свои личностные черты, поступки анализируются им пристрастно. Подросток хочет понять, какой он есть на самом деле, и представляет себе, каким он хотел бы быть. Образы «Я», которые подросток создает в своем сознании, разнообразны они отражают все богатство его жизни.

Подросток обладает сильными потребностями в самостоятельности и общении со сверстниками. Подростковая самостоятельность выражается в стремлении к эмансипации от взрослых, освобождении от их опеки, контроля и в разнообразных увлечениях. Увлечения – сильные, часто сменяющие друг друга – характерны для подросткового возраста. Как правило, увлечения имеют внеучебный характер. Ведущей деятельностью в этот период становится интимно – личностное общение[19].

В подростковом возрасте продолжает развиваться теоретическое рефлексивное мышление. На основе общих посылок он строит гипотезы и проверяет их, т.е. рассуждает гипотетико-дедуктивно. Подросток не только дает правильное решение, но и логически обосновывает его. Он умеет оперировать гипотезами, решая интеллектуальные задачи. Устойчиво проявляется рефлексивный характер мышления. Подросток приобретает взрослую логику мышления. В это же время происходит дальнейшая интеллектуализация таких психических функций, как восприятие и память. Активно осваиваются мнемонические приемы. Связано с общим интеллектуальным развитием и развитие воображения. Сближение воображения с теоретическим мышлением дает импульс к творчеству.

Таким образом, подростковый возраст характеризуется повышенной возбудимостью, неустойчивостью эмоций и поведения, подростки плохо контролируют себя, эмоциональны и нестабильны, что приводит к повышению агрессивности и конфликтности.

После относительно спокойного младшего школьного возраста, подростковый кажется бурным и сложным. Это возраст самоутверждения среди сверстников, протеста и бунта против старших, возраст сильных эмоций и переживаний. Развитие на этом этапе идет быстрыми темпами, особенно много изменений наблюдается в плане формирования личности. Главная особенность подростка - личностная нестабильность[20].

Тревожащие моменты в поведении части подростков, такие, как агрессивность, жестокость, повышенная тревожность, принимают устойчивый характер обычно в процессе стихийно - группового общения, складывающегося в разного рода компаниях. Но это общение, эта система отношений, в том числе и строящихся на почве жестоких законов асоциальных подростковых групп, является следствием не какой-либо генетической предрасположенности изначальной агрессивности и пр., а выступает лишь как ситуация замещения при неприятии подростка в мир социально-значимых отношений взрослых, как ситуация совместного переживания непонятности ими. Отношения взрослых к растущим людям не учитывают особенностей их личностного становления, приводя к конфликту с подростками, у которых развивается потребность в самостоятельности, самореализации, избавлении от опеки. Подросток жаждет не просто внимания, но понимания, доверия взрослых. Он стремится играть определенную социальную роль не только среди сверстников, но и среди старших. Во взрослом же сообществе утвердилась позиция, препятствующая развитию социальной активности подростка – он ребенок и должен слушаться. В результате между взрослыми и подростками растет психологический барьер, стремясь преодолеть который, многие подростки прибегают и к конфликтным формам поведения. То есть в подростковом возрасте в силу сложности и противоречивости особенностей растущих людей, внутренних и внешних условий их развития могут возникать ситуации, которые нарушают нормальный ход личностного становления, создавая объективные предпосылки для возникновения и проявления конфликтности.

У ребенка в подростковом возрасте происходит переориентация одних ценностей на другие. Подросток стремится занять новую социальную позицию, соответствующую его потребностям и возможностям. При этом социальное признание, одобрение, принятие в мире взрослых и сверстников становятся для него жизненно необходимым. Лишь их наличие обеспечивает переживание подростком чувства собственной ценности. Неслучайно поэтому истоки конфликтности подростков лежат, как правило, в семье, отношениях ее членов (ссоры, отторжение ребенка, его принуждение, в том числе наказанием, страхом и т.п.) [19].

Агрессивность в личностных характеристиках подростков формируется в основном как форма протеста против непонимания взрослых, из-за неудовлетворенности своим положением в обществе, что проявляется и в соответствующем поведении. Вместе с тем на развитие агрессивности подростка могут влиять природные особенности его темперамента, например, возбудимость и сила эмоций, способствующие формированию таких черт характера, как вспыльчивость, раздражительность, неумение сдерживать себя. Естественно, что в состоянии фрустрации подросток с подобной психической организацией ищет выхода внутреннему напряжению, в том числе и в драке, ругани и пр. Кроме того, агрессия может быть вызвана необходимостью защитить себя или удовлетворить свои потребности в ситуации, в которой растущий человек не видит иного выхода, кроме драки, или, по крайней мере, словесных угроз.

Личность подростка формируется не сама по себе, а в окружающей его среде. Особенно важна роль малых групп, в которой подросток взаимодействует с другими людьми. Прежде всего, это касается семьи и школы. На становление агрессивного поведения ребенка влияют степень сплоченности семьи, близость между родителями и детьми, характер взаимоотношений между братьями и сестрами, стиль семейного руководства, влияет также отношение с одноклассниками, положение, занимаемое в классе. Сегодня в

нашем обществе имеется серьезный дефицит позитивного воздействия на растущих детей[18].

Следует отметить, что для многих подростков типично умышленное подражание определенным манерам как конкретных людей, так и тех стереотипов, которые предлагаются различными средствами информации. Это проявляется и желанием занять определенное место в референтной группе, добиться самоутверждения, осознания себя человеком, которого нельзя унижать, подавлять. При этом референтными группами для части подростков становятся различные компании с асоциальной направленностью, где задиристость, агрессивность часто рассматриваются как доказательства «бывалости», «мужественности» [5].

Интенсивное развитие самосознания и критического мышления приводит к тому, что ребенок в подростковом возрасте обнаруживает противоречия не только в окружающем его мире, но и внутри собственного представления о себе, что является основанием для изменения эмоционально – ценностного отношения к себе, проявляясь в резком всплеске недовольства собой и в сочетании таких полярных качеств, как самоуверенность и робость, черствость и повышенная чувствительность, развязность и застенчивость [31].

Таким образом, проведенный анализ литературных источников показал, что в подростковом возрасте наблюдается повышенная агрессивность и конфликтность, второе обусловлено спецификой протекания данного возрастного периода. Большинство авторов указывают на высокую зависимость от внешне средовых условий таких как, психолого-педагогическое сопровождение, характер идентификации, климат в семье, отношения со сверстниками и учителями и др. В связи с этим актуальным является изучение существующего уровня конфликтности и разработки индивидуальных и групповых профилактических мер по снижению конфликтности в подростковом звене.

3.1 Школьная служба примирения как технология профилактики конфликтного поведения подростков

Чтобы предотвратить повышенную конфликтность подростка, необходимо проводить профилактические мероприятия.

Овчарова Р.В. дает следующие определение понятию «социальная профилактика - это профилактическая деятельность, осуществляемая на уровне государства через систему мер повышения качества жизни, минимизацию факторов социального риска, создание условий для реализации принципа социальной справедливости [39].

По мнению М.А. Галагузовой, «профилактика - это совокупность государственных, общественных, социально-медицинских и организационно-воспитательных мероприятий, направленных на предупреждение, устранение или нейтрализацию основных причин и условий, вызывающих различного рода социальные отклонения в поведении подростков» [40].

По определению Российской энциклопедии социальной работы, социальная профилактика – это сознательная, целенаправленная, социально организованная деятельность по предотвращению возможных социальных, психолого-педагогических, правовых и других проблем и достижению желаемого результата [41].

ВОЗ выделяет первичный, вторичный и третичный уровень профилактики.

Первичная профилактика направлена на устранение неблагоприятных факторов, вызывающих определенное явление, а также на повышение устойчивости личности к влиянию этих факторов. Первичная профилактика представляет собой работу с популяцией условно здоровых людей, в которой существует определенное количество лиц из группы риска. В этот контингент могут входить подростки, относящиеся к группе риска, употребляющих спиртные напитки, наркотики; лица, имеющие генетическую

предрасположенность к психическим заболеваниям или находящиеся в неблагоприятных семейных или социальных условиях и т.д.

Вторичная профилактика – это раннее выявление и реабилитация первичных отклонений, и работа с «группой риска», например подростками, имеющими выраженную склонность к формированию отклоняющегося поведения без проявления такового в настоящее время. Вторичная профилактика направлена на популяцию людей, у которых поведение риска уже сформировано. Вторичная профилактика – это система действий, направленная на изменение уже сложившихся дезадаптивных форм поведения и позитивное развитие личностных ресурсов и личностных стратегий.

Третичная профилактика направлена на предупреждение, рецидивов у лиц с уже сформированным девиантным поведением. Она направлена на группу лиц, с устойчивыми формами дезадаптивного поведения и желающих изменить это положение к лучшему. Третичная профилактика – это система действий, направленных на уменьшение риска возобновления девиаций и активизацию личностных ресурсов, способствующих адаптации к условиям среды и формированию социально-эффективных стратегий поведения[42].

Первичная, вторичная и третичная формы профилактики тесно связаны между собой, и разделить их очень сложно. Общими целями первичной, вторичной и третичной профилактики являются: помощь в осознании форм собственного поведения, развитие личностных ресурсов и стратегий с целью адаптации к требованиям среды или изменения дезадаптивных форм поведения на адаптивные.

Наиболее эффективной профилактической мерой, направленной на предотвращение конфликтного поведения подростков, является медиация.

Медиация – это процесс, в котором участники (конфликтующие стороны) с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают свой конфликт.

Разработка стандартов восстановительной медиации в начале 2009 г. задала основу для концепции восстановительной медиации. Стандарты

определили восстановительную медиацию как: «процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости - о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций»[34].

С помощью медиации можно разрешать семейные, трудовые, межличностные, межкультурные и прочие конфликты. Существуют разные модели медиации. Одной из числа моделей медиации является - «Школьная служба примирения».

В Российской Федерации принят Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»[1].

В России более 13 лет развивается восстановительная медиация в образовательной сфере в форме «Школьных служб примирения», направленных на решение конфликтных ситуаций и профилактическую работу с правонарушениями несовершеннолетних.

В 2010 году фондом «Защита детей от жестокого обращения» школьные службы примирения были внесены в «Лучшие практики деятельности по защите прав ребёнка». В 2012 году задача создания школьных служб примирения вошла в «Национальную стратегию действий в интересах детей на 2012-2017».

Школьная служба примирения в этом отношении понимается как мера, направленная на создание дружественного правосудия к ребенку. Как раз таки в целях дружественного правосудия и создается Школьная служба примирения, нацеленная на разрешение конфликтов в образовательных учреждениях, профилактику правонарушений детей и подростков, улучшение отношений в образовательном учреждении [26].

Миссия школьной службы примирения — развить и закрепить как культурную традицию способность людей к взаимопониманию.

Цель школьной службы примирения — развитие в образовательных учреждениях восстановительного способа реагирования на конфликты и правонарушения.

Задачи службы примирения:

- ограничение административных и ориентированных на наказание реакций на конфликты с причинением вреда, нарушения дисциплины и правонарушения несовершеннолетних, а также развитие восстановительных практик, таких как «Восстановительная медиация», «Круг сообщества», «Школьная восстановительная конференция» и т. д.

- передача ценностей восстановительной культуры (таких как ответственность, взаимопонимание, поддержка и т.д.) педагогам, администрации, школьникам и родителям;

- насыщение восстановительными практиками существующих в школе форм управления и воспитания (таких как родительские собрания, педагогические и методические советы, классные часы и пр.), налаживание взаимопонимания между разными участниками образовательного процесса [10].

Медиатор (ведущий примирительной встречи) не является ни судьей, ни адвокатом, ни следователем, ни прокурором, ни воспитателем или советчиком. Медиатор – нейтральный посредник, помогающий наладить конструктивный диалог между сторонами по поводу возможного разрешения конфликта и в равной степени поддерживающий их в этом. Медиатор не несет ответственности за примирение сторон или выработку ими решения, поскольку это – ответственность сторон. Медиатор отвечает за то, чтобы люди поняли предлагаемый им восстановительный способ выхода из ситуации и сделали осознанный выбор – воспользоваться им или нет. Медиатор также отвечает за то, чтобы на встрече были созданы максимальные условия для взаимопонимания и примирения.

Очень важно соблюдать принципы медиации. Одним из главных принципов работы «Школьной службы примирения» является добровольность

участия сторон, данный принцип заключается в том, что стороны участвуют во встрече добровольно, их принуждение к участию в какой-либо форме недопустимо. Участники вправе отказаться от участия в медиации, как до ее начала, так и в ходе самой медиации. Информированность сторон является также обязательным условием работы медиатора. Медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях. Также немаловажным принципом является нейтральность медиатора. Медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если медиатор чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому медиатору или прекратить медиацию. Медиатор не может принимать от какой-либо из сторон вознаграждения, которые могут вызвать подозрения в поддержке одной из сторон. Конфиденциальность процесса медиации также носит обязательный характер. Медиатор и служба примирения обеспечивают конфиденциальность медиации и защиту от разглашения документов, касающихся процесса медиации. Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо с возможностью совершения преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена. Медиатор передает информацию о результатах медиации в структуру, направившую дело на медиацию. Медиатор может вести записи и составлять отчеты для обсуждения в кругу медиаторов и кураторов служб примирения. При публикации имена участников должны быть изменены. Медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также за соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта. В ситуации, где есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве. Служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации [3].

Данные принципы закрепляются в Положении о школьной службе примирения и (или) других документах и локальных актах образовательного учреждения.

Предполагаемые результаты работы ШСП:

- воспитание установок толерантного сознания;
- снижение конфликтогенности, криминальности школьной среды и профилактика девиантного поведения;
- формирование и налаживание работы команды ученического самоуправления из числа учащихся 8 – 10 классов, работающих в направлении развития культуры мирного разрешения конфликтов в образовательной среде;
- утверждение новой практики разрешения конфликтов в школьной среде;
- обучение подростков основным навыкам работы с конфликтными ситуациями;
- трансляция опыта через выпуск стенгазет, буклетов, СМИ, конференций для педагогов и школьников;
- организация продуктивного сетевого взаимодействия с правовыми структурами[13].

На данном этапе развития деятельности служб примирения основные направления деятельности школьной службы примирения выстраиваются следующим образом:

Первое направление – проведение восстановительных программ – включает реализацию программ примирения и школьных конференций, организацию «кругов забот» и разрешение семейных конфликтов; обучение ведущих программ примирения; отслеживание исполнения договора между сторонами конфликта; супервизия случаев.

Второе направление – работа со школьным сообществом – соединяет в себе проектную деятельность в среде школьников, педагогов, родителей;

привлечение сторонников из числа учащихся; обучение учащихся различных классов навыкам поведения в конфликте и путям выхода из него.

Третье направление – создание поддерживающей среды для участников ШСП – включает организацию и проведение периодических встреч участников службы, тренинги личностного роста, организацию досуга и т.д.

Таким образом, мы действовали с соответствии с данными направлениями[37].

Примирительные службы могут реализовывать разные программы: медиацию, круги сообщества, школьные конференции, круги заботы, семейные конференции (при условии прохождения подготовки по методике их проведения специалистами службы)[36].

Работа службы с ситуациями заключается в том, что служба примирения использует восстановительный способ и вводит новую традицию реагирования на конфликтные, криминальные ситуации и существование маргиналов в группе: так называемые программы восстановительного правосудия. В результате их использования конфликт разрешается, социальные связи восстанавливаются, механизм самооправдания поступков подвергается сомнению, и подросток получает возможность заново построить связи с обществом и возвратиться в него[33].

Наиболее разработанной является программа примирения жертвы и нарушителя (или конфликтующих сторон). Там, где существует настолько сильный распад социальных связей, что необходимо искать им замену в сообществе подростка, используется другая программа – круги заботы[32].

С помощью школьных конференций идет работа с дисгармонией отношений в школьном коллективе. Эта программа восстановительного правосудия предназначена для нормализации групповых отношений. Школьные конференции могут использоваться для снижения агрессивности в группе или для повышения статуса подростка-изгоя. Программа реализуется путем проведения в классе дискуссии по поводу сложившейся ситуации и нахождения классом способа ее разрешения. Как правило, в программе

принимают участие сами ученики, администрация, учителя, родители. Программа позволяет, опираясь на «здоровое ядро класса», мобилизовать группу на решение проблемы. Чтобы «уравновесить» стороны во время разговора, можно организовать поддержку ребенка-изгоя психологом, его друзьями или родственниками. Встреча может проводиться и в ограниченном кругу людей, заинтересованных в разрешении ситуации. В качестве «отвергаемого» может выступить и не признаваемый учениками учитель. В этом случае создается площадка для организованного диалога между учителями и учениками, на которой обе стороны получают адекватную «обратную связь» и решают вопросы дальнейшего взаимодействия[25].

Программа примирения организационно представляет собой добровольную встречу нарушителя (обидчика) и пострадавшего (жертвы). Встреча проходит в присутствии подготовленного ведущего программы, который организует конструктивный диалог сторон. Допускается присутствие родителей, психологов, социальных педагогов[32].

Круги заботы проводятся в случае угрозы социального сиротства, когда семья ребенка распадается (например, из-за алкоголизма или наркомании), и необходимо создать круг людей, которые могут оказать ребенку поддержку. Этим людям надо найти и вместе с ними обсудить, кто и какую ответственность готов взять на себя и в чем будет заключаться его помощь ребенку. Такими людьми могут быть родственники, учителя, соседи, руководители детских клубов и т.д. Вопрос об ответственности обсуждается и с самим ребенком. По результатам встречи обычно составляется реабилитационная программа, которая может быть представлена в КДН, милицию и другие органы для того, чтобы сделать реабилитацию комплексной. Во встречах (кругах заботы) участвуют психологи, социальные работники и другие специалисты[23].

Работа службы со школьным сообществом. Кроме разрешения конкретных ситуаций служба примирения может работать с подростковым сообществом школы. По нашему опыту, подростки обычно гораздо лучше учителей осведомлены о происходящем в их среде и о причинах того или иного

конфликта. К тому же они общаются с участниками ситуаций на их языке, в результате чего у сторон с ведущими-ровесниками часто возникает большее взаимопонимание, чем со взрослым ведущим. Когда подростки начинают сами управлять своими конфликтами, в школе помимо двух традиционных полюсов (учителя с отличниками и криминальные лидеры) возникает третий полюс – служба примирения с участием подростков, работающих в области посредничества и примирения. Одним из наиболее действенных способов создания такой службы является привлечение в службу лидеров подростковых групп, поскольку именно они формируют нормы взаимоотношений в группе. В ходе проекта это нам удалось. Заинтересовавшись деятельностью ведущего частично из уважения к социальному педагогу (к которому испытывают доверие), частично видя успешную работу взрослых, лидеры постепенно втягиваются в работу ведущего программ восстановительного правосудия. По их словам, они начинают чувствовать иную, более серьезную поддержку со стороны группы. Поскольку школа предоставляет мало возможностей для самореализации (кроме учебы и выполнения поручений учителя), работа в качестве ведущего становится для ребят привлекательной. И при этом они занимаются «взрослым» делом, получая признание и со стороны учеников, и со стороны администрации. Вторым способом может быть привлечение подростков, находящихся на границе выпадения из коллектива, «детей группы риска». Как на своем языке сказал один из подростков, «Задача службы – из как можно большего числа «лохов» сделать «нейтральных». Третий способ – оказание поддержки: кураторство старших школьников над младшими, попавшими в трудную ситуацию. В результате работы подростки из службы примирения начинают втягивать конфликтующие стороны в новый (восстановительный) способ разрешения своей ситуации. В частности, это относится к подростковым «стрелкам». Без активности со стороны самих подростков и их лидеров изменить культурные нормы школьной среды представляется маловероятным. Разумеется, курировать работу службы примирения должен взрослый, умеющий работать с неформальной

подростковой группой и имеющий доверие со стороны подростков. Подростки в службе проходят специальную подготовку, позволяющую им овладеть принципами и методами восстановительного правосудия. Кроме того, периодически проводятся встречи, на которых обсуждается работа со сложными случаями, интересные приемы и т.д.[23].

Выводы по I главе

Анализируя теоретические данные по данной проблеме можно сделать следующий вывод:

Под конфликтом мы понимаем социальные отношения, которые протекают в виде противостояния, столкновения, борьбы личностей относительно их противоположных интересов, взглядов, потребностей, позиций. А конфликтное поведение направлено на противостояние и блокирование позиции и интересов друг друга.

В образовательной среде, а именно в школе встречаются следующие виды конфликтов: между учениками, между учителем и учеником, между учителями, между учителем и администратором, между учителем и родителем, между родителями.

Основной причиной конфликтов между учениками можно считать: личную неприязнь и борьбу за популярность.

Самыми частыми причинами конфликтов между учителем и учеником является: нарушение учеником поведения на занятии и плохая успеваемость ученика.

Конфликты между учителями в большей степени связаны с содержанием педагогической деятельности и организацией работы.

Конфликт между администратором и учителем порожден следующими факторами: учебной нагрузкой, низкой оплатой труда учителя, личная неприязнь.

Недовольство методами обучения педагога, разные взгляды на средства воспитания, необоснованное занижение оценки со стороны учителя, по мнению родителя, все это ведет к столкновению.

В значительной мере на разрешение конфликта влияет правильно выбранная стратегия поведения в конфликтной ситуации. Томас выделил следующие стратегии поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс,

избегание, приспособление. Наиболее эффективными являются: сотрудничество и компромисс.

Возрастные особенности играют немаловажную роль в конфликтах подростков. Стремление быть взрослым, а точнее желанием им быть, но не готовность к обязанностям этой роли, зачастую порождают ссоры с родителями и учителем, желание быть популярным, пусть даже через неправильное, девиантное поведение порождает борьбу с учителем и родителями. Замкнутость, импульсивность, раздражительность, неуравновешенность в силу возрастных изменений только усугубляют конфликты. Тревожность по поводу дальнейшей профессиональной судьбы, так же влияет на взаимодействие с людьми не в лучшую сторону.

Медиация – технология, с помощью которой можно предупредить, разрешить конфликты. В школе медиация выступает как школьная служба примирения.

Медиация – это процесс разрешения конфликта между его участниками с помощью третьего лица, а именно медиатора, который беспристрастно и безоценочно помогает им в решении.

Главным в школьной службе примирения является, добровольность участия, конфиденциальность, заглаживание вины и искреннее раскаяние обидчика.

Глава 2. Экспериментальная работа по профилактике конфликтного поведения подростков в условиях общеобразовательной школы

1.2 Организация и проведение исследования конфликтного поведения подростков

Нами было проведено эмпирическое исследование на базе МБОУ СОШ №4 г. Дивногорска. В исследовании принимали участие ученики 9-10-х классов, в количестве 22 человек, которые по наблюдениям педагогического коллектива являются инициаторами или участниками конфликтных ситуаций, неадекватное решение которых приводит к негативным социальным последствиям: увеличению количества подростков с девиантным поведением, социальной дезадаптацией подростков.

Исследование включало в себя следующие этапы:

1 этап – диагностический: изучение стратегий и причин конфликтного поведения подростков при помощи следующих методик: тест-опросник К.Томаса «Стратегия поведения в конфликтной ситуации», тест В.В Сиявского и В.А Федорошина «Коммуникативные и организационные склонности».

2 этап – организационный: создание школьной службы примирения с целью профилактики конфликтного поведения подростков и проведение работы по следующим направлениям:

- работа с педагогическим коллективом по проектированию и реализации Школьной службы примирения в МБУ СОШ № 4

- реализация программы по формированию коммуникативных и организаторских навыков и умения конструктивно разрешать конфликт, дополнительной задачей, которой являлся отбор подростков способных быть участниками (медиаторами) школьной службы примирения по итогам наблюдений и проведения методики «КОС»

- работа с родителями, их информированность и о службе и ее деятельности

3 этап – заключительный: оценка эффективности реализации программы профилактики конфликтного поведения при помощи методики К.Томаса "Стратегия поведения в конфликтной ситуации" и теста В.В Синявского и В.А Федорошина "Коммуникативные и организационные склонности".

На первом этапе нами были проанализированы причины и содержание конфликтов, которые чаще всего происходят в школе. Для этого был проведен опрос классных руководителей и социального педагога школы. По результатам опроса были получены следующие данные: наиболее распространенными являются конфликты между самими подростками, в качестве причин выступают: борьба за авторитет, соперничество, обман, сплетни, оскорбления, обиды, враждебность к любимым ученикам учителя, личная неприязнь, симпатия без взаимности и борьба за девочку (мальчика).

На втором месте конфликты подростков и учителей, причинами которых являются недовольство учителя поведением ученика, споры по поводу оценок, завышенные требования педагогов и личная неприязнь. Следующими идут конфликты между учителем и администратором, причины которых кроются в нетактичном отношении друг к другу, в неудобном для учителей расписании, в непродуманных нововведениях школы, в перекладывании чужих обязанностей на учителей, в неравномерном распределении педагогической нагрузки, а также в административном и финансовом злоупотреблении. Реже в школьном пространстве можно встретить конфликты между учителями, виной которых являются: личная неприязнь, разное восприятие содержания и характера педагогической деятельности, неравномерное распределение нагрузки. Самыми редкими, но все же встречающимися, являются конфликты родителей и учителей причинами которых являются: разные представления сторон о средствах воспитания, недовольство родителя методами обучения педагога, мнение родителя о необоснованном занижении оценок ребенку и личная неприязнь.

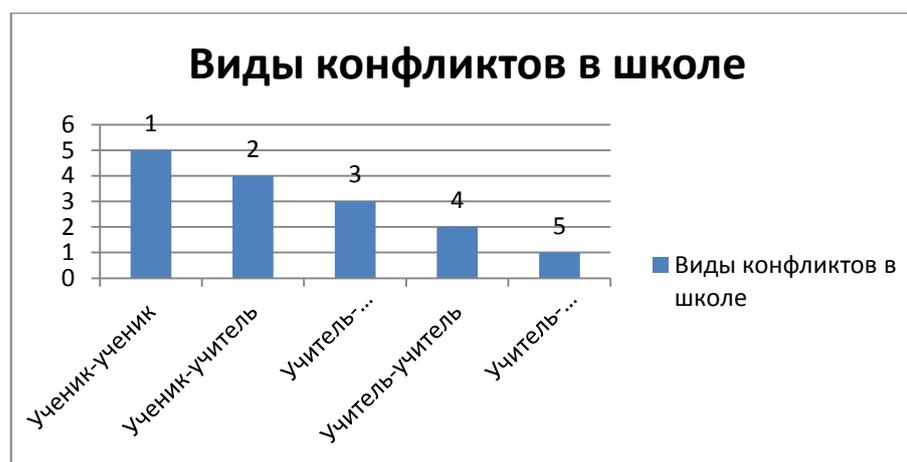


Рис.1. Виды конфликтов в школе по рангам

Нами была проведена диагностика с целью выяснения уровня, необходимых для конструктивного решения конфликта, а также будущему медиатору ШСП, коммуникативных и организаторских склонностей, а также стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Первичные данные отображены в приложении (Приложение 1).

Для диагностики уровня конфликтной компетентности старших школьников были использованы следующие психодиагностические методики:

Тест-опросник К.Томаса «Стратегия поведения в конфликтной ситуации» и тест В.В. Синявского и В.А. Федорошина «Коммуникативные и организаторские склонности». В тесте-опроснике Томаса даны 30 вопросов, в каждом из которых пара утверждений. Необходимо выбрать одно утверждение наиболее подходящее твоему поведению в конфликтной ситуации. Выбранному утверждению соответствует стратегия. Таким образом, мы подсчитываем, какая стратегия встречается в тесте наиболее часто, та и будет соответствовать поведению данного человека в конфликте.

В итоге проведенного нами тестирования, по соответствующей методике, мы получили следующие результаты: из 22 человек: 23% используют при конфликтной ситуации стратегию сотрудничества, 20% - соперничества, 25% - компромисс, 20% - избегания, 33% - приспособления.



Рис.2 Стратегии поведения в конфликтной ситуации

Можно сделать вывод о том, что большинство испытуемых выбирают неконструктивные способы разрешения конфликта. Лишь 23 % выбирают наиболее правильную и эффективную стратегию поведения в конфликтной ситуации – сотрудничество и лишь 25% решают конфликт компромиссно.

Тест «Коммуникативные и организаторские склонности» был выбран нами в качестве методики, так как коммуникативные и организаторские навыки являются немаловажными факторами при решении конфликта, также данные умения просто необходимы будущему медиатору ШСП.

Данный тест состоит из 40 вопросов. Испытуемому нужно просто выбрать соответствует ли утверждение ему или нет. По количеству совпадающих с ключом ответов мы выявляем уровень коммуникативных и организаторских умений.

Результаты первичных данных этой методики по показателю коммуникативных умений следующие:

Из 22 человек: у 22% низкий уровень коммуникативных умений, 20% имеют уровень ниже среднего, 14% средне владеют коммуникативными навыками, 20% обладают высоким уровнем коммуникации и у 24% очень высоко развиты коммуникативные склонности. Таким образом, можно сделать

заключение о том, что большинство не умеют правильно излагать оппоненту свою позицию, так как обладают низким уровнем коммуникации (Рис. 3).



Рис.3 Уровень коммуникативных умений

Результаты уровня развития организаторских навыков имеют следующий итог (Рис. 4):

42% имеют низкий уровень организаторских умений, 22% уровень ниже среднего, 16 % показали средний результат, 12% обладают высоким уровнем организаторских склонностей, 8% отметили очень высокий уровень организаторских умений. Таким образом, можно сделать вывод о том, что значительная часть учеников, проходящих данный тест-опросник, неорганизованные сами и не хотят и соответственно не умеют организовывать других. Эти качества необходимо у них развивать, так как они необходимы будущему медиатору ШСП и им самим эти качества в жизни очень помогут в предотвращении каких либо споров и конфликтов.



Рис.4 Уровень организаторских умений

Уровень развития коммуникативных и организаторских склонностей характеризуется с помощью оценок по шкале следующим образом. Школьники, получившие оценку 1, — это люди с низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Испытуемые, получившие оценку 2, имеют коммуникативные и организаторские склонности ниже среднего уровня. Они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе, предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства, испытывают трудности в установлении контактов с людьми и в выступлении перед аудиторией, плохо ориентируются в незнакомой ситуации, не отстаивают свое мнение, тяжело переживают обиды. Во многих делах они предпочитают избегать проявления самостоятельных решений и инициативы.

Для участников, получивших оценку 3, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают свое мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Эта группа испытуемых нуждается в

дальнейшей серьезной и планомерной воспитательной работе по формированию и развитию коммуникативных и организаторских склонностей.

Ученики, получившие оценку 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким, друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принимать самостоятельное решение в трудной ситуации. Все это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

Подростки, получившие высшую оценку 5, обладают очень высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативной и организаторской деятельности и активно стремятся к ней, быстро ориентируются в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, это инициативные люди, которые предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают свое мнение и добиваются, чтобы оно было принято другими. Они могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать разные игры, мероприятия, настойчивы в деятельности, которая их привлекает, и сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

Коммуникативные и организаторские склонности представляют собой важный компонент и предпосылку развития способностей в тех видах деятельности, которые связаны с общением с людьми, с организацией коллективной работы. Они являются важным звеном в развитии педагогических способностей.

Желание заниматься организаторской деятельностью и общаться с людьми зависит и от содержания соответствующих форм активности, и от типологических особенностей самой личности. Во многом они определяются

субъективной ценностью и значимостью для человека будущих результатов его активности и отношением к лицам, с которыми он взаимодействует. Это следует учесть, составляя рекомендации для испытуемых с низким уровнем развития исследуемых склонностей. Достаточно часто склонности появляются в ходе таких видов деятельности и общения, которые вначале человеку безразличны, но по мере включения в них становятся значимыми. Здесь важны собственные усилия и преодоление коммуникативных барьеров, которые возможны, если человек ставит себе сознательную цель саморазвития.

Таким образом, по результатам первичной диагностики можно сделать вывод о том, что у испытуемых учеников низкий уровень коммуникативных навыков и организаторских склонностей, большинство из них прибегают к неконструктивным стратегиям разрешения конфликтной ситуации.

2.2 Программа школьной службы примирения по профилактике конфликтного поведения и оценка ее эффективности

Помимо работы с подростками, в рамках школьной службы примирения, велась работа и с родителями и педагогическим сообществом.

Родителям мы показывали видеоролики, где наглядно показано, каким образом реализуется технология медиации. Таким образом, мы информировали взрослых, куда вовлекается их ребенок, насколько важна и полезна это технология для него. Также данные фильмы были полезны педагогам, так как они являются кураторами школьной службы примирения и им также необходима наглядная информация.

Также совместно с педагогом-психологом велась организационная работа школьной службы примирения: создание почты доверия, куда ученики могут анонимно сообщить о конфликте, анализировались и корректировались документы и положения службы.

Для подготовки команд ШСП нами была разработана и апробирована на группе подростков, программа.

Целью программы школьной службы примирения является подготовка подростков для работы в школьных службах примирения на основе восстановительного подхода.

Задачами программы являлось:

- развитие коммуникативных и организаторских навыков;
- ознакомление подростков с понятием «конфликт» и особенностями восстановительного подхода в разрешении конфликтных ситуаций;
- обучение подростков основам проведения программы примирения с использованием восстановительных технологий;
- формирование команды подростков для работы в ШСП;
- способствование процессу самопознания и самореализации.

Участие в программе будет содействовать созданию команд ШСП.

Включение обученных детей в работу по созданию школьных служб примирения позволит снизить уровень конфликтности в школе, что будет содействовать устранению причин противоправного поведения школьников, позитивно изменит школьную среду.

Программа рассчитана на детей в возрасте 15-16 лет. Программа групповая. Состав группы - 22 человека. Программа рассчитана на 10 занятий (Таблица 1). В случае необходимости количество занятий может быть увеличено. Продолжительность одного занятия - 3 академических часа. Каждое занятие состоит из трех частей:

- Приветствие
- Игры и упражнения
- Рефлексия

Таблица 1. Тематический план занятий

Занятия	Цель	Планируемые результаты
Вводное занятие	Презентация программы ШСП, проведение первичной диагностики	У подростков сформируются представление об особенностях программы
Занятие №1. «Знакомство участников друг с другом»	Создание благоприятных условий для работы тренинговой группы	Знакомство с участниками программы, установление контакта и доброжелательной атмосферы
Занятие №2. «Наше активное общение в группе»	Закрепление активного стиля общения в группе	У подростков сформируются навыки эффективной работы в команде
Занятие №3. «Общение-жизнь...»	Закрепление коммуникативных навыков	Через познание себя у ребят будут более развиты коммуникативные навыки
Занятие №4 «Конфликт – это...»	Формирование отношения к конфликту как к способу личностного роста	У подростков расширится понятийный аппарат в области конфликтологии и будут развиты навыки конструктивного выхода из конфликтной ситуации

Продолжение таблицы 1. Тематический план занятий.

Занятие №5 «Примирительная программа. Этапы, принципы проведения»	Формирование представления о деятельности ведущего примирительной программы	Введены основные понятия восстановительного подхода и отработаны основные техники слушания
Занятие №6 «Приемы работы ведущего»	Отработка основных приемов работы ведущего	Закрепятся навыки безоценочного отношения к сторонам конфликтной ситуации
Занятие №7 «Иницилирующая встреча»	Развитие навыков самопрезентации	Отработаны навыки составления «легенды» и проведения «иницилирующей встречи»
Занятие №8 «Предварительная встреча»	Развитие навыков проведения предварительной программы	Отработаны навыки проведения предварительной встречи
Занятие №9 «Примирительная встреча»	Развитие навыков проведения примирительной программы	Отработаны навыки ведения примирительной встречи
Занятие №10 «Проектная деятельность»	Формирование целостного восприятия работы «школьной службы примирения»	Закрепятся навыки групповой работы и будут развиты умения формулировать цели и определять пути их реализации
Повторная диагностика	Анализ динамики развития участников ШСП	Будет оценена эффективность проведенной программы

Подробное содержание упражнений каждого занятия изложены в приложении (Приложение 2).

Вводное занятие. Целью данного занятия являлась презентация программы школьной службы примирения и психологическая диагностика.

Решались следующие задачи: сформировать представление у подростков об особенностях программы, провести первичную диагностику.

На вводном занятии мы показывали презентацию ученикам, в которой отражалась суть медиативной технологии, ее особенности, роль и функции медиатора, также для ребят в презентации представлена работа, которая планируется с ними проводиться. Проводилась первичная диагностика.

Занятие №1 «Знакомство участников программы друг с другом». Целью данного тренинга являлось создание благоприятных условий для работы тренинговой группы. Главной задачей было принятие правил работы в группе и знакомство участников группы друг с другом. Занятие состояло из 8 упражнений:

Упражнения: «Правила работы в группе» это вводная часть, где объясняются правила работы, в которых указывается, что все имеют право быть высказанными, нет правильных или неправильных мнений, нет критики.

- «Снежный ком» данное упражнение способствует запоминанию имен участников.

- «Мое имя: почему меня так называли?», данное упражнение было проведено не столько с целью познакомить участников, так как они уже давно знают друг друга, а с целью развить у учеников коммуникативные навыки.

- «Мухолов» данное упражнение позволяет снять напряжение, а так же помогает проследить, кто из участников является отверженным и принятым.

-«Интервью» позволяет участникам отработать навыки конструктивного общения и развивает память. Участники объединяются в пары и за короткий промежуток времени рассказывают о себе, затем каждый из пары рассказывает про своего собеседника от первого лица.

- «Ветер дует на того, кто...» игра используется как разминка, способствует сплочению коллектива.

- «Ассоциации» упражнение способствует самопознанию посредством восприятия другого.

- «Перетягивание» активное упражнение, позволяющее зарядиться позитивной энергией и расстаться с напряжением и усталостью.

Рефлексия: вопросы для ее проведения подбираются в зависимости от темы занятия, состояния группы и актуальности вопросов. В данном случае были заданы, чтобы выяснить чего они ждут в дальнейшем от занятий, что полезного и нового узнали участники, какие чувства испытывали и что является для них трудным.

Данное занятие позволило ребятам сплотиться, раскрепоститься, узнать друг о друге новое, познать себя через представление о себе у других, с помощью ассоциаций. Была сформирована дружественная, легкая обстановка. Также немаловажным было принятие правил работы учениками.

Занятие №2 «Наше активное общение в группе». Занятие проводилось с целью закрепления активного стиля общения в группе. Перед нами стояла задача формирования навыков эффективной работы в команде.

В тренинг входит 10 упражнений и рефлексия.

Упражнения:

-«Нетрадиционное приветствие» разогревающее упражнение, настраивающее участников на активное общение и помогающее раскрепоститься.

-«Имя соседа» упражнение закрепляет запоминание имен в группе.

-«На луне» упражнение применяется для отработки навыков работе в команде, также для сплочения группы.

-«Воздушный шар» упражнение направлено на развитие умения отстаивать свою точку зрения, определения своего положения в данной группе.

-«Му-Му» с помощью этого упражнения можно участников объединить в группы.

-«Немое кино» активная работа по группам, данное упражнение помогает отработать навыки невербального общения и актерского мастерства.

-«Дракон» активное упражнения, используется как разминка.

-«Мозговой штурм» развивает умение относиться друг другу без критики и умение выслушать другого человека.

-«Построиться по...» активное упражнение, помогает отработать навыки невербального общения.

-«Клубок» упражнение на коллективное действие.

Занятие №3 «Общение – жизнь...»

Тренинг целенаправлен на закрепление и развитие коммуникативных навыков. Развивали коммуникативные навыки мы через познание себя.

Тренинг включает в себя 7 упражнений и рефлекссию.

Упражнения:

-«Мое настроение» упражнение позволяет отследить изменение настроения в течении занятия.

-«Герб» творческое упражнение с презентацией своего продукта творчества, помогающая, развить коммуникативные умения.

-«Фотоаппарат» упражнение направлено на развитие эмпатии.

-«Моя идеальная комната» развивает интуицию и понимание своего собеседника, способствует самопознанию.

-«Спина к спине» упражнение на доверие.

-«Общие рисунки» помогает выявить, сплочен ли коллектив.

-«Бревно» активное упражнение.

Занятие №4 «Конфликт – это...»

Формирование отношения к конфликту как к способу личностного роста было нашей целью на этом мероприятии.

Мы решали следующие задачи: расширить понятийный аппарат в области конфликтологии и развить навыки конструктивного выхода из конфликтной ситуации.

Тренинг включает в себя 5 упражнений, 3 кейса и рефлекссию.

Упражнения:

- «Понятие «конфликт» - это...» помогает расширить знания о понятии «конфликт».

- «Интерпретация результатов диагностики» обсуждаются результаты ранее проведенной диагностики.

- «Перетягивания» активное упражнение, снимающее напряжение, дает возможность на поведенческом уровне отследить индивидуальные формы реагирования в конфликтной ситуации.

- «Работа по группам» дается характеристика каждому стилю поведения, обсуждается, плюсы и минусы каждого и делается вывод о том, какой стиль наиболее конструктивный.

- «Вода, огонь, лед» активное упражнение, снимающее напряжение.

- «Красное и черное» отработка верного стиля поведения в конфликте.

Кейсы: кейсы – это конкретные ситуации, которые отрабатываются каждым участником, как они будут пытаться разрешить конфликт, приемлемым способом. То есть отработка конструктивного способа решения конфликта.

Занятие №5 «Примирительная программа. Этапы, принципы проведения». Формирование представления о деятельности ведущего примирительной программы являлось главной целью нашей совместной работы на этом занятии.

Ввести основные понятия восстановительного подхода и отработать основные техники слушания являлось ведущей задачей.

Данное занятие включает в себя теоретическую часть, практическую отработку техник слушания, активное танцевальное упражнение и рефлекссию.

Занятие №6 «Приемы работы ведущего»

Целью данного занятия была - отработка основных приемов работы ведущего.

Задачи: закрепить навыки безоценочного отношения к сторонам конфликтной ситуации.

Занятие включает в себя 4 упражнения и рефлекссию.

Упражнения:

-«Клеймение» упражнение направлено на активизацию личного опыта участников для отработки навыков конструктивного взаимодействия.

-«Безоценочное высказывание» направлено на закрепление навыка относиться к сторонам конфликта беспристрастно, не принимать ничью сторону и не осуждать никого.

-«Стихотворение» упражнение направлено на закрепление навыка различения эмоционального и информационного содержания сообщений.

-«Отражение фраз индивидуально» направлено на отработку навыка отражения чувств.

Занятие №7 «Иницирующая встреча»

Цель: Развитие навыков самопрезентации.

Задачи: Отработать навыки составления «легенды» и отработать навык проведения этапа «иницирующая встреча».

Занятие включает в себя: написание легенды, самопрезентацию, ролевую игру и рефлексию. Понять ситуации, оценить возможности медиации в конкретном случае, спланировать свою работу – все это прорабатывалось в ходе данного занятия.

Занятие №8 «Предварительная встреча»

Цель: Развитие навыков проведения предварительной программы.

Задачи: Отработать навыки проведения предварительной встречи ШСП.

Тренинг включает в себя: теоретическую часть относительно предварительной встречи в ШСП, практическую ролевую игру и рефлексию. Умение вести предварительную встречу, создать атмосферу доверия, снять эмоциональное напряжение, отработка навыков слушания, умение беспристрастно и безоценочно воспринимать участников конфликта прорабатывались в ходе данного тренинга.

Занятие №9 «Примирительная встреча»

Цель: Развитие навыков проведения примирительной программы.

Задачи: Отработать навыки проведения примирительной встречи.

Занятие включает в себя ролевую игру и рефлексию. Играя роль медиатора и отработывая ведение примирительной встречи, ребята представляли себя своего рода экспертами, старались разрешить помочь конфликт конструктивными способами, помочь осознать свои ошибки обидчику, умение искренне раскаяться в своих поступках и главное понести за них ответственность. Умение активизировать участников конфликта играло важную роль.

Занятие №10 «Проектная деятельность»

Цель: Формирование целостного восприятия работы ШСП.

Задачи: Закрепить навыки групповой работы, а также развивать умения формулировать цели и определять пути их реализации.

Этот тренинг является заключительным и представляет собой проектную деятельность. Занятие включает в себя придумывание рекламы ШСП, ее цели, структуры, также планирование ее будущей работы и рефлексию. Самым важным на данном тренинге была презентация своего проекта. Представляя свой проект, ребята закрепляли умения четко лаконично выражаться, закрепили навык самопрезентации, отразили свое понимание деятельности ШСП.

После реализации программы нами была проведена повторная диагностика. Она проводилась по тем же методикам, что и первичная. Количество участников также 22 человека, исключались результаты тех учеников, которые не были на первичной диагностике и были на менее половины тренингов.

Цель диагностики: анализ динамики развития участников ШСП, а так же оценка эффективности данной программы.

Результаты повторной диагностики по тесту-опроснику К. Томаса «Стратегия поведения в конфликтной ситуации»:

Из 22 участников: 9% прибегают к соперничеству в конфликтной ситуации, 22,7% попросту стараются избегать конфликт, 27,3% пытаются приспособиться к позиции конфликтующего оппонента, 54,5% решают

конфликт компромиссом и 13,6% сотрудничают в решении конфликта с оппонентом.

По данным результатам можно сделать вывод о том, что большинство (54,5%) из участников выбирают одну из конструктивных стратегий в конфликте - компромисс, а самую верный стиль сотрудничества 13,6%, самая малая часть испытуемых (9%) прибегают к наиболее деструктивному стилю - соперничества.



Рис.6 Стратегии поведения в конфликтной ситуации

Если проводить сравнительный анализ результатов первичной и повторной диагностики, то можно наблюдать положительную динамику по стратегиям поведения в конфликте, если до реализации программы преимущественное количество подростков выбирали стратегию приспособления, то повторная диагностика показала, что большая часть научилась идти на компромисс в конфликтной ситуации (Рис.7).

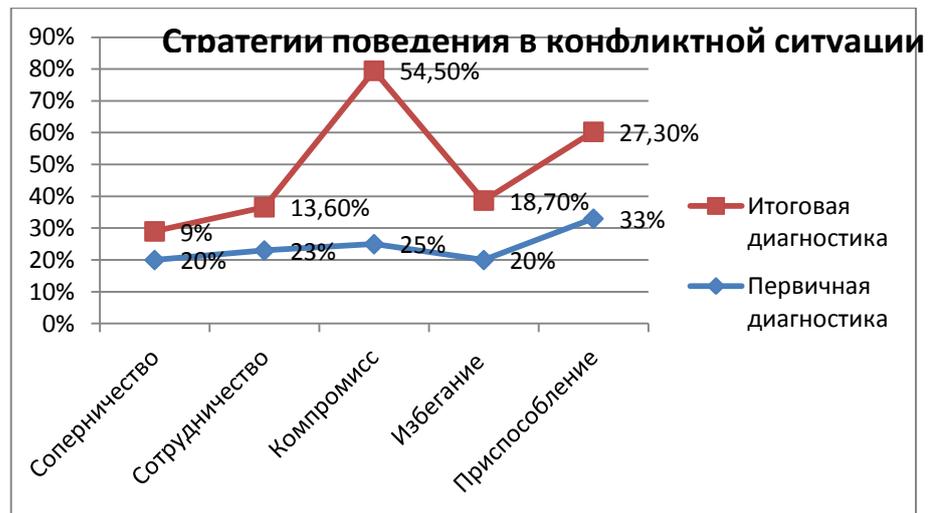


Рис.7 Итоговые результаты стратегии поведения в конфликтной ситуации

Результаты повторной диагностики по методике В.В. Снинаевского и В.А. Федорошина «Коммуникативные и организаторские склонности»:

Показатели уровня коммуникативных умений складывались следующим образом:

Из 22 человек: у 27,3% людей низкий уровень коммуникативных навыков, у 22,7% очень высокие и высокие показатели коммуникации, 13,6% имеют средний уровень коммуникативных навыков и 9% имеют уровень ниже среднего (Рис. 8). Таким образом, мы видим, что большинство учеников делятся между высокими (22,7%) и низкими (27,3%) показателями.



Рис.8 Итоговый уровень коммуникативных умений

Проанализировав сравнительные данные можно сделать вывод об эффективности нашей работы и улучшении данных показателей. Показатель ниже среднего значительно снизился на 11%, остальные уровни имеет менее заметную динамику, однако все же процесс улучшения коммуникации идет (Рис. 9).

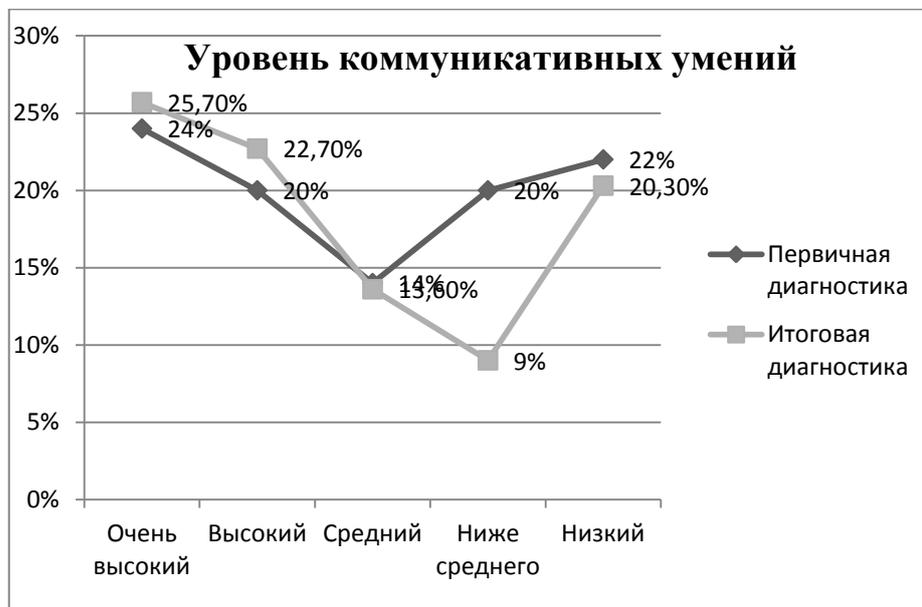


Рис.9 Итоговые результаты по уровню коммуникативных умений

Результаты показателей организаторских умений выглядят следующим образом (Рис. 10): из 22 учеников: 40,9% имеют низкий уровень организаторских умений, 22,7% имеют показатель ниже среднего, 13,6% имеют средний уровень организаторских способностей, 9% имеют очень высокий уровень, 19% высокий.

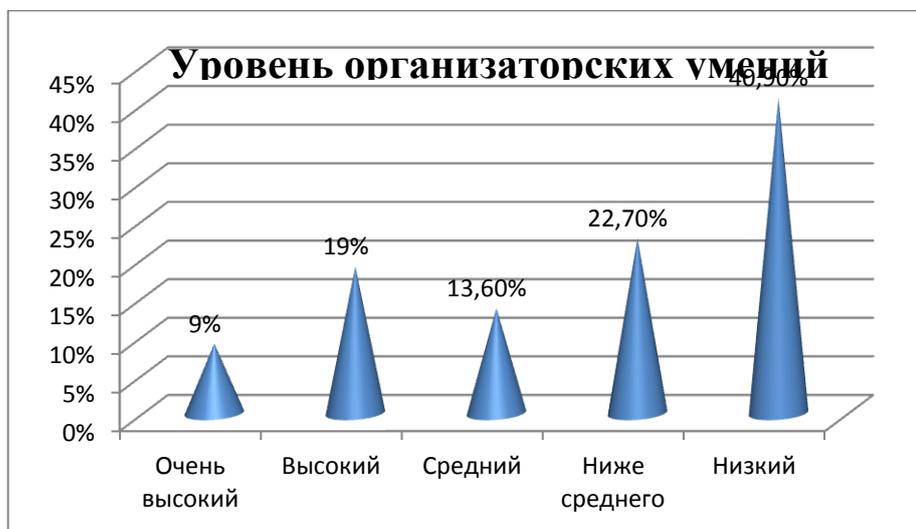


Рис.10 Итоговый уровень организаторских умений

Сравнение результатов первичной и итоговой диагностики дает картину, показывающую, что сдвиги на развитие способностей наблюдаются. Видна небольшая разница в 1-3% (Рис. 11).

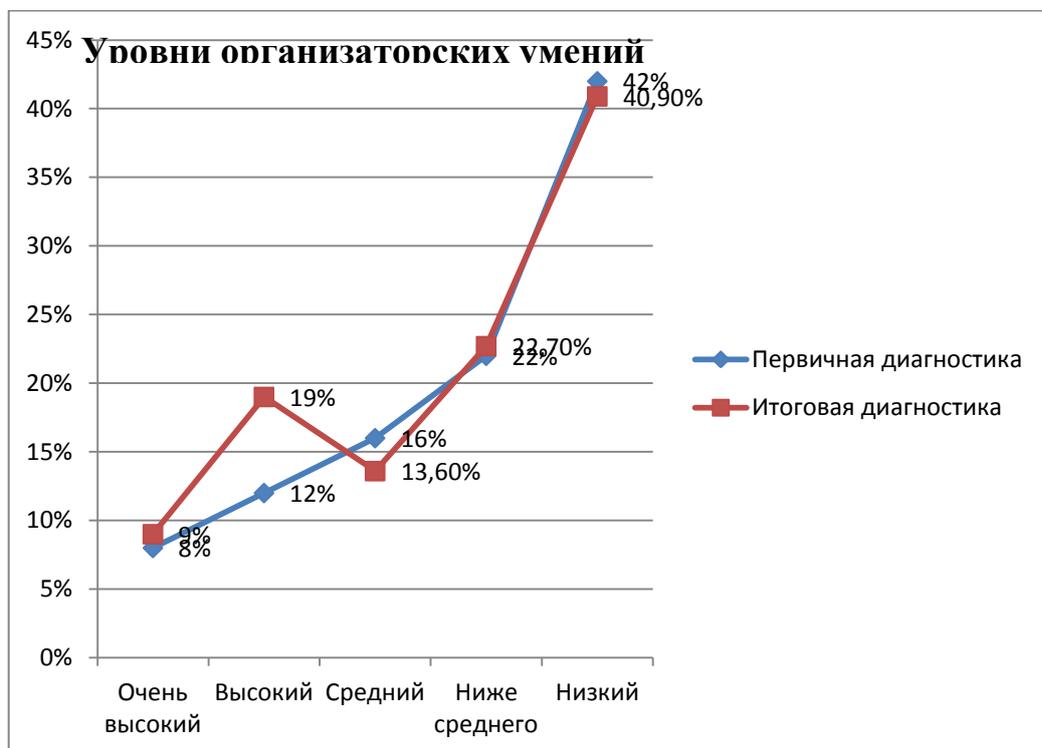


Рис.11 Итоговые результаты по уровню организаторских умений

Выводы по II главе

Исходя из результатов проведенного нами исследования, можно сделать следующие выводы:

В ходе беседы с педагогом психологом мы выяснили, что самыми частыми конфликтами являются конфликты между учениками, затем по популярности идут конфликты между учеником и учителем, следующим идет конфликт между учителем и администратором.

Первичная диагностика показала, что у подростков (учеников 9-10-х классов) высокий уровень конфликтного поведения: выбираемые стратегии поведения в конфликтной ситуации не конструктивны у большинства испытуемых 33% - приспосаблиются к позиции другого, у большинства учеников наблюдается низкий уровень коммуникативных и организаторских умений (42%).

Основная наша работа была направлена на создание школьной службы примирения и подготовку ее медиаторов. Большею частью работы было реализация программы подготовки будущих медиаторов, так как медиатор главное лицо в данной технологии. В реализации программы участвовали наиболее ярые участники конфликтов в школе.

Посредством итоговой диагностики мы можем сказать, что школьная служба примирения является эффективным средством разрешения конфликтов в школе. Показатели уровня коммуникативных и организаторских умений меняются в положительную сторону: процент учеников с низким уровнем коммуникативных навыков снизился с 42% до 27,3%, а очень высокий в значительной мере увеличился с 8% до 22,7%. Высокий уровень организаторских умений увеличился на 4%, а низкий снизился на 1,1%. Если до реализации программы ученики в большей степени выбирали стратегию приспособления(33%) в конфликтной ситуации, то после ее проведения ученики стали идти на компромисс (54,5%). В результате программы нами было выявлено трое самых лучших кандидатов на роль медиатора.

Заключение

Большую часть времени дети проводят в школе. Это время проходит не только за учебным процессом, но также не маловажной частью школьной жизни является взаимодействие со сверстниками, учителями. В процессе этого взаимодействия возникает большое количество конфликтных ситуаций. Конфликты являются неотъемлемой частью нашей жизни и, при этом, чаще всего, ассоциируются с агрессией, негативными эмоциями, спорами и враждебностью.

Мы проанализировали литературу по данной проблеме: изучили понятие конфликта, конфликтного поведения, виды и причины конфликтов в школе, особенности подросткового возраста, стратегии поведения в конфликтной ситуации, понятие профилактики и медиации, изучили сущность технологии медиации. Таким образом, мы выявили, что в школе встречаются следующие виды конфликтов: ученик-ученик, учитель-ученик, учитель-учитель, учитель-администратор, учитель-родитель. В ходе беседы с психологом школы, мы выяснили, что чаще всего встречаются конфликты между учениками, причинной которых является – борьба за лидерство, личная неприязнь, соперничество, обиды, сплетни, борьба за мальчика (девочку). Реже в школе происходят ссоры учителей и учеников, причина которых кроется в плохом поведении ученика, низкой успеваемостью или заниженных оценках ученика, в личной неприязни. Анализ источников показал, что стратегии, выбираемые нами в конфликтной ситуации, в значительной степени влияют на разрешение конфликта, и конструктивными стратегиями являются стратегия сотрудничества и компромисса. Эффективной профилактикой может являться «школьная служба примирения», которая включает в себя работу беспристрастного третьего лица (медиатора), неучаствовавшего в конфликте, в качестве помощника. Медиатор помогает сторонам конфликта донести друг до друга свои позиции и чувства, создает дружественную непринужденную обстановку и не занимая ничьей стороны разрешить ситуацию. Главной задачей

в случае, если есть обидчик, является не наказание его, а помощь в осознании и признании своих ошибок и возможность искупить вину лично перед пострадавшим.

Исследование проводилось на базе МБОУ СОШ №4 г. Дивногорска.

Мы провели первичную диагностику уровня конфликтного поведения подростков по методике «КОС» и Томаса «Стратегии поведения в конфликтной ситуации», которая показала, что у большинства испытуемых наблюдается низкий уровень коммуникативных и организаторских умений, а также большинство прибегают к неконструктивным стратегиям поведения в конфликтной ситуации.

Основной частью нашего исследования являлась реализация программы подготовки медиаторов «школьной службы примирения». В ходе данной работы мы развивали у подростков коммуникативные навыки, организаторские склонности, отработывали приемы слушания других людей, умение конструктивно решать конфликты и споры, умение работать в качестве медиатора и др.

После основного этапа мы провели повторную диагностику, которая подтвердила нашу гипотезу об эффективности технологии «школьной службы примирения» как средства разрешения конфликтного поведения школьников. Показатели уровня коммуникационных умений и организаторских способностей постепенно увеличиваются, большинство (55,4%) теперь уже выбирают конструктивную стратегию поведения в конфликтной ситуации – компромисс.

Также не менее важной частью нашего исследования была работа по информированию родителей о деятельности и программы «школьной службы примирения», обучающие семинары для педагогических работников, подготовка их к роли супервизора, руководителя «школьной службы примирения».

Список литературы

1. Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».
2. Указ Президента РФ от 1 июня 2012 г. N 761 "О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы".
3. А. Коновалов. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений. М: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012.
4. А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. Значение, предмет и задачи конфликтологии // Конфликтология.— М.: ЮНИТИ, 1999.— С. 81.— 551с.
5. Абрамова Г.С. Возрастная психология: учебник для студентов Вузов. - М., 2001.
6. Аклаев А.Р.Этнополитическая конфликтология: анализ и менеджмент: Учебное пособие. – М.: Дело, 2005.
7. Аллаhverдова О. В. Карпенко А. Д. Медиация — переговоры в ситуации конфликта. СПб., 2010. —178 с.
8. Андреев В.И. Основы педагогической конфликтологии
9. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: теория, история, библиография. - М., 1996.- 534с.
10. Архипов В. В. Медиация — предмет изучения теоретико-правовых дисциплин // Третейский суд. 2009. № 1 (61).С. 55 – 57.
11. Бабосов Е.М. Конфликтология. – Киев, 1997. – 426с.
12. Вишневская А.В. «Медиация как технология регулирования конфликта
13. Живая Конвенция и школьные службы примирения. Теория, исследования, методики. / Под общей редакцией Н.Л. Хананашвили. – М.: Благотворительный фонд «Просвещение», 2011. С. 154-156.

14. Здравомыслов А.Г. Социология конфликтов–М., Аспект-Пресс,1996.
15. Зер Х. Восстановительное правосудие: новый взгляд на преступление и наказание / пер. с англ.; под общ. ред. Л.М. Карнозовой. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2002.
16. Иванова Е. Н Мифы и легенды о медиации СПб.: СПб Центра разрешения конфликтов, 2002.
17. Коновалов А. «Школьные службы примирения. Методы и формы работы». // Школьные службы примирения. Сб. материалов; Волгоград, 2011.
18. Корчагина Ю.И. Агрессивные дети//Здоровье детей.
19. Крутецкий В.А. Психология подростка. – М., 1965.
20. Кулагина И.Ю., Коллюцкий В.Н. Возрастная психология: Полный жизненный цикл развития человека. Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. — М.: ТЦ «Сфера»,2003.
21. Максудов Р. Р. Восстановительная медиация: идеи и технологии. М.: Институт права и публичной политики,2009. 167 с.
22. Максудов Р.Р. Восстановительная медиация. Практическое руководство для специалистов, реализующих восстановительный подход в работе с конфликтами и уголовно наказуемыми деяниями с участием несовершеннолетних. М.: Программа сотрудничества ЕС и России, 2011.
23. Маловичко И. «История становления и стратегия развития школьных служб примирения в Волгограде и Волгоградской области». // Школьные службы примирения. Сб. материалов; Волгоград, 2011.
24. Николукин С. В. Правовые технологии посредничества (медиации) в России: научно-практическое пособие. М.,2013. 237 с.
25. Обухова Л.Ф. Возрастная психология. М., 1999.
26. Пашин С. Экспертное заключение. Актуальные проблемы правового регулирования медиации // Вестник восстановительной юстиции. Вып. 8. М., 2011. С. 141.

27. Пель М. Приглашение к медиации: практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации. М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2009. 400 с.
28. Петровский А.В., Ярошевский М.Г. История и теория психологии: в 2 т. – Ростов-на-Дону, 1996.
29. Прибутько П.С. Библиотека русских учебников// Медиация как способ урегулирования конфликтов.
30. Рыбакова, М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. М., 1991.
31. Семенюк Л.М. Психологические особенности агрессивного поведения подростков.
32. Стандарты восстановительной медиации // Вестник восстановительной юстиции. Концепция и практика восстановительной медиации. Вып. 7. М.: Центр «СПР», 2010
33. Стандарты восстановительной медиации.// Вестник восстановительной юстиции. Концепция и практика восстановительной медиации. Выпуск 7. – М.: Центр «СПР», 2010.
34. Стандарты восстановительной медиации. М. 2009. С.3.
35. Съедин С.И. Основы управления. - М., 1996.- 112с.
36. Хавкина А. Программы восстановительного правосудия в Пермском крае: анализ работы с жертвами и потерпевшими // «Вестник восстановительной юстиции». №7, М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2010. С. 62-66.
37. Шамликашвили Ц. Явные и незаметные преимущества медиации // Журнал "Медиация и право", М.. 2 (12) - 2009.
38. Шипилов, А.И. Социально-психологические особенности конфликтов между начальниками и подчиненными в подразделении; М., 1993.-с.-307.
39. Овчарова, Р.В. Справочная книга социального педагога / Р.В. Овчарова. - М.: ТЦ «Сфера», 2005. - 480 с.

40. Социальная педагогика: курс лекций. Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Под ред. М.А. Галагузовой. - М.: ВЛАДОС, 2000. - 416 с
41. Российская энциклопедия социальной работы. В 2-х т. - М., 1997.
42. Теория социальной работы: Учебное пособие/Под ред. д.ф.н., проф. Е.П. Агапова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К»; Ростов н/Д: Наука-Спектр, 2011. – 280 с.

Первичные данные первичной диагностики по коммуникативным навыкам:

№	Показатели коммуникативные способностей:				
	0,1-0,45	0,46-0,55	0,56-0,65	0,66-,0,75	0,76-1
1	0,25				
2	0,3				
3			0,6		
4		0,5			
5	0,1				
6				0,75	
7			0,6		
8	0,4				
9		0,5			
10					0,9
11	0,45				
12	0,2				
13		0,55			
14					0,8
15	0,4				
16				0,7	
17		0,5			
18		0,55			
19				0,7	
20	0,1				
21			0,65		
22	0,4				
Уровни:	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий	Очень высокий

Первичные данные повторной диагностики по коммуникативным навыкам:

№	Показатели коммуникативных способностей:				
	0,1-0,45	0,46-0,55	0,56-0,65	0,66-0,75	0,76-1
1	0,2				
2			0,6		
3					0,9
4	0,1				
5				0,7	
6			0,65		
7	0,4				
8					0,85
9		0,5			
10				0,75	
11				0,75	
12	0,3				
13					0,8
14					0,9
15				0,7	
16			0,6		
17				0,75	
18					0,9
19	0,1				
20	0,1				
21			0,6		
22		0,55			
Уровни:	Низкий	Ниже средний	Средний	Высокий	Очень высокий

Первичные данные первичной диагностики по стратегиям поведения в конфликтной ситуации:

№	Стратегии поведения в конфликтной ситуации по Томасу:				
	соперничество	сотрудничество	компромисс	избегание	приспособление
1			+		
2		+			
3		+			+
4	+				
5			+		+
6					
7	+				
8				+	+
9				+	
10	+				
11			+		+
12					
13		+			+
14					
16			+		
17					+
18	+				
19		+			
20		+	+	+	
21			+		+
22				+	

Первичные данные повторной диагностики по стратегиям поведения в конфликтной ситуации:

№	Стратегии поведения в конфликтной ситуации по Томасу:				
	соперничество	сотрудничество	компромисс	избегание	приспособление
1			+		
2			+		
3		+			
4			+		
5		+			
6				+	
7				+	
8			+		+
9			+		
10	+				
11			+		+
12			+		
13		+			
14			+		+
15				+	+
16			+		
17			+		
18	+				
19			+		+
20		+			
21				+	
22			+	+	+

Первичные данные первичной диагностики по организаторским умениям:

№	Показатели организаторских склонностей:				
	0,2 – 0,55	0,56-065	0,66-0,7	0,71-0,8	0,81-1
1		0,6			
2	0,1				
3			0,7		
4		0,6			
5	0,55				
6	0,2				
7	0,4				
8				0,75	
9		0,6			
10				0,8	
11	0,5				
12			0,7		
13					0,9
14	0,3				
15		0,65			
16					0,85
17	0,2				
18	0,4				
19				0,8	
20		0,6			
21	0,2				
22			0,7		
Уровни:	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий	Очень высокий

Первичные данные вторичной диагностики по организаторским умениям:

№	Показатели организаторских склонностей:				
	0,20-0,55	0,56-0,65	0,66-0,70	0,71-0,80	0,81-1
1	0,2				
2				0,75	
3	0,35				
4		0,6			
5			0,7		
6				0,75	
7		0,6			
8	0,5				
9					0,9
10			0,7		
11	0,45				
12	0,5				
13		0,65			
14					0,85
15			0,7		
16		0,6			
17	0,3				
18	0,45				
19				0,8	
20		0,6			
21	0,5				
22				0,8	
Уровни:	Низкий	Ниже средний	Средний	Высокий	Очень высокий

Программа подготовки подростков для работы в школьных службах примирения на основе восстановительного подхода

Для подготовки команд ШСП нами была разработана и апробирована на группе подростков, проявивших интерес к созданию служб в своей школе.

Целью программы является подготовка подростков для работы в школьных службах примирения на основе восстановительного подхода.

Задачи программы:

- развить коммуникативные навыки;
- ознакомить подростков с понятием «конфликт» и особенностями восстановительного подхода в разрешении конфликтных ситуаций;
- обучить подростков основам проведения программы примирения с использованием восстановительных технологий;
- сформировать команду подростков для работы в ШСП;
- способствовать процессу самопознания и самореализации.

Предполагаемые результаты

- преодолеть барьеры общения, повысить коммуникативную культуру приобрести опыт взаимодействия в решении текущих проблем;
- конструктивно разрешать конфликтные ситуации;
- освоить навыки проведения восстановительных программ;
- заложить основы для профессионального самоопределения;
- самореализоваться в позитивном ключе;
- развить свой творческий потенциал, активизировать процесс самопознания

Участие в программе будет содействовать созданию команд ШСП.

Включение обученных детей в работу по созданию школьных служб примирения позволит снизить уровень конфликтности в школе, что будет содействовать устранению причин противоправного поведения школьников, позитивно изменит школьную среду.

Характеристика клиента

Программа апробировалась на учениках 9-10 классов г. Дивногорска, проявивших интерес к созданию школьных служб примирения, в условиях летнего выездного профильного лагеря (сейчас занятия проводятся в условиях города, во время учебного периода). Критериями отбора было личное желание подростка и рекомендация руководителя ШСП. В итоге была сформирована интегрированная группа, в которую вошли дети как из социально неблагополучных семей, так и дети из социально успешных семей. Также дети различались по успешности обучения в школе. Группа состояла из юношей и девушек.

Методы:

- Ролевая игра
- Психотехнические упражнения
- Групповая дискуссия
- Импровизация
- КСО (коллективный способ обучения)
- Тематический рисунок

Принципы деятельности психолога при реализации данной программы:

- ✓ Этические принципы.
- ✓ Принцип научности – содержание программы основано на научных подходах отечественной и зарубежной психологической науки.
- ✓ Принцип учета возрастных особенностей.
- ✓ Принцип систематичности.
- ✓ Принцип возможности варьирования заданий.
- ✓ Принципы развития и регламентации общения (предоставление клиенту самому выбрать линию поведения, откровенность обсуждения всех проявлений эмоций, поведения в деятельности).
- ✓ Принцип самодиагностики.

Организация и содержание деятельности психолога во время проведения программы

Программа рассчитана на детей в возрасте 13-16 лет.

Программа групповая. Состав группы - 12-16 человек. Необходимо четное количество участников.

Программа рассчитана на 10 занятий. В случае необходимости количество занятий может быть увеличено. Продолжительность одного занятия - 3 академических часа.

Требования к помещению: Важно, чтобы для проведения данного тренинга было выделено определенное место, в котором от занятия к занятию сохранялась бы творческая атмосфера, на стенах можно было бы оставлять изобразительные работы.

Из опыта работы: наиболее эффективно проведение программы в условиях выездного профильного лагеря. Ежедневные занятия в лагере позволяют сохранить постоянство состава группы и поддерживать познавательный интерес участников на высоком уровне. Проведение программы в условиях города в учебное время может быть затруднено: состав участников может меняться из-за сложности согласования времени занятий, в случае, когда группы формируются из учеников разных школ.

Для анализа эффективности проведения обучающей программы для участников школьной службы примирения школы №4 г. Дивногорска были использованы следующие методики:

1. Методика К. Томаса

Цель: Диагностика предрасположенности личности к конфликтному поведению.

2. Методика В.В Снявского и В.А Федорошина

Цель: Диагностика уровня необходимых коммуникативных и организаторских умений.

В исследовании приняло участие 22 подростка.

Краткое описание занятий программы

Занятие 1. «Знакомство участников программы друг с другом»

1. Вступление: «Правила работы в группе»

В нашей группе будет происходить многое, на первый взгляд, необычное. Но, так или иначе, мы будем говорить о себе, что-то важное для нас, лично – значимое. Поэтому здесь не может быть правильных или неправильных мнений, они все имеют право быть высказанными. Они все в полной мере ценны и принимаются независимо от того, согласны мы с ними или нет. Каждый имеет право быть услышанным, и никто не имеет права осуждать его за это.

То, что мы здесь встретились - это не просто случайность, это часть нашей жизни, которую мы проживаем вместе. Одна из трудностей нашей повседневной жизни - это то, что люди не умеют жить в настоящем времени: они живут либо в прошлом, в своих воспоминаниях, либо в будущем - в своих надеждах и опасениях. Для нас же очень важно будет жить в группе именно в настоящем, в том, что будет происходить в группе «здесь и теперь».

Вы уже заметили, что сидим в кругу и это сделано специально по нескольким причинам. Круг - это символ гармонии, мы обращены лицом ко всем остальным и внутри круга сосредотачивается положительная энергия группы, которая помогает нам двигаться вперед. Поэтому очень важно не допускать разрушение этого энергетического поля, например, пропуская занятия или даже появления новых членов группы, поскольку меняется энергетика группы и это вызывает определенные трудности. На энергетику группы влияет даже и то, как мы рассаживаемся в круге. В китайской мифологии есть такие понятия как «янь» и «инь», означающие мужское и женское начало. Так вот, наиболее благоприятно, когда члены группы сидят

таким образом, чтобы «янь» и «инь» сочетались между собой, а не скапливались на отдельных полюсах.

Иногда выполнение того или иного упражнения может вас глубоко взволновать, задеть что-то личное в вас. В таких случаях вы можете сказать «стоп» и это будет означать, что вам трудно и что вы не хотите продолжение этой темы. Но не стоит злоупотреблять этой возможностью. Пояснить сказанное можно на примере графина с водой, куда попало несколько грязных капель. Теперь сколько не добавляй в этот графин чистой воды, она все равно будет грязной. Лучший выход - выплеснуть воду из графина совсем, а уж затем налить туда новую. Иными словами, зачастую лучше попробовать все-таки разобраться в своих проблемах.

2. «Снежный ком»

Человек называет свое имя и качество (если в группе небольшое количество человек, то 2 качества), второй повторяет имя и качество первого человека и называет свое имя и качество, третий повторяет имена и качества первых двух человек и называет свое имя и качество. Возможно введение обозначения своего настроения каким-либо цветом вместо качеств.

3. «Мое имя: почему меня так назвали?»*

Каждому участнику по кругу предлагается назвать свое имя, рассказать, почему его так, назвали, нравится ли свое имя, как зовут дома, в школе, как хотелось бы, чтобы называли на занятиях.

Из опыта работы: Если участнику не нравится его имя, то можно предложить: «Как ты хочешь, чтобы тебя здесь называли?»

4. «Мухолов»

Участники становятся в круг. Выбирается один человек на роль ведущего он становится мухоловом.

Инструкция: «Между нами будет летать воображаемая муха, она перелетает с одного плеча на другое. Задача мухолова успеть поймать муху, хлопнув газеткой по плечу человека. Движениями этой мухи мы можем управлять. Например, муха сидит на моем плече, я называю имя Лены, и она перелетает на плечо Лены. Лена называет имя Дениса, и муха перелетает к Денису и т.д. Мухолов поймает муху, если хлопнет по плечу до того, как тот назовет чье-нибудь имя».

5. «Интервью»*

Участники объединяются в пары и рассказывают о себе за короткий промежуток времени. Затем каждый из них рассказывает про своего собеседника от первого лица.

6. «Ветер дует на того, кто...»

Участники садятся в круг, водящий стоит в кругу. Водящий называет любой признак, например: «Ветер дует на того, кто любит мороженое» и т.п. Те ребята, кому подходит данный признак, т.е., кто любит мороженое, должны поменять свое место. Задача водящего успеть сесть на чей-нибудь стул.

7. «Ассоциации», МПС*

Каждый участник говорит о загаданном человеке ассоциацией, отвечая на вопросы ведущего, например, «Если он был бы насекомым, то каким?»

8. «Перетягивание»

Участники делятся на две команды. Цель каждого перетянуть на свою сторону как можно больше людей из противоположной команды. Попавший в чужую команду становится ее членом.

9. Рефлексия занятия

Вопросы для проведения рефлексии подбираются в зависимости от темы занятия, состояния группы, их актуальности на данный момент. Примерные вопросы для организации рефлексии:

- Что чувствовал во время занятия?
- Что было трудным, что далось легко?
- Что показалось интересным, удивительным, самым значимым?
- Твои ожидания на следующее занятие?
- Что было для тебя полезным, что нового ты узнал о себе?

Занятие 2. «Наше активное общение в группе»

1. «Нетрадиционное приветствие»

Ведущий предлагает участникам поприветствовать друг друга нетрадиционными способами:

«Поздоровайтесь

- Коленкой
- Плечом
- Носом и т.п.»

Участники должны поздороваться предложенными способами с каждым, задевая теми частями тела, которые предлагает ведущий часть тела другого человека.

2. «Имя соседа»

Получая в свои руки мяч, участник должен назвать имя своего соседа справа (слева), можно предложить делать комплименты соседу справа (слева).

3. «На Луне»

Инструкция: Представьте себе, что вы оказались на темной стороне Луны после крушения космического корабля. Вам необходимо взять с собой ряд предметов, которые представлены на карточке (каждому участнику выдается карточка со списком предметов) и преодолеть расстояние в 370 км до светлой

стороны луны. Проранжируйте от 1 до 15, где на 1 месте будет наиболее важная, на ваш взгляд, вещь, а на 15 - наименее важная.

Список предметов для упражнения «На Луне» (индивидуальный лист).

Название предмета	Индивид. порядковый номер	Групповой порядковый номер	Правильные ответы*
Коробок спичек			15
Пищевой концентрат			4
50 футов капроновой веревки			6
Параютный шелк			8
Портативный нагреватель			13
2 револьвера 45-го калибра			11
Одна упаковка сухого молока			12
Два 100-литровых баллона с кислородом			1
Звездная карта (лунного созвездия)			3
Надувной плот			9
Компас магнитный			14
5 галлонов (примерно 19 л) воды			2

Сигнальные ракеты			10
Аптечка первой помощи с иглами для инъекций			7
Радиоприемник-передатчик на солнечных батареях			5

*-правильные ответы ведущий сообщает в конце, причем, если ответ совпадает, то участнику присваивается 1 балл, если количество баллов превышает 11 - человек выжил на Луне.

Далее обсуждаются результаты: было легче одному принимать решение или в группе, когда решения были более правильными, какую роль занимал во время работы в группе.

4. «Воздушный шар»

Инструкция: «Представьте себе, что вы группа людей путешествующих на воздушном шаре, причем воздушный шар теряет высоту и вам необходимо будет каждые 3 минуты принимать решение о том, кого из пассажиров вы будете выкидывать. Сейчас каждому из вас необходимо придумать себе определенную роль: возраст, профессию, семейное положение».

После проведения данного упражнения необходимо каждому участнику разотождествиться с ролью, произнеся фразу «Я Саша, а не ...».

5. «Му-му»

Инструкция: «Встаньте в круг. Сейчас я скажу каждому название животного, необходимо его запомнить (ведущий подходит к каждому по очереди и называет роль: «кошка», «собака», «коровка», «птичка» и т.п., таким образом, команда делится на четыре группы). Теперь закройте глаза и, издавая звуки предложенных животных, объединитесь в группы».

6. «Немое кино»

Ведущий предлагает понятия, которые изображаются участниками одной из команд без слов. Команда, которая первая угадала и озвучила это понятие, зарабатывает 1 балл.

7. «Дракон»

От одной команды требуется 3 человека, которые будут составлять тело дракона (голова, туловище, хвост), от другой команды-1 человек, который должен будет поймать хвост «дракона». Проигрыш команде засчитывается в случае если: «дракон» расцепляется, ловец коснулся хвоста «дракона». Предоставляется 2 минуты для 1 акта игры. Желательно, чтобы в данном упражнении все приняли участие.

8. «Мозговой штурм»*

Ведущий предлагает незаконченную фразу, например: «В пустыне нашли сломанную спичку...». Командам необходимо придумать истории и обыграть одну из них. Упражнение проводится по всем условиям мозгового штурма (на обсуждение принимаются любые предложения, они не подвергаются критике, из них выбираются самые необычные).

9. «Построиться по...»*

Участникам предлагается построиться по размеру ладони, по цвету глаз, по дням рождения не используя слова.

10. «Клубок»*

Участники выстраиваются в одну линию, берутся за руки, первому дают веревку, последний начинает двигаться, заворачиваясь в «клубок». Затем ведущий обвязывает веревкой «клубок». «Клубок» должен преодолеть некоторое расстояние, двигаясь по комнате.

10. Рефлексия занятия (см. рефлексия занятия №1)

Занятие 3. «Общение - жизнь...»

1. Мое настроение

Каждый участник рассказывает, с каким настроением пришел на занятие, какого оно цвета.

2. «Герб»*

Предлагается придумать (нарисовать) свой герб (форма, фон, символы). Провести презентацию своего герба.

3. «Фотоаппарат»*

Участникам предлагается работа в парах. Один выбирает роль «фотографа», другой – «фотоаппарата». «Фотоаппарат», с закрытыми глазами, следует за «фотографом» и может открывать глаза только по знаку «фотографа» (знаком является пожатие рукой). Затем дети меняются ролями.

4. «Моя идеальная комната»*

Упражнение выполняется в парах. Участникам необходимо придумать свою идеальную комнату, затем каждый пытается угадать, какую комнату задумал его партнер.

5. «Спина к спине»*

Участники встают друг к другу спинами, опираются друг на друга плечами, сохраняя контакт плечами и удерживая равновесие, делают несколько шагов вперед до сохранения устойчивого положения. Затем им предлагают в парах, сохраняя позиции, присесть, подняться, походить по залу. Далее пары объединяются в четверки: задача участников сохранить динамическое равновесие в группе, опираясь друг на друга только плечами. Количество

участников в группе можно увеличивать до того момента, пока группа не распадется.

6. «Общие рисунки»*

Упражнение проводится в кругу. Участники начинают что-либо рисовать на своих листах, по команде ведущего передают незаконченные рисунки соседу справа. Рисование продолжается до момента возвращения рисунка своему владельцу.

7. «Бревно»*

Участники встают на скамейку. Дается задание: по – очереди перейти от начала в конец скамейки. Если кто-то из группы срывается со скамейки, то члены группы решают: может вернуться и продолжить действие «выпавший» участник или он покинет группу. Если участник возвращается, то игра начинается с самого начала.

8. Рефлексия занятия (см. рефлексия занятия № 1)

Занятие 4. «Конфликт - это...»

1. Понятие «конфликт» - это...

Участникам предлагается обсудить понятие «конфликт», ответы фиксируются на бумаге или на доске, затем ведущий обобщает результаты работы и предлагает научные определения понятия в различных подходах.

2. Интерпретация результатов диагностики

Ведущий объясняет значение диагностических шкал, рассказывает о пяти стилях поведения в конфликтной ситуации (по Томасу), участники индивидуально анализируют свои результаты, затем по желанию комментируют их. В завершении ведущий дает интерпретацию диагностики в

общем по группе. К результатам диагностики возвращаются в упражнении № 4 четвертого занятия.

3. «Перетягивания»*

Группа делится на две команды. Команды выстраиваются в две шеренги друг напротив друга, обозначается граница. Дается инструкция: «Увеличить количество участников в своей команде, те, кто попадает за границу, становится членом противоположной команды, действовать можно различными способами». Через определенное время действие останавливается, подсчитывается количество участников в каждой команде.

4. Стили поведения в конфликте. Работа по группам.

Участники объединяются в группы (5 групп), каждой группе выдаются карточки, в которых перечислены стили поведения в конфликтной ситуации: «избегание», «приспособление», «конкуренция», «сотрудничество», «компромисс». Участники обсуждают плюсы и минусы определенного стиля поведения. Результаты работы ведущим фиксируются на доске, делается вывод: в разных жизненных ситуациях можно использовать разные стили поведения в конфликте, но наиболее продуктивен стиль поведения «сотрудничество». Этот стиль поведения используется в восстановительной технологии.

5. «Вода, огонь, лед»

Участники изображают следующие стихии: «огонь» (двигаются быстро), «вода» (движения тела мягкие, нежные), «лед» (тело замирает в какой-либо позе, мышцы напряжены).

6. «Красное и черное»

Для выполнения данного упражнения необходимы 2 команды.

Инструкция: «У каждой команды 10 ходов. Если одна команда предлагает «красный», и другая - «красный», то каждой команде присваивается +10 баллов. Если выбор «черный» - «черный», то каждой команде присваивается -10 баллов. Если команды выбирают «красный» - «черный», то им присваивают +10 и +5, соответственно. Задача каждой команды – набрать наибольшее количество баллов».

В конце происходит подведение итогов игры и обсуждение, делается вывод: наиболее продуктивный стиль поведения в данной ситуации - сотрудничество (то есть выбор должен быть и в пользу соперников и в свою пользу).

Кейсы:

1. «Автобус». Представьте, что вы зашли в автобус, вам необходимо рассчитаться за проезд, а денег в кармане у вас не оказалось. Я буду играть роль злого кондуктора, ваша задача уговорить меня доехать до нужной вам остановки.
2. «Бухгалтер». В бухгалтерии в одном кабинете работают две сотрудницы. Одна из них молодая, другая в предпенсионном возрасте, но обе хорошие специалисты. Несмотря на то, что они работают независимо друг от друга, старшая сотрудница регулярно вмешивается в работу молодой: дает ей советы, постоянно говорит об отсутствии компетенции, указывает на ошибки. Кроме того, женщина предпенсионного возраста постоянно обращает внимание на то, как выглядит молодой специалист, пытается ее по-своему «образумить». При этом старшая сотрудница делает это без злого умысла — таким образом, она беспокоится о своей «неопытной» коллеге. Как следует поступить женщинам в данной ситуации?
3. «Руководство». В отдел назначают нового молодого руководителя. При этом большинство его подчиненных значительно старше — средний возраст персонала — 40 лет. Любые решения и установки молодого начальства сотрудники воспринимают негативно — они полагают, что руководитель недостаточно компетентен. Молодой человек в свою

очередь понимает, что его подчиненные относятся к нему отрицательно, и хочет изменить такое отношение. Как можно выйти из подобной ситуации?

7. Рефлексия занятия (см. рефлексия занятия №1)

Занятие 5. «Примирительная программа. Этапы, принципы проведения»

1. Принципы проведения примирительных программ

Ведущий представляет группе принципы проведения восстановительной программы в форме беседы. По ходу беседы ведущий акцентирует внимание участников на том, что необходимо зафиксировать в своих тетрадях.

Ведущий программы должен знать и транслировать следующие принципы участникам программы:

- Исцеление жертвы. Здесь основное внимание фокусируется на чувствах и потребностях жертвы, разрешении ее проблем, возникших в результате конфликта. Во многих случаях возможность выговориться, получить ответы на важные вопросы (например, «почему это произошло именно со мной?») для жертвы важнее материальных потерь.
- Возмещение ущерба непосредственно нарушителем. Это активное участие самого нарушителя в возмещении причиненного ущерба (не только материального, но и так называемого «символического») и удовлетворение других нужд жертвы.
- Активное участие сторон в разрешении ситуации. Нам важно, чтобы участники программы получили собственный опыт разрешения своих конфликтов. Кроме того, если участники сами приняли решение, то, скорее всего, они его исполнят. Важно, чтобы люди перестали видеть один в другом врага, а начинали видеть Человека. В этом случае не происходит дальнейшей эскалации конфликта, не возникает враждебности.

- Диалоговые формы разрешения конфликта. О способе разрешения ситуации участники должны договориться сами в ходе диалога. Чтобы он получился конструктивным, нужно помочь участникам подготовиться к диалогу, а зачастую и организовать сам диалог. В редких случаях применяется опосредованный диалог (например, в виде переписки).
- Включение сообщества в нормализацию взаимоотношений. Поощряется участие в восстановительной программе людей, которые могут оказать поддержку сторонам и помочь в их реабилитации. Участие общества в разрешении конфликтов (в том числе таких предельных, как криминальные) является альтернативной правосудию, ориентированному в первую очередь на наказание преступника.

2. Основные этапы деятельности ведущего.

Ведущий рассказывает об этапах выполнения программы примирения: об алгоритмах действий на каждом этапе и задачах, затем участники объединяются в подгруппы. Им дается задание: вспомнить и записать этапы выполнения программы, алгоритм действий, задачи. Далее каждая группа отправляет в соседнюю своего представителя. Представитель группы знакомит соседей с результатами проведенной работы. Участники соседней группы могут задать вопросы и сделать дополнения к его работе. Внося исправления и дополнения, если они появятся, представитель возвращается в свою группу и доводит до ее сведения информацию об изменениях. После этого группа оформляет результаты работы в виде рисунка, на котором должны быть отражены этапы и особенности проведения программы примирения. Каждая группа проводит презентацию своей совместной работы, остальные участники могут задавать вопросы к работе. Если возникнет необходимость, дается время на то, чтобы откорректировать свою работу.

Информация для ведения беседы:

Ведущий программы примирения не является судьей, адвокатом, воспитателем, опекуном или советчиком. Ведущий - нейтральный посредник,

он в равной степени поддерживает обе стороны конфликта и помогает им наладить конструктивный диалог по поводу возможного разрешения ситуации.

Этапы выполнения программы примирения

этап	Задачи и алгоритм действий
1 этап Подготовительный	<p>Задача: определить возможность использования восстановительной программы по данному случаю.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Получив информацию о событии, определить, подходит ли оно для работы с использованием восстановительных программ.2. Выяснить возможное участие источника информации в программе.3. Понять, как будет развиваться ситуация дальше в зависимости от проведения программы примирения (будет ли дело передано в педсовет, на заседание КДН, в суд т пр.)

2 этап

Предварительные встречи

Задача: создать безопасные условия для доверительного общения и снятия эмоционального напряжения, активизировать внутреннюю конструктивность участников, ориентированную на будущее. Подготовить участника к примирительной встрече.

1. Представиться полностью, установить доверительные отношения.
2. Выслушать личную историю человека.
3. Понять и принять переживания участников ситуации, снять сильные негативные эмоции и вместе с участниками сориентироваться в их проблемах и нуждах.
4. Выяснить и обсудить предложения человека по разрешению ситуации.
5. Принять решение об уместности программы.
6. Представить программу и предложить сторонам участвовать в ней.
7. Если сторона дает согласие, подготовить ее к участию в программе (информировать о вопросах, которые будут обсуждаться на программе, о правилах программы).
8. Учесть пожелания каждой стороны в организации программы (состав участвующих лиц, место и время проведения).

<p style="text-align: center;">3 этап</p> <p style="text-align: center;">Примирительная встреча</p>	<p>Задачи: создать безопасные условия для доверительного общения, активизировать внутреннюю конструктивность участников, направленную на установление диалога, налаживание связи между ними. Создание условий для заключения соглашения, нормализация отношений.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Создать условия для ведения примирительной встречи (удобное помещение, расположение участников, возможность для конфиденциальных переговоров). 2. Представить участников, обсудить правила встречи. 3. Помочь выразить (а при необходимости переформулировать) сильные эмоции сторон. 4. Организовать диалог сторон, направленный на восстановление картины и последствий ситуации. 5. помочь сторонам в осознании несправедливости произошедшего. 6. Организовать диалог о возмещении ущерба, о будущем правонарушителя, а при необходимости - и будущем жертвы. Поиск ответа на вопрос: «Как сделать, чтобы этого не повторилось?» 7. Составить примирительный договор сторон, учитывающий согласованный решения сторон и механизм его выполнения. 8. Выяснить, кто будет информировать ведущего о ходе выполнения договора.
<p style="text-align: center;">4 этап</p> <p style="text-align: center;">Выполнение</p>	<p>Задача: подтвердить выполнение условий примирительного договора</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проверить выполнение договора. 2. Организовать при необходимости дополнительную встречу.

3. «Контакт глаз»*

Упражнение направлено на отработку навыка устанавливать контакт. Ведущий сообщает подросткам о важности умения устанавливать контакт с участниками конфликтной ситуации. Он говорит о том, что большую роль в установлении контакта играет зрительный контакт (первое впечатление о человеке формируется в первые 15 секунд с момента встречи) и предлагает участникам попрактиковаться в установлении такого контакта.

Инструкция: Вам необходимо с помощью взгляда установить контакт с любым участником (например, подмигнуть) на счет «пять» вы должны поменяться с ним местами.

4. Отработка основных техник слушания: нерефлексивное, рефлексивное, эмпатическое.

Информация: Организация пространства во время проведения примирительной программы очень важна. Ведущий рассказывает об особенностях организации пространства при проведении примирительной программы. Также очень важно умение слушать. Что значит «уметь слушать»? Слушание – это не молчание, а процесс, в ходе которого устанавливаются невидимые связи между людьми, возникает то ощущение взаимопонимания, которое делает эффективным любое общение. Одним из наиболее важных моментов в любом слушании является момент обратной связи, благодаря которому у собеседника создается ощущение, что он говорит с живым человеком, который слушает и понимает его. В любом высказывании существуют, по крайней мере, два содержательных уровня: уровень информационный и уровень эмоциональный. Еще может быть уровень поведенческий (мимика, жесты...). В этой связи обратная связь может быть двух видов: отражение информации и отражение чувств говорящего. Вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации, называют *рефлексивным (активным)* слушанием. Он подразумевает постоянное отражение содержания той информации, которую передает вам собеседник. Целью активного слушания является адекватная обратная связь, показывающая,

что передаваемая собеседником информация правильно понята, другая цель – удержание партнерской позиции.

Рефлексивное (активное) слушание предполагает:

- заинтересованное отношение к собеседнику.
- уточняющие вопросы
- парафраз по типу: «правильно ли я понял, что...?» (со знаком вопроса в конце фразы).
- получение ответа на свой вопрос («Да», «Нет, не правильно», «Не совсем, я имею в виду...»)

Как и всякая другая техника, приемы активного слушания не универсальны. Бывает, что приходится слушать человека, находящегося в состоянии аффекта, в состоянии сильного эмоционального возбуждения, и в этом случае приемы активного слушания не срабатывают, так как человек не является в прямом смысле собеседником, он просто человек, который не контролирует собственные эмоции, не способен улавливать содержание разговора, да ему это и не надо. Отражать ему информацию или его чувства – дело совершенно бессмысленное и даже вредное. Это может вызвать у человека дополнительное раздражение. А надо ему только одно – выговориться, успокоиться, прийти в состояния нормального самоконтроля, и только после этого с ним можно будет выстраивать диалог, только после этого человек будет способен слышать то, что ему говорят.

В таких случаях эффективно работает так называемое *нерефлексивное (пассивное)* слушание – вид слушания, который необходим в ситуациях общения с человеком, находящимся в состоянии возбуждения и аффекта. Целью пассивного слушания является вывод партнера по общению из состояния аффекта, его эмоциональная разрядка, приведение его в состояние относительного спокойствия, в котором с ним можно было бы общаться на равных.

При пассивном слушании важно просто слушать человека, просто давать ему понять, что он не один, что вы его слышите, понимаете и готовы поддержать. Лучше всего при этом действуют так называемые «угу-реакции»: «Да-да, угу-угу, ну конечно» и т.п. Совсем молчать нельзя, так как глухое молчание у любого человека вызывает раздражение, а у возбужденного человека это раздражение будет усилено. Разговор не должен прерываться, пока собеседник «не остынет». Поэтому в те моменты, когда собеседник замолкает, самым естественным тоном задавайте уточняющие вопросы: «И что он тебе сказал?» или «А что вы ответили?» или «А где была Маша в это время?». Главная задача – не заразиться от собеседника его эмоциями, не впасть в то же эмоциональное состояние.

Пассивное слушание, таким образом, только по названию пассивное. На самом же деле оно требует определенной душевной работы. Надо помнить, что всякая техника – это всего лишь приемы, которые существуют как бы вне нас, и могут быть эффективно использованы, а могут оказаться и безрезультатными. Важно «Кто их использует» и «Как он это делает» – осознанно или нет. Приемы пассивного слушания будут действенными только в том случае, если предварительно вы проведете работу с собой, со своими «Я-слушаниями».

Причины различны, но, пожалуй, для любого человека главное в таких случаях – желание, чтобы вас поняли, разделили с вами те чувства, переживания, которые вы испытываете. Говорят, что горе разделенное уменьшается вдвое, а разделенная радость вдвое увеличивается. Главное состоит именно в этом – в понимании чувств собеседника и сопереживании ему. Поэтому, важно не только, а часто и не столько понимание тех слов, которые говорит человек, сколько понимание его эмоционального состояния, того, что он переживает в данный момент.

Важно знать, что эмпатическое слушание – вид слушания, который подразумевает постоянное отражение чувств собеседника. Целью эмпатического слушания является создание у партнера чувства того, что его чувства и переживания приняты вами, интересны вам.

Эмпатия – это способность переживать те же чувства, которые переживает партнер по общению в данный момент. «Вживание», «вчувствывание» в партнера.

Отражение чувств – процесс вербальной и невербальной обратной связи о тех чувствах, которые эмпатически испытывает человек, общаясь со своим партнером.

Правила эмпатического слушания

- Необходимо настроиться на слушание: на время забыть о своих проблемах, постараться отстраниться от готовых установок и предубеждений, почувствовать то, что чувствует ваш собеседник, «увидеть» его эмоцию.
- Своей реакцией на слова партнера вы должны по возможности точно отразить переживание, чувство, эмоцию, стоящие за его высказыванием, но сделать это так, чтобы продемонстрировать собеседнику, что его чувство не только правильно понято, но и принято вами.
- Эмпатическое слушание – не интерпретация скрытых от собеседника, тайных мотивов его поведения. Надо только отразить чувства партнера, но не объяснять ему причину возникновения у него этого чувства. Объяснения причин не могут вызвать ничего, кроме отторжения и защиты, особенно, если они произносятся в начале беседы, когда доверительная атмосфера еще не возникла.
- Необходимо уметь держать паузу. Пауза необходима человеку для того, чтобы разобраться в своем переживании.
- Когда человек говорит возбужденно, когда он переполнен чувствами, говорит «не закрывая рта», вовсе не обязательно отвечать развернутыми фразами, достаточно простого пассивного слушания или же повторять его последние слова («эхо-реакция»).

5. «Эмпатическое слушание»*

Все члены группы в кругу слушают одного из участников, который произносит эмоционально окрашенную фразу. Каждый по очереди называет то чувство или несколько чувств, которые, по его мнению, испытывает говорящий. Тот, кто говорил называет, чувство, которое он вкладывал в произнесенную фразу.

6. «Эмпатический танец»

Упражнение позволяет отработать навыки эффективного взаимодействия. Для этого упражнения каждому нужна небольшая палочка (это может быть ручка, карандаш и т.п.). Включается спокойная музыка. Участники объединяются в пары. Каждая пара начинает танцевать медленный танец. При этом они держат два карандаша указательными пальцами на уровне глаз. Затем, не договариваясь, а, только чувствуя партнера, им нужно опустить руки вниз, затем развести их в стороны, не уронив карандаши. Затем - поднять руки вверх, а потом вернуть в исходную позицию. Если карандаши падают, нужно повторить все сначала до тех пор, пока не будет получаться. Затем можно поменяться парами.

7. Рефлексия занятия (см. рефлексия занятия №1)

Занятие 6. «Приемы работы ведущего»

1. Клеймение*

Участникам предлагают составить список из пяти качеств, которые им в себе не нравятся, затем из этого списка им нужно выбрать три качества, которые в большей степени неприятны, из оставшихся трех оставить одно. На небольшом листе бумаги написать это качество и прикрепить его на грудь. Группе предлагают начать движение по комнате. Перед началом движения ведущий просит участников быть особенно внимательными к своим чувствам, мыслям, ощущениям во время выполнения упражнения. При встрече друг с другом участники должны обмениваться вопросами и ответами по заданному алгоритму: вопрос: «Ты «такой-то»?» (слово «такой-то», заменяется названием

качества, которое обозначено на индивидуальных листах), ответ: «Да, я «такой-то»». Действие прекращаются по сигналу ведущего. Затем участникам предлагают разотождествиться с негативным качеством, найти позитивное качество, противоположное негативному выбранному ранее. По желанию участников листок с негативной надписью можно уничтожить (порвать, сжечь и т.п.). На новом листке написать позитивное качество и действие вновь продолжить по предложенной ранее схеме.

Из опыта работы: это упражнение можно проводить в том случае, если в группе сложилась безопасная доверительная атмосфера. По окончании упражнения обязательна индивидуальная рефлексия. Подводя итог упражнения, необходимо обобщив все комментарии, сделать вывод о том, что «клеймение» разрушает самооценку человека, отчуждает его, нарушает контакт с ним, а в некоторых случаях делает его просто невозможным. Нам, как правило, неприятно общаться с людьми, которые нас оценивают.

2. «Безоценочное высказывание»

Участникам предлагаются высказывания, где есть оценка действий человека и где ее нет. Они должны определить, где высказывание безоценочное, а где есть оценка, объяснить почему.

3. «Стихотворение»

Участникам предлагают процитировать несколько строчек из любого стихотворения, затем они называют чувства, которые, на их взгляд, присутствуют в этом фрагменте, а также определяют какое информационное сообщение заключено в этих строчках.

4. «Отражение фраз индивидуально»

Участникам предлагается список фраз, необходимо определить чувства, которые там присутствуют, выписать их и придумать ответную фразу, отражающую чувства.

Например:

Человек говорит	Человек чувствует	Как можно отразить
Мне нельзя было быть таким жадным	Чувства вины, сожаления о своих действиях	Ты сожалеешь о своем поступке, ты не доволен собой
Смотри, папа, я сделал самолет из нового конструктора	Гордость, удовлетворение	Ты рад, что у тебя получилось сделать красивый самолет
Если я с ним помирюсь, все будут считать, что он победил, а я проиграл	Страх унижения, опасение выглядеть проигравшим	Ты опасаясь потерять свой авторитет, ты не хочешь, чтобы тебя считали слабым

Вторая часть упражнения. Отработка навыка в парах. Один из участников пары произносит какую-то эмоционально окрашенную фразу. Второй участник повторяет своими словами содержание того, что он услышал (информационное отражение), а затем отражает чувство. Партнер оценивает точность отражений. Затем участники меняются ролями.

5. Рефлексия занятия (см. рефлексия занятия №1)

Занятие 7. «Иницирующая встреча»

Информация: Цель «вступительной речи» - создать у человека чувство безопасности по отношению к ведущему программы посредством понимания роли ведущего и программы.

- Добрый день! Меня зовут (представиться).
- Я являюсь сотрудником школьной службы примирения.
- Я пришел по поводу случая (фабула случая).

- О вашей ситуации мы узнали от... (называете человека или организацию, передавшую вам информацию о случае).
- Я не представляю ни одну из сторон. В том смысле, что я не адвокат и не советчик. Также я не представляю суд или правоохранительные органы.
- Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примите решение, подходит ли программа вам, и будете ли в ней участвовать.
- Но вначале я прошу рассказать о случившемся подробнее и узнать именно ваше отношение к случившемуся событию.

1. «Написание легенды»

Участникам предлагается написать легенду - самопрезентацию ведущего примирительных программ.

2. «Представление « легенды»

Каждый участник представляет свою «легенду», после представления ведущий спрашивает, хочет ли участник что-то изменить или дополнить в своем выступлении, после этого остальные могут задавать ему вопросы. Затем проводится групповое обсуждение, после чего каждый имеет возможность сделать поправки в своих работах и еще раз зачитать их.

3. «Иницирующая встреча» (ролевая игра), занятие № 5.

Участники работают в парах. Один в роли ведущего примирительной программы, а другой - участник конфликтной ситуации (конфликтную ситуацию участники могут предложить сами). После подготовки пары проигрывают иницирующую встречу. Ведущий совместно с остальными участниками отслеживает успешность проведения иницирующей встречи, дает рекомендации, делает поправки после того, как участники пары проанализируют свою работу.

4. Рефлексия занятия (см. рефлексия занятия №1)

Занятие 8. «Предварительная встреча»

Информация: предварительная встреча, занятие № 5.

1. «Предварительная встреча» (ролевая игра)

Упражнение проводится по аналогии с упражнением № 4, занятия № 7.

2. Рефлексия занятия (см. рефлексия занятия № 1)

Занятие 9. «Примирительная встреча»

Информация: примирительная встреча, занятие № 5

1. «Примирительная встреча» (ролевая игра)

Упражнение проводится по аналогии с упражнением № 4, занятия № 7

Информация: *Образец речи ведущего на примирительной встрече.*

- Я благодарю всех участников встречи и понимаю, что многим было нелегко прийти сюда.
- Мы собрались сегодня по поводу ситуации, происшедшей с вами. (Участники и ведущий садятся в круг или вокруг стола; взрослые и родители - как правило - на задний план.)
- Хочу начать с представления участников сегодняшней встречи. Это (...), его родители (...), социальный работник (...). Я ведущий. Меня зовут (...). Мой помощник (...).
- Напоминаю, что основными участниками нашей встречи являетесь вы. Моя задача - не выяснять виновность и не защищать какую-либо сторону, а помочь вам организовать диалог и разрешить возникшую ситуацию. Я постараюсь сохранить нейтральность к сторонам (но не к самой ситуации).

- Наша встреча является добровольной. Это значит, что вы пришли сюда по собственному желанию и вправе покинуть ее, как только посчитаете нужным.

- Для того чтобы нам удалось нормально общаться и разрешить ситуацию, я предлагаю ввести следующие правила (напомню их):

- Прошу вас говорить по очереди;

- Прошу вас воздержаться от каких-либо оскорблений;

- Прошу вас соблюдать конфиденциальность этого разговора;

Вы согласны с предложенными правилами или хотели бы внести свои предложения?

- В ходе встречи каждый участник (и я в том числе) может попросить отдельной беседы наедине.

- Встреча будет продолжаться столько времени, сколько вы сочтете нужным. Также по вашему желанию встреча может быть перенесена или продолжена в другое время. Прошу вас отключить мобильные телефоны.

- Есть ли ко мне вопросы или мы можем начать?

- Итак, прошу рассказать о произошедшем, последствиях и вашем отношении к случившемуся.

2. Рефлексия занятия (см. рефлексия занятия №1)

Занятие 10. «Проектная деятельность»

1. «Цели работы ШСП»

Группа детей обсуждает цели работы школьной службы примирения.

2. «Реклама ШСП»

Участники придумывают рекламу, рисуют рекламные плакаты и обсуждают варианты размещения рекламы ШСП.

3. «Структура ШСП»

Подростки продумывают, обсуждают и рисуют структуру ШСП, ее связи и место в образовательном учреждении.

4. «Планирование»

Составляется план развития, работы ШСП, функционал участников и т.п.

5. Рефлексия занятия (см. рефлексия занятия №1).

Подводятся итоги прохождения программы, самоопределение участников.

Следующая встреча участников программы предполагает проведение повторной диагностики.

Программа последствий

После прохождения программы обучения необходимо организовывать встречи детей для обмена опытом и супервизии проведенных программ примирения. Возможно заключение договоров на проведение восстановительных процедур и написание детьми отчетов. Полезна разработка памяток, в которых отражены основные этапы работы ведущего, принципы ведения примирительных встреч и т.п. Практика работы показывает, что участники испытывают потребности в информации для дальнейшего развития своих коммуникативных способностей.

