

Научно-исследовательская работа

Обществознание

**«ШКОЛЬНАЯ СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ, КАК ОДИН ИЗ СПОСОБОВ  
РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ»**

*Выполнил:*

***Луданов Антон Сергеевич***

*учащийся 7 «А» класса*

*МБОУ «СОШ №11»*

*Россия, Ставропольский край*

*Изобильненский район*

*Руководитель:*

***Молодых Галина Ивановна***

*Учитель математики и геометрии,*

*МБОУ «СОШ №11»*

*Россия, Ставропольский край*

*Изобильненский район*

## Введение

*«Как только ты научишься зеркально смотреть на конфликтную ситуацию – не погружаясь в неё по уши, а созерцая ее со стороны – то поверь, она непременно разрешится с минимальными потерями для тебя! Надо всего лишь поставить себя на место другого человека и представить: а что бы ты сам сделал или захотел сделать в данном случае?»*

*Чеповой В.*

Живя в этом мире, человек конфликтует не только с собой, но и с окружающими. Так было, есть и будет. Конфликт – естественная и неотъемлема часть жизни, закономерный исход между людьми.

Конфликты формируют наш характер, нашу культуру, наш мир. Они могут сделать нас сильнее и мудрее, могут научить нас лучшими способами наших проблем, познать свои новые качества, указать на наше место в этом мире. Но конфликты не всегда позитивны. На эмоциональном уровне, в результате конфликтов у людей возникает чувство ярости или депрессии, им кажется, что они никому не нужны. Причин конфликтов море безбрежное: мы ведь все разные, и всякий раз, сталкиваясь с чем-то новым в окружающем нас мире, человек обнаруживает нечто, отличающееся от привычного для него; с одной стороны, расширяющее его представление о мире, с другой, вступающее в противоречие с освоенным миропорядком.

В школе, где собраны дети из разных социальных слоёв, разных стилей воспитания, всегда возникают противоречия, конфликты между детьми. Это не плохо, если есть способы мирного решения конфликтов.

Тема моей исследовательской работы «Школьная Служба Примирения, как один из способов решения конфликтных ситуаций».

Актуальность этой темы очевидна, в настоящее время в школах нет эффективного способа реагирования на правонарушения учащихся, (где распространены вызов родителей в школу, вызов ребенка к директору и другие административные воздействия как способ реагирования на конфликты и правонарушения).

Кроме того, мне захотелось с помощью эксперимента доказать выдвинутую гипотезу: эффективность работы Школьной Службы Примирения, как одного из способа решения конфликтных ситуаций.

Словом, речь идет о внедрении в школьную практику альтернативного способа разрешения конфликтных ситуаций. Данная тема является особо актуальной в нашем современном мире.

**Цель исследования.** Уточнить и расширить знания о работе Школьной Службы Примирения, определить ее эффективность в работе с конфликтными ситуациями.

**Задачи исследования:**

1. Проанализировать научную литературу по теме;
2. Провести эксперимент и доказать эффективность ШСП, в работе с конфликтами;
3. Обобщить и сделать выводы.

**Объект исследования:** Школьная Служба примирения.

**Предмет исследования:** «Школьная Служба Примирения, как один из способов решения конфликтных ситуаций»

**Методы исследования:**

- теоретические: анализ литературы по теме;
- эмпирические: беседы с подростками, наблюдение.

**Экспериментальная база исследования:** МБОУ «СОШ №11» ИГОСК.

**Структура работы.** Работа состоит из введения, основной части, заключения, списка литературы, приложений.

## Основная часть

### 1. Содержание понятия «Школьная Служба Примирения», ее организация в общеобразовательном учреждении

Служба примирения - это новая разработка решения конфликтных ситуаций в школе с привлечением детей, модераторов. Когда взрослый человек начинает разрешать школьные конфликты, он прибегает к манипуляции, клеймению, угрозе наказанием и формальному разрешению. Формальное разрешение конфликтов («оба виноваты - и поэтому нужно мириться»), которое срабатывает в младшем школьном возрасте, в старшей и средней школе не даёт действенного итога. Конфликт не завершается. ШСП же гарантирует вероятность не карательного, а конструктивного разрешения конфликтов.

Одной из попыток разрешить сформировавшуюся ситуацию стало творение школьной службы примирения (далее - ШСП). Идея создания ШСП взята в следствии рубежа. Такие службы есть в Новой Зеландии, Северной Америке, Австралии, фактически во всех городах Европы. Первые ШСП в России были созданы при содействии центра «Судебно-правовая реформа» наиболее 10 лет назад.

Задачами этой службы, является: проведение примирительных программ по появляющимся конфликтам в школе; научить детей общаться с окружающими и друг с другом, привлечь к работе новых ребят; популяризировать деятельность ШСП среди родителей и педагогов.

Существует несколько подходов в решении конфликтных ситуаций с использованием школьной службы примирения:

- Профилактический подход. ШСП призвана декриминализовать подростковую среду, способствовать устранению обстоятельств противоправного поведения школьников. В этом случае она работает в единой системе с советом профилактики, социальным преподавателем, психологом и другими школьными специалистами, которые занимаются проблемами отклоняющегося поведения, становится частью административной системы школы и подчиняется школьной администрации.

- Педагогический (воспитательный) подход. Создание ШСП рассматривается как проявление детской активности. Ценится не столько сам продукт, который производит служба (программы примирения), сколько возникновение в школе объединения, воспитывающего у своих членов высокие деловые и нравственные качества через вовлечение к добровольчеству.

Основными **формами** работы в рамках школьной службы примирения, являются:

Программа примирения (медиация) между соучастниками конфликтных ситуаций. Реализуется на встрече сторон. Часто стороны, находящиеся в конфликтной ситуации, не могут поговорить самостоятельно, потому что они охвачены недоверием друг к другу и негативными эмоциями.

Поэтому нужен нейтральный посредник - медиатор, одинаково поддерживающий обе стороны и контролирующий соблюдение правил встречи, и сохранность ситуации. Согласно правилам встречи, ничего из произошедшего на встрече не разглашается, вследствие чего участники ощущают себя довольно безопасно. Участники конфликта приходят на встречу по собственной воле.

Проведение кругов общества в школьных коллективах. Круг организуется и проводится медиатором, формирующим вопросы для обсуждения, рассказывает о правилах и следит за их строгим соблюдением, несет ответственность за атмосферу, которая создается в круге. В круге существует «говорящий» предмет, имеет право говорить лишь тот, кто держит его в руках. Круг длится до тех пор, пока кому-то из участников есть, что сказать по обсуждаемому вопросу. Подросток, который совершил проступок, может осознать предпосылки собственного поведения и его последствия, загладить доставленный вред, принести извинения, восстановить отношения, вернуть себе уважение. Пострадавший избавляется от желания мести и негативных эмоций. Учителя и родители помогают ребенку в тяжелой ситуации, развивают у него чувство ответственности.

Новое время диктует новейшие технологии; педагоги меняют способы разрешения конфликтов на восстановительные и интерактивные; увеличивается количество детей, вовлеченных в социальную практику, растет их моральное формирование, дети получают новые гражданские познания и навыки по праву, культуре и демократии мира, видят вероятность разрешения конфликтов методом диалога, сочувствия, сострадания.

В собственной деятельности ШСП руководствуется федеральными законами:

1. «Об образовании в Российской Федерации»,
2. «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»,
3. «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений»;
4. Локальными актами школы: устав, положение о службе примирения, положение о школьном совете профилактики, положение о школьном ученическом самоуправлении и др.

При возникновении конфликта не многие стремятся обратиться за помощью в ШСП (страх огласки, осуждения, наказания). Мало кто верит, что данная форма работы окажется востребованной. Конфликтные ситуации

показывают, насколько тяжело проводить восстановительную медиацию, требуются дополнительные знания в области эффективного межличностного взаимодействия. Требуется дополнительная психологическая подготовка детей, т.к. у них не всегда получается беспристрастно обсуждать ситуацию.

Основные принципы службы:

1. **Добровольность участия сторон.** Стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в медиации как до ее начала, так и в ходе самой медиации.

2. **Информированность сторон.** Медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях.

3. **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.

4. **Конфиденциальность процесса медиации.** Медиация носит конфиденциальный характер. Медиатор или служба медиации обеспечивает конфиденциальность медиации и защиту от разглашения касающихся процесса медиации документов. Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности 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.

5. **Ответственность сторон и медиатора.** Медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также 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.

6. **Заглаживание вреда обидчиком.** В ситуации, где есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве.

7. **Самостоятельность служб примирения.** Служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

В школьную службу примирения (ШСП) обязательно входят обучающиеся-медиаторы и взрослый куратор:

- а) обучающиеся;
- б) педагогические работники образовательного учреждения;
- в) иные взрослые (родитель, сотрудник общественной или государственной организации, или иной взрослый) по согласованию с администрацией образовательного учреждения.

Возможно совместное ведение медиации взрослым и обучающимся. Куратором службы примирения может быть взрослый: заместитель директора по учебно-воспитательной работе, психолог, социальный педагог (заместитель директора по социальной работе), уполномоченный по правам ребенка и пр., прошедший подготовку в качестве медиатора и готовый осуществлять систематическую поддержку и развитие службы примирения. Куратор должен иметь доступ к информации о происходящих в образовательном учреждении конфликтах. Задача куратора - организовать работу службы примирения и обеспечить получение службой примирения информации о конфликтах и криминальных ситуациях.

Участниками программ примирения могут быть обучающиеся, педагоги, администрация, родители. При медиации конфликтов между взрослыми обязательно участие взрослого медиатора. Если в результате конфликта стороне нанесён материальный ущерб, то присутствие взрослого на встрече в качестве сведущего обязательно, а куратору рекомендуется пригласить на встречу родителей, либо получить разрешение родителей на участие их детей в данной медиации.

Школьная служба примирения как команда взрослых и обучающихся стремится:

- при конфликте перевести общение в русло конструктивной коммуникации;
- реализовать совместную (детей и взрослых) деятельность по улучшению школы как элемента самоуправления, переустраивающей существующий тип управления;
- включать подростков во взрослую деятельность: участие в значимом для образования России инновационном проекте;
- строить процесс воспитания на основе коммуникации и взаимопонимания, обращаться к таким ценностям как справедливость и ответственность;
- дать возможность существующим в школе сообществам понять друг друга и увидеть в каждом человека, исходя из личностных, а не ролевых отношений, разрешить конфликтную ситуацию конструктивным способом;

- снизить уровень агрессивности в школьном сообществе.

Служба примирения работает с конфликтами всех уровней: между учениками; между учениками и учителями; внутри педагогического коллектива; конфликтами с участием родителей.

Подводя итог вышеизложенного можно отметить следующее. Общение - это естественная часть жизни, а конфликт является ее неотъемлемой составляющей. Создание Службы примирения позволяет разрешать не только обычные, случающиеся ежедневно конфликты, но сложные ситуации, затяжные конфликтные ситуации. ШСП способствует формированию новой культуры взаимоотношений, созданию в школе безопасного пространства, формированию у учащихся навыков конструктивного взаимодействия и приобретению полезного опыта, который они могут использовать в повседневной жизни.

## **2.Эффективность Школьной Службы Примирения, в работе с конфликтами, на базе МБОУ «СОШ №11» ИГОСК**

В настоящее время очень остро стоит вопрос о росте детской и молодежной преступности. Профилактикой занимаются специалисты многих учреждений – проводят с подростками беседы, тестируют их, встречаются с их родителями, помогают в решении материальных проблем семьи, успеваемости и посещаемости уроков и т.д. В ряде случаев эта работа приносит положительные результаты, но так происходит далеко не во всех случаях. Реакция правонарушителей на оказываемую помощь зачастую не соответствует ожиданиям специалистов, они не исправляются, не испытывают благодарности, очень часто избегают сотрудников учреждений и относятся к ним отчужденно или даже враждебно.

Школьная служба примирения является альтернативой другим способам реагирования на спор, конфликты, противоправное поведение или правонарушения несовершеннолетних.

Наша школа вступила в проект создания Школьной Службы Примирения «Ребята Давайте жить дружно!» в 2012 году.

Решая конфликтные ситуации, дети проявляют агрессию, конфронтацию, противоправные действия. Все это перерастает в перераспределение и завоевание власти и статуса, борьбу за свое место в коллективе и стремление действовать безнаказанно, и становится способом самоутверждения.

В нашей школе таких острых проблем нет, но более мелкие локальные конфликты возникают. При этом их решению уделяется мало внимания. Одной из попыток разрешить сложившуюся ситуацию стало создание школьной службы примирения.

Для выявления уровня эффективности службы примирения нами была взята и проанализирована конфликтная ситуация среди учащихся 5а класса (26 человек).

Конфликт состоял в разногласии девочек (на фоне социального статуса), в результате чего в классе произошло деление по группам, и сопровождалось на протяжении некоторого времени перепалками, мешая учебному процессу.

На первом этапе было проведено наблюдение за учащимися в процессе учебной и внеучебной деятельности. В ходе наблюдения обращалось внимание на проявление всех эмоций со стороны учащихся, какая основная причина конфликта, возможность ее решения.

Таблица 1

Эмоции	Причины	Решение
Агрессия	Адаптация	Консультация со

Грубость Физическое и психологическое насилие Истерики	учащихся	специалистами, Работа с учащимися и родителями, родительское собрание, классный час.
---	----------	---

Изучив и понаблюдав за классом, мы перешли к этапу разрешения конфликта. С 5 классом, велась административная работа (вызов родителей в школу, работа с социальным педагогом, психологом, выговор в занесение в дневник, профилактическая работа и т.д.).

Работа с классом дала результаты, но не те, которые, мы ожидали. В школе конфликт был решен, но как только учащиеся выходили за пределы школы, все возобновлялось заново. Что повлекло за собой еще более неадекватную форму поведения детей (т.е. психологическое насилие).

Итак, далее мы провели работу по программе «Ребята давайте жить дружно!». Организовав классный час, мы попросили всех ребят сесть в круг. Огласили правила работы в группе: не оскорблять, не перебивать, не повышать голос, соблюдаем очередность высказывания, передавая «говорящий предмет». В нашем случае это были бусы. Этот предмет выбран нами не случайно.

**И первый вопрос для учащихся: «Почему мною выбран именно этот предмет сегодня, ваше мнение поясните?».**

Ответы учащихся были разнообразны: большая часть не хотела высказываться, видно было, что им это не по душе. Кто-то выразил свое согласие и объяснил это неким сходством с классом, или же выбрал(а) бы другой предмет.

И в конце мною был подведен итог, что этот предмет символизирует этот класс, а бусины каждого участника. Все вместе, друг за друга, но стоит одной бусине порваться, бусы теряют свою ценность и функцию.

**Следующий вопрос: «Что вы думаете о сложившейся ситуации в вашем классе?».**

Ответы учащихся: «Мне все равно», «Эта обстановка напрягает, не хочется идти в школу, все жалуются, ругаются», «Я бы перевелся(ась) в другой класс», «Достали, как маленькие дети», «Я вообще не причем», «Пусть уходят, нам и без них лучше будет», «Они первые начали» и т.д.

Мы специально задали такой вопрос, чтобы не акцентировать и не распылять всю ситуацию сначала. Наша задача не разжечь, а погасить этот огонь.

**Следующий вопрос: «Как вы думаете, что можно сделать, чтобы решить эту проблему и не допускать подобной ситуации?».** Занятие проходило эмоционально, но без оскорблений. Здесь мы даем возможность детям не просто высказаться, а помочь увидеть решение этой конфликтной

ситуации самим, немного подтолкнув. Главное в нашей работе не самим разрулить этот конфликт, а научить учащихся самостоятельно выходить из сложных конфликтных ситуаций.

Высказывания учеников: «Можно просто поговорить», «А давайте нарисуем на доске все за и против и разберем», «Я еще обижена, но, если бы ты мне позвонила», «Я думаю достаточно попросить прощение», «А давайте как в детстве мирись и больше не дерись», «Мне все равно». Данные высказывания, проходили уже более спокойно, даже где-то шутили, кто-то поплакал, или принял нейтральную позицию.

По окончании мы предложили детям процедуру договора, составив его вместе с учащимися, учитывая все предложения и замечания. Для детей это было ново и интересно. Таким образом, нами был решён данный конфликт, и мы доказали эффективность Школьной Службы примирения в решении конфликтной ситуации.

## Заключение

Все взрослые хотят видеть своих детей успешными, счастливыми и самостоятельными. Хотят, чтобы дети жили среди добрых и интересных людей, помогали друг другу. Чтобы дети избежали войн и насилия. Чтобы чувствовали себя в безопасности. Чтобы жили не в борьбе за «место под солнцем», а в творчестве и созидании.

Именно в школе он учится строить отношения с окружающими. Если за время обучения подросток не освоил допустимые в обществе способы взаимодействия с другими людьми, возникает риск, что в дальнейшем он не сможет выстраивать отношения или сам станет отвергаемым.

Это проявляется в виде правонарушений, попыток суицида, конфликтов, примыкания к группировкам и пр. Конфликты в школе, как и в обществе в целом, были, есть и будут.

В частности, конфликты между детьми разных социальных слоев, национальностей, разного культурного уровня. Формы реагирования на поведение окружающих, приемлемые в одной семье или национальной культуре, оказываются совсем неподходящими в условиях современной мультикультурной школы.

При этом порой взрослые втягиваются в конфликты или формируют у своих детей жесткие установки по отношению к «чужим». Сам конфликт может быть и не так страшен, если он не переходит в драку, ссору, насилие, разрыв отношений, если не происходит эскалация конфликта и втягивание в него других людей.

Если ребенок не чувствует себя в школе в безопасности, он будет думать не об учебе, а о том, что и кто поджидает его после уроков. Если ребенок находится в среде, где царят агрессия, издевки, насилие, подначки, где он все время вынужден обороняться, - он начинает воспринимать такие отношения как норму, привыкает и усваивает агрессивные способы взаимодействия с окружающими.

Цель службы - способствовать складыванию и развитию в школьном сообществе способности к взаимопониманию, к мирному разрешению споров и конфликтных ситуаций и закреплению этого как культурной традиции.

## Список использованной литературы

1. Грановская Р.М. «Творчество и конфликт в зеркале психологии», 2011 год.
2. Коновалов, А.Ю. «Четыре шага к восстановительной работе с пространством школы», 2005 год.
3. Коновалов А.Ю. «Школьная служба примирения», 2008 год.
4. Кулагина, И. Ю. «Возрастная психология», 2013 год.
5. Лукманов Е.В. «Психология школьного конфликта», 2008 год.
6. Максудов Р.Р., Коновалов А.Ю. «Школьные службы примирения. Российская модель школьной медиации», 2009 год.
7. Миков П.В., Русакова Н.А. «Обеспечение прав ребенка в образовательном процессе», 2007 год.
8. Миков П.В., Русакова Н.А. «Права вашего ребенка», 2008 год.
9. «Стандарты восстановительной медиации» //Вестник восстановительной юстиции. Концепция и практика восстановительной медиации. Вып. 7. - М.: Центр «СПР», 2010 год.
10. «Школьная служба примирения: конструктивное решение конфликтов между учащимися», 2007 год.