

6. Шолохович В. Ф. Дидактические основы интеграционных технологий обучения в образовательных учреждениях: Автореф. дисс. ... д-ра пед. наук. – Екатеринбург: УГППУ. 1995. – 45 с.

Т. С. Овчинникова

СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ

В статье дано обоснование одного из направлений организации деятельности образовательного учреждения по конструктивному разрешению конфликтных ситуаций среди учащихся, охарактеризованы конкретные формы и условия его реализации, а также факторы, оказывающие влияние на эффективность данного процесса, приведены примеры использования его в работе по оказанию помощи младшим школьникам в поиске выхода из конфликтов.

В школе дети проводят значительную часть времени и чаще сталкиваются с ситуациями, когда нужно проявить самостоятельность, принять решение, совершить поступок не откладывая, и от того, как они научатся это делать в школьные годы, будет зависеть, какими людьми они вырастут.

Конфликтные ситуации в школе возникают между учениками, между учениками и учителями, между родителями и учителями, между администрацией и учителями, между родителями и администрацией. Каждый находит свои способы выхода из сложных ситуаций: кто-то возмущается и борется, кто-то предпочитает терпеть, кто-то жалуется, надеясь на помощь, кто-то открыто конфликтует, а кто-то плетет интриги.

Школьные конфликты среди детей во многом обусловлены негативной семейной обстановкой. Первоосновой их могут быть:

- трансляция от родителей к детям агрессии как основного способа реагирования на сложные ситуации взаимодействия с другими людьми;
- излишняя опека со стороны родителей, не позволяющая подросткам полноценно осваивать опыт жизни в коллективе сверстников;
- неумение родителей сохранить или наладить контакт с ребенком, а также «наказывающая стратегия» воспитания;
- неприспособленность многих семей к тем изменениям, которые произошли в нашей стране за последние годы, отсутствие семейных образцов адекватной организации жизнедеятельности, низкий авторитет родителей [1].

Неумение родителей показать детям пример, как нужно реагировать на сложные ситуации взаимодействия с другими людьми, приводит к тому, что

ребенок не имеет необходимых социальных навыков построения отношений, ненасильственного разрешения межличностных конфликтов, самоконтроля, завоевания авторитета среди сверстников цивилизованными средствами, целеполагания и реализации жизненных планов, независимого поведения. Отсюда появляются проблемы в общении не только со сверстниками, но и с учителями, администрацией школы, проблемы с дисциплиной, учебной.

Способы реагирования педагогов и администрации на конфликтные ситуации часто имеют обвинительный и карательный характер. На педагогических советах и советах по профилактике, куда вызывают нарушителя порядка, происходит обвинение подростка, навешивание ярлыков и наказание. Не анализируются причины случившегося, не берутся во внимание чувства подростка, не говоря уже о чувствах пострадавшего участника конфликта. Пострадавшей стороной интересуются формально, только чтобы подтвердить факт нарушения порядка, а случаются даже обвинения жертвы в том, что она сама спровоцировала действия нарушителя. Это приводит к тому, что учащиеся не верят, что в школе им могут помочь, и предпочитают не обращаться за помощью к педагогам либо обращаются в самых крайних случаях.

Подростков необходимо обучать способам эффективного общения в условиях образовательных учреждений. Мы предлагаем организовать такое обучение с применением *технологии восстановительного правосудия в школьной службе примирения*. Технология восстановительного правосудия – это совокупность способов, методов и форм работы, позволяющих конструктивно разрешать конфликтные ситуации, максимально удовлетворяя потребности участников. Технология восстановительного правосудия реализуется в виде различных форм. По нашему мнению, для школы наиболее подходят следующие: подготовка и проведение примирительных встреч жертвы и обидчика и школьная конференция.

Примирение – это организация встреч жертвы и обидчика «лицом к лицу» для обсуждения сторонами последствий конфликта и принятия ими решения о том, что следует предпринять для их нейтрализации или устранения. Обидчиком в данном случае мы будем называть подростка, который, имея определенные причины, своими действиями причинил моральный, физический, материальный вред другому человеку, жертвой – того, кто утратил значимые для него ценности в результате воздействия на него другого человека. Такая форма работы используется при условии, что обидчик признает свою ответственность за случившееся и хочет, насколько это возможно, исправить ситуацию.

Школьная конференция – это действия по нормализации отношений между участниками конфликта, если конфликт затронул большое количество людей. Сторонами в конференции выступают группы людей или человек

и группа. Стандартной ситуацией для проведения общественных или школьных конференций является решение вопроса об исключении ученика из учебного заведения в связи с систематическим срывом им занятий или прогулами. Данная форма работы позволяет установить истинную причину такого поведения подростка, выяснить условия, при которых подросток перестанет срывать занятия или прогуливать уроки, определить действия, необходимые для выхода из сложившейся ситуации, обязательные для выполнения как педагогами, так и учеником. Такие конференции помогают также при разрешении затяжных конфликтов между классами или между учеником и классом.

Восстановительное правосудие предлагает лучший выход при практическом решении сложных дисциплинарных проблем, чем исключение из школы или отстранение от занятий «трудных» подростков.

Указанные формы работы используются в деятельности школьной службы примирения, которая призвана оказывать помощь всем участникам образовательного процесса в разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в образовательных учреждениях. Особенностью данной службы является то, что подростки, помимо получения теоретических знаний и опробования их в игровых ситуациях, имеют возможность применить полученные умения в разрешении конкретных, развивающихся в данный момент конфликтов среди школьников младших классов, через работу в качестве ведущих примирительных встреч. Ведущий примирительных встреч – посредник между участниками конфликтных ситуаций, который, используя технологию восстановительного правосудия, обеспечивает комплексный подход к ресоциализации несовершеннолетнего обидчика, заключающийся как в проведении примирительных встреч с потерпевшей стороной, так и в содействии в рамках примирительной встречи несовершеннолетнему обидчику в заглаживании вины. Зарубежный и отечественный опыт работы показал, что ведущим удобнее работать в паре.

Перед школьной службой примирения стоят следующие задачи:

- ознакомить школьников с основными понятиями конфликтологии;
- обучить школьников способам эффективного взаимодействия;
- ознакомить школьников с работой ведущих;
- обучить методам посреднической деятельности при разрешении конфликта;
- провести тренинговые занятия;
- провести работу с конкретными конфликтными ситуациями в школьной среде.

Основными формами работы являются занятия по конфликтологии и тренинги. В течение учебного года факультативные занятия проходят один раз в неделю по одному часу. Занятия проводят социальный педагог школы и тренер-на-

тавник, владеющий технологией восстановительного правосудия. В программу занятий по конфликтологии включена информация о посредничестве. В первом полугодии школьники слушают теоретический курс по способам эффективного взаимодействия и урегулирования конфликтов, который закрепляются в игровой форме, а также получают представление о работе посредников. Во втором полугодии внимание акцентируется на деятельности ведущих, этапах проведения процедуры примирения. Больше времени уделяется тренингам по проведению процедуры примирения между жертвой и обидчиком.

В процессе работы могут отсеяться подростки, для которых психологически тяжело исполнять роль посредника в конфликтных ситуациях. Работа ведущих примирительных встреч, посредников добровольная: человек должен чувствовать в себе силы и желание заниматься чужими проблемами. Кроме того, желательно, чтобы у ведущего в той или иной степени были сформированы такие качества, как:

- толерантность – уважение к людям, понимание объективности наличия различных точек зрения, предрассудков и т. д.;
- уверенность в себе – понимание своих потребностей, умение объяснить их другим, не унижая собеседника;
- беспристрастность – заинтересованность в наилучшем разрешении ситуации для всех сторон конфликта и умение демонстрировать это обеим сторонам;
- знание себя – способность обращать внимание на свои чувства и поведение;
- гибкость – способность изменить процесс в зависимости от ситуации;
- уравновешенность – умение соразмерять свои желания с нуждами участников конфликта; брать на себя ответственность за управление процессом примирения;
- аналитические способности – способность оценить реальные шансы на перемены и согласие;
- понимание ситуации и людей – опыт общения с людьми, понимание различных способов их поведения;
- эмпатия – умение дать людям свободу сказать то, что они хотят, передача обратно именно того, что они говорят, умение задавать нужные, ободряющие вопросы и точно собирать факты;
- налаживание контакта – умение создать у других людей ощущение, что их мысли и чувства поняты вами, умение давать людям шанс принимать свои решения, проявить истинную заинтересованность в том, чтобы помочь сторонам разрешить конфликт;
- помощь – умение помочь людям общаться, слушать, выразить эмоции и тревоги.

Безусловно, перечисленные качества – скорее некий идеальный вариант, к которому следует стремиться, чем реальная совокупность качеств и умений конкретного школьника.

Следующий этап работы представляет собой практическую деятельность. Ребятам необходимо разделить на пары и предоставить возможность помочь разрешить конфликтную ситуацию младшим школьникам. Ребята-ведущие самостоятельно проводят ознакомительную работу со случаем, т. е. узнают у социального педагога краткую информацию о произошедшем и общие сведения об участниках конфликта, встречаются с детьми с предложением принять участие в процедуре примирения, проводят предварительные встречи. Тренер-наставник вместе с ребятами обсуждает и анализирует каждую встречу, помогает спланировать дальнейшую работу, выстраивает примирительную встречу. Постепенно ребятам дается больше самостоятельности.

Опыт организации школьной службы примирения, проведенный в Тюменской школе № 63, показал следующее.

На этапе организации школьной службы примирения возникли следующие проблемы. Оказалось, что у подростков отсутствует интерес к нововведению. Не обладая достаточной информацией о службах примирения, о самой технологии восстановительного правосудия и ее возможностях, школьники не проявляли большого желания участвовать в работе. Поэтому первая добровольная группа состояла из пяти человек. В этом случае администрация школы приняла решение провести работу школьной службы примирения в рамках городской экспериментальной площадки департамента по образованию и ввести факультативные занятия в одном из 10-х классов.

Обнаружилась низкая мотивация школьников к обучению проведения примирительных встреч. Во время предварительной работы выяснилось, что дети не проявляют явного интереса к посреднической деятельности в широком смысле этого слова, но их заинтересовали вопросы, связанные с урегулированием конфликтов в их жизни, способы разрешения тех или иных конфликтных ситуаций. Мы оттолкнулись от потребностей детей, выделили и согласовали с ними основные направления работы.

На обучающем этапе проявились затянувшиеся конфликты между некоторыми учениками. Во время занятия педагогом было предложено трем добровольцам выбрать себе роли (обидчик, потерпевший, свидетель, взявший на себя роль посредника) и разыграть следующую ситуацию: ученик шел по школе и задел плечом другого ученика, на что тот ответил оскорблением. Учащиеся вызвались выполнить задание сами, оттолкнулись от поставленной задачи, но в процессе разыгрывания ситуации в эмоциональном порыве перешли на обсуждение конфликта, который произошел между ними полтора года назад

и явился причиной разлада их дружбы. Учащиеся так увлеклись, что педагогу пришлось остановить их во избежание рукоприкладства и оскорблений. Им предложили принять участие в процедуре примирения. В ходе примирительной встречи выяснилось, что конфликтующие просто не поняли друг друга. Процедура примирения была проведена успешно. Это сыграло немаловажную роль, так как сами подростки увидели результат.

К окончанию обучающего этапа из шестнадцати учащихся, посещавших занятия, осталось восемь ребят, которые изъявили желание работать ведущими. Среди них только один юноша. Ребята, которые не стали ведущими, тем не менее овладели способами конструктивного разрешения конфликтных или сложных ситуаций и смогут применять их в своей жизни.

Практический этап начался с того, что ребята-ведущие взяли по одной конфликтной ситуации из параллели 6-х классов. Работу начали самостоятельно, еженедельно консультировались у тренеров-наставников. Старшеклассники процессом работы и результатом остались довольны. Довольны были и сами участники конфликтных ситуаций. В основном конфликты среди шестиклассников носили затянувшийся характер. Проявлялся конфликт обычно дракой. Но при выяснении всех обстоятельств случившегося обидчик оказывался на самом деле жертвой, чаще всего это был отверженный в классе ребенок. А под видом жертвы являлся настоящий обидчик, в качестве которого часто выступал не один человек, а группа одноклассников. Дети давно смирились со своим положением и даже не надеялись на помощь, просто решали «дотерпеть до конца школы». Поэтому интерес к их проблемам со стороны старшеклассников восприняли положительно, на контакт пошли с удовольствием.

Один из таких конфликтов был удачно разрешен с применением технологии восстановительного правосудия, хотя продолжался более года, у обоих детей пропало желание посещать школу, администрация школы предлагала родителям лечить девочку у психиатра и перевести ее в другую школу. На примирительной встрече детям удалось донести свои чувства друг до друга, простить и принести искренние извинения. Дальнейшее наблюдение показало, что конфликт исчерпан, дети спокойно учатся в одном классе и не причиняют боли друг другу.

В настоящее время школьная служба примирения действует в составе четырех рабочих пар, каждая пара рассматривает по одному случаю в месяц.

Мы полагаем, служба примирения может быть организована в любой школе. Являясь средством профилактики правонарушений, она будет способствовать решению таких проблем, как оказание помощи социальному педагогу, снижение уровня конфликтности в ученическом коллективе путем предос-

тавления детям и подросткам возможности овладеть позитивными способами выхода из сложных жизненных ситуаций.

Литература

1. Восстановительное правосудие для несовершеннолетних и социальная работа / Под ред. Л. М. Карнозовой. – Москва, 2001. – С. 152.
2. Зер Х. Восстановительное правосудие: новый взгляд на преступление и наказание. – М.: Центр «Судебно-правовая реформа», 2002. – 320 с.
3. Бородкин Ф. М., Коряк Н. Н. Внимание: конфликт! – Новосибирск: Наука, 1989. – 150 с.
4. Вишнякова Н. Ф. Конфликтология. – Минск: Университетское, 2002. – 318 с.

**И. Е. Якимова,
Т. В. Филипповская**

СИСТЕМА ОБРАЗОВАНИЯ И РИСК «ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТУПИКОВ»

В работе обосновывается необходимость разработки инструментария к оценке рисков, присущих системе образования, как специфическому социальному институту, представлен инновационный перечень рисков, определенный как «образовательные тупики».

Современный этап общественного развития характеризуется качественным изменением роли человека в воспроизводственном процессе. Сегодня конкурентоспособность и безопасность национальных экономик все в большей мере определяется такими факторами, как способность совокупного человеческого потенциала к инновациям и восприятию новейших технологических достижений. В основе этой способности – качество рабочей силы и мотивированность работников. В этих условиях приоритетное развитие социальных отраслей становится экономическим императивом, без которого стабильное и безопасное развитие невозможно.

В условиях перехода России к новому государственно-политическому и социально-экономическому устройству, основанному на демократии и рыночных отношениях, профессиональному образованию отводится особая роль. Более того, в Концепции модернизации российского образования отмечается, что образование вынуждено было заняться самовыживанием, в значительной степени абстрагируясь от реальных потребностей страны [5].